

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela de Periodismo

INFORME TESINA

“Twitter y Radio, la nueva alianza informativa: Caso Radio Bio Bio de Valparaíso”

Alumnos que optan al grado en Comunicación Social

Sebastián Carvajal Suárez, Gonzalo López Rivera, Juan Pablo Muñoz Rodríguez

Profesor Guía: Dr. Claudio Elórtegui Gómez

- **Escritura Seminario/Tesina**

La tesis reúne las condiciones formales necesarias para un trabajo de esta naturaleza. Respeto las normas gramaticales y de sintaxis, así como un correcto uso de las fuentes integradas e inserción de las citas bibliográficas. El texto está redactado de una forma clara y legible, complementada con una distribución de la información en capítulos y apartados que orientan de mejor manera, tanto al evaluador como al lector de la investigación. Solo se sugiere revisar el uso de tildes en determinadas palabras y errores tipográficos específicos.

Nota: 6,5

Ponderación: 0,65 (10%)

- **Problematización**

La problematización cuenta con una breve contextualización que comienza a vislumbrar el recorrido original de la tesis, entregando datos muy decisivos sobre la naturaleza del fenómeno a investigar. Su estado de evolución permanente e inédita en la influencia de los medios, otorga a lo que se desea indagar cierta condición “escurridiza” que plantea desafíos mayores al momento de situarlo y definirlo en su pregunta. Sin embargo, el trabajo reflexivo y de observación previo

en el que se incurrió por parte de los alumnos, facilitó dejar sentado una serie de objetivos complementarios que focalizaron adecuadamente el movimiento del estudio, conectando entre sí el sentido de la alianza, las agendas ciudadanas, la labor de los twitteros y la participación de lo social en lo informativo.

Nota: 7,0

Ponderación: 1,05 (15%)

- **Marco Teórico**

El marco teórico responde a la conceptualización de los principales términos utilizados en los ejes de explicación. No solo se profundiza en la dinámica mediática digital, sino también en las implicancias ciudadanas, en las formas de cambio experimentadas por los flujos de interacción tradicional y las vinculaciones de las audiencias en las sociedades de la información, entre otros actuales tópicos. Faltó una actualización a los aportes de Manuel Castells con sus últimos dos libros de referencia, así como textos anglosajones que están marcando las tendencias en el conocimiento de redes sociales.

Nota: 6,5

Ponderación: 0,65 (10%)

- **Metodología**

La metodología se transforma en uno de los aportes de la tesis de los estudiantes. Se percatan desde un inicio que continuar con ciertos patrones clásicos de análisis no servirá para un fenómeno en evolución y dialéctica con sus formatos de expresividad. Por ello, logran introducirse en un monitoreo de redes y acudir hasta las mismas fuentes que están desplegando en el ejercicio profesional y de investigación, esta valiosa y pertinente herramienta. Además, logran estructurar una tipología coherente para los objetivos planteados, ajustándose al diseño posterior de las matrices y de la operatividad que le imprimen al levantamiento de los datos.

Nota: 7,0

Ponderación: 1,4 (20%)

- **Análisis e Interpretación de Resultados**

Con un diseño metodológico a la altura de las circunstancias de un objeto móvil, en estado de transformación e integrado a la realidad periodística funcional, el análisis fue cuidadoso en no dotar de mayores elementos a las dimensiones de clasificación validadas en la observación “in situ”, tanto en la radio como en las redes sociales. Por tanto, la sistematización del análisis permitió la derivación de una serie de resultados que combinan lo cuantitativo con lo cualitativo, con el añadido extra de poder producir más información con las fórmulas incluidas por los estudiantes. Por ende, los hallazgos se determinan por el comportamiento de los usuarios de twitter y la capacidad de información que tienen para impactar en la radio.

Nota: 7,0

Ponderación: 1,75 (0,25%)

- **Coherencia General**

El trabajo tiene coherencia y pertinencia, sus partes están bien hilvanadas y logran avanzar en una investigación desde un planteamiento exploratorio, para situarlo finalmente en una fase descriptiva. Esto no es fácil, tiene un nivel de complejidad que fue sorteado con rigurosidad por los estudiantes. Probablemente, los resultados pudieron concluir en nuevas aristas y preguntas, para dejar el condicionamiento natural que los twitteros imponían a la investigación.

Nota: 6,5

Ponderación: 1,3 (20%)

NOTA FINAL: 6,8 (seis coma ocho)

PONDERACIÓN: 100%

Dr. Claudio Elórtegui Gómez

Curauma, julio de 2014

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela de Periodismo

INFORME TESINA

“Twitter y Radio, la nueva alianza informativa: Caso Radio Bio Bio de Valparaíso”

Alumnos que optan al grado en Comunicación Social

Sebastián Carvajal Suárez, Gonzalo López Rivera, Juan Pablo Muñoz Rodríguez

Profesor Guía: Dr. Claudio Elórtegui Gómez

.....

1.- Escritura: La redacción es cuidada; no contiene mayores errores y se ciñe a los cánones gramaticales y sintácticos formales, en un estilo, sin embargo, un tanto plano, pero propio de la presentación expositiva. **Nota: 6.5**

2.- Problematización: El problema aparece claramente acotado en cuanto al área y objeto de estudio, ya que establece una relación entre factores, que se debe verificar. Los objetivos específicos a su vez precisan distintos aspectos de la pregunta central. **Nota: 7.0**

3.- Marco Teórico: El marco teórico revela una revisión bibliográfica extensa y actualizada, que da cuenta del estado del arte respecto de twitter y de su incidencia como red social. Se desarrolla el concepto de prosumidor y desde su conjunción con la agenda setting se deriva la posibilidad de un periodismo ciudadano. No obstante, en función del estudio se hacía necesario precisar el alcance del concepto “alianza informativa” y sus modalidades respecto de cuando se da entre medios y de cuando se establece entre otros actores como puede ser un medio y una o algunas personas o grupos. Las diferencias son necesarias. También habría sido necesario alguna referencia de twitter en cuanto a ser una red social no solamente informativa, sino que también opinante, al ser de uso

habitual por personas de estratos sociales educados y con preocupación por el acontecer diario. **Nota: 6.3**

4.- Metodología: La metodología constituye un aporte pues incursiona en nuevas modalidades y ámbitos, abriendo posibilidades y perspectivas para el desarrollo de estudios en este nuevo campo de interrelación de los medios. Sin embargo, se echa de menos un mayor desarrollo del aspecto cualitativo en cuanto a las características de la relación entre twitteros y Radio BíoBío, respecto, por ejemplo, de las condiciones y especialmente de las regulaciones que ella implica, sobre todo inicialmente y después durante el transcurso del vínculo. **Nota: 6.3**

5.- Análisis e Interpretación de los Resultados: Los resultados son interesantes y van respondiendo la pregunta de investigación. Sin embargo, se privilegia el análisis cuantitativo respecto del cualitativo, lo que no deja apreciar la conformación del contenido, toda vez que el concepto de emergencia es muy amplio, al igual que el de avisos pertinentes y el de denuncia ciudadana. Aquí habría convenido precisar y abundar en detalles respecto de informaciones recurrentes. Además se debiera hacer presente con mayor fuerza que la muestra se reduce no proporcionalmente, sino que de modo intencionado y que las frecuencias entregadas están en función de este acotamiento, que no necesariamente tiene una correspondencia estadística con la cantidad total de twitteos. **Nota: 6.3**

6.- Coherencia General: La investigación establece la existencia de una alianza informativa entre Radio BíoBío y sus auditores twitteros, al punto que uno de ellos pasa a formar parte de la planta estable de conductores de la emisora. Asimismo, los resultados favorables a las informaciones de emergencia, avisos pertinentes y denuncias ciudadanas ratifican una característica habitual de los twitteros informativos, cual es la de ser solidarios y privilegiar este aspecto, tal como lo ha difundido una organización con este título. Es decir, un uso recurrente de twitter dice relación con este carácter social de la información. Sin embargo, también se hacía necesario precisar que los twitteros buscan y priorizan la fama, la notoriedad y la novedad; es decir que se los muestre como personas con dominio sobre la tecnología y una figuración pública relevante. Igualmente, habría sido conveniente detallar el tipo de informaciones, de modo de atender a su contenido, especialmente en un período electoral, por más disminuida que hayan sido estas alertas. Esto podría ir en línea con las opciones editoriales de la emisora. Habría

sido interesante saberlo. De allí que se sugiera un estudio más fino de este aspecto. Llegar, en todo caso, a la formulación y conclusiones de esta tesina representa un aporte, al que se suma el no menos valorable hecho de hacer evidente, con datos, cifras y opiniones, lo que muchos sólo saben por percepciones personales y experiencia adquirida. Esto también indaga en un campo medial inédito y de proyección por cuanto la interrelación entre medios tradicionales y redes sociales continuará incrementándose, siendo naturalmente complementaria la que se ha establecido rápidamente entre twitter y la radio en el contexto de una nueva modalidad informativa o de periodismo, que algunos han denominado como ciudadano. **Nota: 6.3**

	Ponderación	Nota	
Escritura	0.10%	6.5	0.65
Problematización	0.15%	7.0	1.05
Marco Teórico	0.10%	6.3	0.63
Metodología	0.20%	6.3	1.26
Análisis de Resultados	0.25%	6.3	1.57
Coherencia Gral.	0.20%	6.3	1.26
NOTA FINAL			6.4

Fernando Rivas Inostroza

Profesor Informante

Curauma, Valparaíso, 22 de septiembre de 2014

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela de Periodismo

INFORME TESINA

“Twitter y Radio, la nueva alianza informativa: Caso Radio Bio Bio de Valparaíso”

Alumnos que optan al grado en Comunicación Social

Sebastián Carvajal Suárez, Gonzalo López Rivera, Juan Pablo Muñoz Rodríguez

Profesor Guía: Dr. Claudio Elórtegui Gómez

1) Escritura: 10%

La tesina está escrita en los términos apropiados para un trabajo de carácter académico. Sus autores demuestran dominio del lenguaje culto formal y prácticamente no cometen errores.

2) Problematización: 15%

El problema de investigación es planteado clara y pertinentemente. Los objetivos son claros y abordables. Se trata de un tema cada vez más interesante en la práctica misma del periodismo y en la definición de agenda por parte de los medios, en la que al parecer los ciudadanos tienen una participación gravitante. Este hecho configura, al parecer, una nueva relación entre los medios y sus públicos, y la propuesta investigativa está planteada de modo que efectivamente puede conducir a determinar si hay una alianza informativa entre la Radio Bio Bio de Valparaíso y sus seguidores de Twitter.

3) Marco teórico: 9%

Hay un desarrollo adecuado del marco de referencias teóricas necesario para sustentar el trabajo investigativo. Hay alusión a autores relevantes y vigentes, y es pertinente la selección de conceptos revisados, como viralización, prosumidores y otros. Resulta coherente, asimismo, la inscripción de la temática en los paradigmas de sociedad del conocimiento y sociedad de la información.

Sin embargo, cabe reparar en el concepto de periodismo ciudadano. Este es fundamental para comprender cómo la participación de los seguidores que la radio tiene en Twitter, incide en la definición de agenda noticiosa por parte de Bio Bio, y así establecer si hay o no una alianza informativa. Un concepto que, por lo demás, es empleado por muchos medios al promocionar su trabajo periodístico. A pesar de su relevancia, los autores no lo definen con claridad ni lo desarrollan suficientemente.

4) Metodología: 15%

En general, la caracterización del tipo de investigación es adecuada. Sin embargo, la definición de la muestra lleva a pensar que la investigación necesariamente conducirá a establecer que hay una participación frecuente de los twitteros escogidos en la cuenta de Twitter de la radio. Esto, porque los autores seleccionaron a “los de mayor participación con @biobio entre los twitteros residentes en la Quinta Región”. ¿A qué resultado distinto a uno que diga que hay una estrecha alianza con la radio, podrían llegar los autores dada la muestra escogida? La muestra es demasiado intencionada

5) Análisis e Interpretación de Resultados: 17%

Los hallazgos son válidos y los resultados son interpretados correctamente, aunque, tal como se dijo respecto de la metodología, en particular por la definición de la muestra de cuentas de Twitter, son resultados del todo esperables.

Ello limita el alcance de las conclusiones, en tanto reflexiones y relaciones que aporten novedad y muevan la frontera de lo que conocemos en materia de periodismo, medios y redes sociales.

Destaca, sí, un par de hallazgos: la “profesionalización” paulatina de los usuarios de Twitter en el uso de esta red, expresada sobre todo en la adopción de un lenguaje periodístico, y la especialización temática de sus cuentas.

6) Coherencia general: 13%

La tesina de Carvajal, López y Muñoz está correctamente estructurada, se justifica plenamente debido a la actualidad y creciente importancia del fenómeno estudiado, y articula muy bien sus diversos contenidos.

Sin embargo, tal como se ha dicho en el punto anterior, los hallazgos son solo en parte reveladores, significativos, pues podemos advertir algunos resultados y la principal conclusión desde la determinación misma de la muestra, lo que incluso resta pertinencia al trabajo.

Nota final: 5,7 (cinco coma siete)

**Claudio Abarca Lobos
Profesor Informante**

22.9.2014

Agradecimientos

Al final de este largo viaje no queda más que agradecer a mi familia y a mi polola. Los grandes senderos que vamos dejando son siempre decidores si contamos con la compañía y apoyo de quienes importan en nuestros corazones. Gracias de verdad.

Asimismo, felicitar a Gonzalo y Juan Pablo por esta gran cosecha que sembramos al final de esta tesis. Fue un verdadero agrado dedicar estos dos años con ustedes en esta investigación que dejó frutos para un verdadero futuro. Me enorgullece que seamos amigos.

Sebastián Carvajal Suárez

octubre, 2014

Quiero agradecer en este largo camino universitario a todas las personas que me apoyaron y me iluminaron la ruta para alcanzar la meta de uno de los objetivos más importantes de mi vida. Son muchos años de intensos desafíos que quedan atrás para emprender un nuevo rumbo en que jamás sabemos dónde llegará.

Agradezco en especial a mis padres Héctor y Lucía, quienes me educaron de manera ejemplar y me enseñaron que la vida es bella pero difícil, sólo depende de mí adaptarme a ella. Son interminables las palabras para dedicarles, pero es imposible plasmarlo en un papel, es mejor guardarse el resto en el corazón.

Gracias a ellos y mi hermano Jorge puedo seguir avanzando y serán justamente ellos los que me seguirán guiando en mi ruta profesional que se vuelve cada vez más emocionante y que intenta distraerme de los verdaderos desafíos de la vida, esos retos que nadie espera y pocos conocen, pero que a todos se nos cruza en nuestro camino alguna vez.

Juan Pablo Muñoz Rodríguez
octubre, 2014

A Paola y Juan José, por su incondicional amor, apoyo, confianza y fuerza. Por enseñarme que en la vida todo el esfuerzo es recompensado. Por formarme para pensar siempre más allá y jamás ser uno más del montón.

A Valentina, por su amor luminoso, por su compañía y por siempre darme ánimo para seguir adelante.

A Juan Pablo y Sebastián por nunca bajar los brazos y sortear con éxito todas las dificultades que enfrentamos. Un orgullo compartir este camino con ustedes, son unos valientes.

A Claudio, por creer en nosotros, por los consejos y su empuje a hacernos mejorar siempre.

A todos, eternas gracias. Porque sin cada uno de ustedes, esto no habría sido posible. Porque este logro no es sólo mío, es de todos quienes acompañaron este camino...

GRACIAS TOTALES

**Gonzalo López Rivera
octubre, 2014**



PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATOLICA
DE VALPARAISO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE PERIODISMO

**“Twitter y Radio, la nueva relación informativa:
Caso Radio Bio Bio de Valparaíso”**

Sebastián Carvajal Suárez
Gonzalo López Rivera
Juan Pablo Muñoz Rodríguez

Profesor Guía: Claudio Elórtegui Gómez

Índice

Resumen _____	4
Introducción _____	5
Capítulo I:Problematización _____	8
Pregunta de investigación _____	10
Objetivos _____	10
Capítulo II: Marco Teórico _____	11
2.1 Sociedad de la información _____	12
2.2 La sociedad del conocimiento, un nuevo horizonte teórico _____	15
2.3 Las Narrativas Transmedia y la Viralización _____	19
2.4 La figura del prosumidor y la Comunicación Ascendente _____	22
2.5 El periodismo ciudadano o participativo _____	26
2.6 Conceptos clave para comprender el lenguaje de Twitter _____	28
2.7 Reconfiguración de medios _____	29
2.8 El nacimiento de una nueva alianza _____	31
Capítulo III Marco metodológico _____	35
3.1 Definición del tipo de investigación _____	35
3.2 Diseño de la investigación _____	36
3.3 Definición de la población _____	38
3.4 Definición de la muestra _____	41
3.5 Métodos de recolección de datos _____	44
3.5.1 Monitoreo de redes _____	45

Capítulo IV Análisis de datos	50
4.1 Fase 1 – Determinar objetivos	51
4.2 Fase 2 – Elaboración de indicadores, unidades de análisis	52
4.3 Fase 3 – Fiabilidad y validez	53
4.4 Fase 4 – Reglas de recuento	55
4.4.1 Identificación del twittero más activo	56
4.4.2 Identificación de la categoría más significativa a la menos significativa	57
4.5 Matrices de monitoreo de datos	58
Matriz Noviembre	59-62
Matriz Diciembre	63-66
Matriz Enero	67-70
Matriz Final Resumen	71
Capítulo V Resultados de la investigación	72
5.1 Identificación del twittero más activo	74
5.1.1 Resultados de la participación segmentada	77
5.1.2 Mayor participación	79
5.1.3 Mediana participación	80
5.1.4 Baja participación	83
5.2 Identificación de la categoría más significativa a la menos significativa	84
5.2.1 Emergencias	86
5.2.2 Avisos pertinentes	87
5.2.3 Denuncia ciudadana	88
5.2.4 Político	89
5.3 Observación resultados finales	90

Capítulo VI Conclusiones _____	93
Bibliografía _____	99
Linkografía _____	101
Anexos _____	105
Entrevista Pablo Rivero	
Entrevista Mauricio Barrientos	

Resumen

Twitter se ha configurado como una plataforma informativa más dentro del espectro existente. Hoy vemos que la actividad en este espacio virtual ha llamado la atención de los medios, que han modificado sus estructuras programáticas y lo seguirán haciendo en función del crecimiento de las interacciones y aportes que realiza la ciudadanía a través de esta red social.

Como periodistas, este fenómeno despertó nuestro interés en desarrollar una investigación que aporte al debate teórico actual, respecto al avance tecnológico y sus consecuencias en una nueva formación de profesionales que se adapten a estos cambios paradigmáticos.

Este estudio propone que podría existir una “alianza informativa” entre los usuarios de Twitter y la Radio Bio Bio de Valparaíso. Para alcanzar este objetivo, realizamos una investigación que comprobaría empíricamente la existencia de esta relación, a través de un sistema de monitoreo de red, realizado entre los meses de noviembre de 2013 y enero de 2014.

Esta tendencia del rol activo de los ciudadanos a través de Twitter es evidente y proyectamos que irá en constante evolución, ante lo cual los medios tradicionales deben configurar una nueva estructura informativa, donde los ciudadanos tengan un rol protagónico en la entrega de contenidos.

Introducción

Las redes sociales han tomado un papel protagónico en nuestro país. Ya no resulta extraño hablar de términos como *community manager*, *hashtag*, o *contenidos virales*, estos forman parte de los discursos de los medios y de las personas al referirse a la actualidad y temas contingentes que generen debate.

Si bien, en un principio las redes sociales nacieron como una alternativa en la web para fines recreativos, de entretención o de contacto, hoy han tomado un giro importante en la utilidad que las personas le entregan a estas plataformas. Hemos observado durante los últimos cuatro años una explosión en el uso informativo de estas herramientas, a raíz de la ocurrencia del terremoto del 27 de febrero del 2010, que marcó un punto de inflexión respecto a la relación existente entre los medios y los ciudadanos.

Minutos después de la tragedia, ocurrida una madrugada, un momento en que nadie está en alerta ni preparado para tamaño desastre natural, hubo un vacío en el flujo de información tanto para los medios de comunicación como de la misma ciudadanía.

Este vacío fue cubierto en un primer momento por algunas radios, entre ellas Radio Bio Bio y Radio ADN quienes lograron establecer las primeras comunicaciones, y al no tener insumos informativos para mostrar un panorama a nivel nacional, recurrieron a las redes sociales, dónde no fueron los periodistas o los enviados especiales quienes informaron, sino que fueron, como nunca antes, los ciudadanos, los mismos afectados que entregaron detalles de las magnitudes de la tragedia y sus consecuencias.

A partir de ese instante se comienza a producir un cambio paradigmático en la relación entre los medios y los ciudadanos, pues poco a poco, los ciudadanos fueron tomando protagonismo en la transmisión de información, un lugar que por tradición le perteneció a los medios. En lo sucesivo la ciudadanía entendería la verdadera utilidad que podrían tener las redes sociales. En este escenario, Twitter

pasó a ser la plataforma más inmediata de información, pues luego del 27/F se registró un aumento importante de usuarios chilenos en esta red social.

Un estudio de la agencia chilena Simplycit (2010) señala que al 27 de febrero de 2010 existían 100 mil usuarios de Twitter y que, posterior al terremoto, la cifra aumentó en 190%. Luego de tres meses, el número de usuarios de la red social en nuestro país llegó al incremento de 500%, según JennaDawn, directora mundial de comunicaciones de Twitter.

En el caso de los ciudadanos, las redes sociales se han transformado en un canal de comunicación directo e inmediato para expresar sus preocupaciones, críticas, opiniones y más importante aún, informaciones que a ellos les importan y quieren que sean transmitidas para aportar al debate social en distintos temas.

En tanto, en la vereda de los medios tradicionales, estos comenzaron a adaptarse a los nuevos cambios tecnológicos y debieron modificar sus formas de comunicarse con la audiencia. En primera instancia lo hicieron dando tribuna a las opiniones de sus televidentes o auditores, con el fin de interactuar más directamente en sus transmisiones.

Con el paso de los años y superado el trauma de la tragedia, aparentemente, la radio habría sido la primera en comprender este cambio y adaptarse a estas nuevas formas de comunicación a través de la red, incluyendo de manera constante informaciones emanadas desde Twitter en sus programaciones.

Para esta investigación tomamos el caso de Radio Bio Bio de Valparaíso para conocer cómo han replanteado su estructura programática para enfrentar este nuevo escenario. De esta forma, nos dimos cuenta que esta radio comenzó a implementar todo un sistema de recepción e interacción con sus auditores que además participan activamente mediante Twitter, e incluso llegamos a identificar perfiles de twitteros, categorías temáticas de participación y de qué forma la radio responde ante este gran volumen de información que circula.

Para llegar a conocer en profundidad este fenómeno construimos una matriz de datos que nos entregó información relevante para ser estudiada, este propósito lo logramos a través de la creación de un sistema de monitoreo de la actividad en Twitter, con el objetivo de conocer la posible existencia de una “alianza informativa” entre los twitteros y la Radio Bio Bio de Valparaíso.

Capítulo I: Problematización

En pleno siglo XXI, con la tecnología avanzando a pasos agigantados, el periodismo en Chile ha sufrido una serie de transformaciones.

Twitter es hoy una de las principales herramientas de comunicación e interacción entre usuarios. De hecho, los medios de comunicación tradicionales han adoptado como práctica común dar lugar a las opiniones e informaciones que los ciudadanos manifiestan en Twitter al momento de tratar algún tema contingente.

Desde el 27F hasta hoy, Twitter se ha legitimado como un canal de información, ya sea para recibirla o generarla. Este fenómeno ha llegado a tales niveles que hoy podemos observar que cada programa de televisión, radio o internet, tiene una cuenta en Twitter, de la cual se retroalimentan e interactúan con sus seguidores de cuenta. Por citar algunas: @24horasTVN, @biobio, @UCVradio, @CNNChile. Hoy incluso observamos que los programas incluyen en su puesta al aire un hashtag que los identifica y por el cual se pueden canalizar directamente los comentarios de los usuarios de Twitter.

Si bien este fenómeno comenzó como una necesidad fundamental del momento, pasó a ser parte del día a día en donde la gente convirtió en hábito expresarse públicamente como agentes activos en la noticia. Es decir, la ciudadanía ya no se conforma con la facilitación de la información que los medios tradicionales del momento disponían para ellos, puesto que ahora la participación en las redes sociales va en aumento.

Así lo manifestó el estudio a redes sociales que realizó InteractiveAdvertising Bureau Chile (2012), destinada al desarrollo de redes sociales, quien señala que:

83.2% de los usuarios de Twitter indicó que utilizan este medio para recibir información sobre noticias y temas de contingencia al menos una vez a la semana (el mayor uso para recibir contenido), mientras que el 52% dijo haber tuiteado en este mismo periodo de tiempo sobre temas políticos, públicos o ciudadanos (la mayor actividad de generación de contenido).

A tal punto ha llegado el interés de los ciudadanos por estar siempre conectados a la red, que una investigación de mercado recientemente publicado en junio de 2014, señala que el crecimiento de los dispositivos conectados a internet sufrirá un aumento sustancial en nuestro país.

En el portal web emol.com de El Mercurio (2014): “Cisco reveló su nuevo ‘Visual NetworkingIndex’, una proyección de cómo estará el mundo de internet en 2018. Respecto a nuestro país, la compañía indica que en 2018 habrá 73,3 millones de dispositivos conectados a la red”.

Tomando en cuenta los antecedentes anteriormente presentados, podríamos proyectar que la participación ciudadana en este medio virtual irá en aumento, así como también la atención que los medios tradicionales ponen en él. Esta tendencia podría configurar aparentemente nuevas alianzas informativas entre los medios y los twitteros, como pretendemos comprobar al estudiar cómo se desarrolla este fenómeno en Radio Bio Bio de Valparaíso.

A raíz del escenario actual, de esta aparente fusión entre las redes sociales y los medios de comunicación, como futuros periodistas insertos en los medios, resulta trascendental adaptarse a este nuevo fenómeno de intercambio informativo, trasladando el enfoque central de la noticia hacia los ciudadanos y pensarlos como prosumidores, no como actores secundarios.

Pregunta de investigación

¿Existe una alianza informativa entre los usuarios de Twitter y la Radio Bio Bio de Valparaíso en la construcción de una agenda ciudadana?

Objetivo General

Analizar la posible existencia de una alianza informativa entre los usuarios de Twitter y la Radio Bio Bio de Valparaíso y cómo contribuye en la construcción de una agenda ciudadana.

Objetivos específicos

* Describir cómo se configura la agenda ciudadana a raíz de la información emanada desde los twitteros hacia Radio Bio Bio de Valparaíso.

* Analizar el rol de Prosumidores de los twitteros que se comunican directa y constantemente con Radio Bio Bio de Valparaíso.

* Identificar segmentos de participación de los twitteros que envíen información a Radio Bio Bio de Valparaíso.

Capítulo II - Marco Teórico

Resulta evidente que nuestra sociedad no es la misma luego de ocurrida la tragedia del 27/F. La tecnología y su avance, la masificación de las redes sociales y la proliferación de diversas formas de interacción, son algunos de los elementos que han acelerado el ritmo de nuestros días y por ende, nuestra forma de comunicarnos ha cambiado también.

Ya no queremos esperar, lo instantáneo ha tomado un lugar preponderante en nuestras vidas, y cómo no, si hoy tenemos toda la información que necesitamos o la gran mayoría, a la distancia de un clic. Google, Youtube, Twitter se han transformado en las herramientas de búsqueda de información más usadas por los chilenos. Para buscar conceptos, para planear un viaje, conocer el programa de gobierno de un candidato, o buscar una receta de cocina. Todo está en internet.

Las redes sociales han tenido una explosión inconmensurable en nuestro país, según un estudio realizado en el año 2011 por la consultora ComScore (2011)¹, refleja que, primero:

Los chilenos usan un tercio de su tiempo en internet en sitios como Facebook o Twitter; segundo: El uso de internet en Chile alcanza los 7,3 millones de usuarios; y tercero: Los internautas más jóvenes, entre 15 y 24 años, pasan 32 horas al mes en la red, 7 más que el promedio nacional y casi 10 más que el promedio mundial.

Las cifras anteriores dan cuenta del gran impacto que han generado las redes sociales en nuestro país, el uso intensivo y a diario estas, para distintas funciones o fines.

¹ Revisado en Comscore (2011). Estado de internet en Chile. Recuperado de http://www.comscore.com/esl/Insights/Press_Releases/2011/7/In_Chile_15-24_Year_Olds_Are_Most_Engaged_Internet_Users

Para guiar nuestra investigación daremos cuenta de los paradigmas y sustentos teóricos que utilizamos como base para construir la metodología, diseño y posteriores resultados de la misma.

Para adentrarnos en el debate teórico, necesario al estudiar nuestra sociedad, hemos considerado distintas visiones, pero que tienen en común converger en un punto: la necesidad de información y la rapidez con que esta fluye en todas las direcciones.

Enmarcados en el paradigma de la *Sociedad del Conocimiento*, surgido posterior al de la *Sociedad de la Información*, realizaremos este estudio utilizando herramientas del área de la comunicación organizacional, el estudio de las redes sociales y su impacto en nuestro país.

Además para esto, estudiaremos la conexión que existe entre la radio, como medio de comunicación formal mediática y Twitter como un medio de interacción desde la comunicación basal. Logrando, al combinarse ambos elementos, la alianza que postulamos en nuestra investigación. Utilizando los conceptos de la comunicación política, entre ellos: *Comunicación Ascendente* y *Comunicación Descendente*, que desarrollaremos más adelante.

2.1 Sociedad de la Información

La Sociedad de Información es un paradigma que nace cerca de los años 60', siendo Machlup el creador del término y Manuel Castells uno de los principales exponentes. Esta epistemología, incluye en primer lugar el concepto de sociedad de la información, que es una estructura económica y de vida cotidiana que integra todo tipo de información, como principal fuente de creación de riqueza entre otros.

Esto sumado a la revolución tecnológica vivida en las últimas dos décadas y a la masificación de internet, generó un nuevo escenario para la interacción entre las personas, provocando un gran cambio como lo señalaron Peres y Hiber

(2009) acerca de lo que Norbert Weiner especificó de forma visionaria en el año 1948, afirmando que:

La sociedad solo puede comprenderse al estudiar su intercambio de mensajes y sus instrumentos de comunicación en cuyo desarrollo futuro la comunicación entre el hombre y las máquinas, entre las máquinas y el hombre, y entre las propias máquinas, tendrá una importancia cada vez mayor (p. 27)

Hoy, 60 años después, nos damos cuenta como las máquinas– computadores- han servido como canal de principal de comunicación, pues entre dos personas que se comunican por estas máquinas, da la sensación que existiera una conversación a unos pasos de nosotros, pero la realidad indica que se encuentra a una gran distancia, no existiendo barreras que impidan la comunicación.

Algunas características de la Sociedad de la Información son (Trejo, 2001)²:

Irradiación. La Sociedad de la Información también se distingue por la distancia hoy prácticamente ilimitada que alcanza el intercambio de mensajes. Las barreras geográficas se difuminan; las distancias físicas se vuelven relativas al menos en comparación con el pasado reciente.

Velocidad. La comunicación, salvo fallas técnicas, se ha vuelto instantánea. Ya no es preciso aguardar varios días, o aún más, para recibir la respuesta del destinatario de un mensaje nuestro e incluso existen mecanismos para entablar comunicación simultánea a precios mucho más bajos que los de la telefonía tradicional.

Multilateralidad / Centralidad. Las capacidades técnicas de la comunicación contemporánea permiten que recibamos información de todas partes, aunque lo más frecuente es que la mayor parte de la información que circula por el mundo surja de unos cuantos sitios. En todos los países hay estaciones de televisión y radio y, en muchos de ellos, producción cinematográfica. Sin embargo el contenido de las series y los filmes más conocidos en todo el mundo suele ser elaborado en las metrópolis culturales. Esa tendencia se mantiene en la Internet, en donde las páginas más visitadas son de origen estadounidense y, todavía, el país con más usuarios de la red de redes sigue siendo Estados Unidos.

Interactividad / Unilateralidad. A diferencia de la comunicación convencional, los nuevos instrumentos para propagar información permiten que sus usuarios sean no sólo consumidores, sino además productores de sus propios mensajes. En la Internet podemos conocer contenidos de toda

² Revisado en Trejo, R. (2001). Vivir en la sociedad de la información: orden global y dimensiones locales en el universo digital. Recuperado de <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm>

índole y, junto con ello, contribuir nosotros mismos a incrementar el caudal de datos disponible en la red de redes.

Por sobre todo las características de la sociedad de la información son la instantaneidad, la pluralidad y la interactividad, todos, elementos presentes en la comunicación a través de las redes sociales que observamos hoy en día. Expresar una opinión y generar debate está a la distancia de un clic.

Tomando estos conceptos que son propios de la Sociedad de la Información, que vio nacer el uso de internet y la globalización, reconocemos la necesidad de un paradigma que haya avanzado aún más en pensar a la sociedad actual en su contexto. Contexto que incluye una sociedad mucho más globalizada y conectada, con tecnología penetrante a todas las áreas del desarrollo científico, social y cultural, una sociedad que exige información constantemente y conexión 24/7, una sociedad diversa y totalmente comunicada. Este paradigma que va más allá de los estudios antes descritos es el nuevo paradigma de la comunicación, la *Sociedad del Conocimiento*.

2.2 La sociedad del conocimiento, un nuevo horizonte teórico

Esta nueva Sociedad del Conocimiento se define en grandes ejes temáticos que son los siguientes, según Barceló y Baglietto (2001).

Figura N°1: Esquema ideas “Sociedad del Conocimiento”

Presentamos las ideas de Barceló & Baglietto (2001), sobre la:

Sociedad del
Conocimiento

- El **conocimiento** se convierte en el factor de producción preponderante.
- Los factores críticos de éxito para la competitividad se centran en el desarrollo del capital humano.
- Se da especial relevancia a la educación, la investigación y la innovación.
- El capital humano requiere tener mejores niveles de educación.
- Se destaca por el **avance que la ciencia y la tecnología presentan en los diferentes ámbitos** que integran la vida; el impacto de ese avance se ve reflejado en una continua transformación del modo de pensar, sentir y actuar del hombre, determinando así su desarrollo.
- En lo que se refiere a las actividades productivas preponderantes se observa una creciente proporción de actividades con alta tecnología. Por ejemplo, no es lo mismo utilizar una máquina de escribir que una computadora.
- Las industrias dinámicas son aquellas que han incorporado los avances científicos y tecnológicos. Se caracterizan por depender intensamente del **conocimiento**, en la actualidad

Fuente: Barceló y Baglietto (2001)

Al revisar los planteamientos de Barceló y Banglietto, estos se podrían ajustar a la etapa que vivimos como sociedad actualmente. La educación y el conocimiento son las bases del pensamiento crítico, el desarrollo de las sociedades, y además son los grandes temas del debate público. Sobre todo hoy en que las principales demandas de la ciudadanía apuntan a reformas de fondo en temas de educación, sistemas electorales y hasta constitución.

Siguiendo los lineamientos anteriores, presentamos una definición de qué es la Sociedad del Conocimiento, (Sistema Nacional de Educación a Distancia de México, 2012)³, la cual:

Se caracteriza porque el conocimiento es el principal componente de cualquier actividad, ya sea económica, social o cultural. La información y el conocimiento son el principal recurso de toda actividad y también se constituyen en su producto. Esta sociedad considera a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como un factor de cambio social, entre otros. Es una sociedad consiente del no-saber y de los riesgos de lo que esto implica.

Sin embargo las TIC son sólo uno de los elementos que conforman lo que se conoce como Sociedad del conocimiento, pues este paradigma abarca muchas, sino todas las áreas de la construcción de una sociedad. Por ejemplo, profundiza en el ámbito económico en el que KargenKrüger⁴ (2006) señala que “se observa que los sectores de producción de bienes pierden importancia en la estructura económica a favor del sector servicios”; Además se refiere a una creciente importancia de la educación, la cual se refleja en el nivel de educación más alto de la población. Un indicador es la transformación de las universidades desde instituciones de elite a instituciones de educación superior masificada.

Krüger (2006) postula que uno de los puntos clave para comprender la sociedad del conocimiento es el uso de la tecnología. La que ha generado un profundo cambio en los procesos culturales y las interacciones sociales

³ Revisado en Sistema Nacional de Educación a Distancia de México. (2012). Sociedad del conocimiento. Recuperado de <http://www.sined.mx/soconocimiento.html>

⁴ Revisado en Krüger (2006) Revista bibliográfica de geografía y ciencias sociales. Biblio 3W. Recuperado de <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-683.htm>

relacionadas con el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación y los avances en las tecnologías de tráfico.

El autor basa su reflexión en los trabajos de Heidenreich, quien previamente realizó investigaciones al respecto, logrando conformar cuatro pilares que conforman la sociedad del conocimiento, que quedan resumidas de la siguiente manera:

1. Indica la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y su utilización en los procesos económicos.

2. La noción resalta las nuevas formas de producir conocimiento. El conocimiento es considerado como uno de los principales causantes del crecimiento junto con los factores capital y trabajo. En este sentido, se concede una relevancia crucial a la producción de productos intensivos en conocimiento y a los servicios basados en el conocimiento.

3. Se resalta la creciente importancia de los procesos educativos y formativos, tanto en su vertiente de educación y formación inicial como a lo largo de la vida.

4. Se destaca la creciente importancia de los servicios intensivos en conocimiento y comunicación, que generalmente se denominan trabajo de conocimiento (OECD 2001 y Reich 1992)

Un aspecto fundamental en este paradigma es el conocimiento, por tanto es necesario definir cómo entenderemos este concepto. Para Andreu y Sieber (2000) el conocimiento para se caracteriza por ser:

Personal, la persona lo origina y en ella reside, lo asimila como resultado de su propia experiencia (es decir, de su propio “hacer”, ya sea físico o intelectual) y lo incorpora a su acervo personal de conocimientos, estando “convencidas” de su significado e implicaciones, articulándolo como un todo organizado que da estructura y significado a sus distintas “piezas”. (p. 3)

A raíz de lo anterior, se han desarrollado también nuevas plataformas de la información y nuevas tecnologías de la información, al respecto, el autor Martínez Sánchez (1996) las define como:

Podemos entender por nuevas tecnologías a todos aquellos medios de comunicación y de tratamiento de la información que van surgiendo de la unión de los avances propiciados por el desarrollo de la tecnología electrónica y las herramientas conceptuales, tanto conocidas como

aquellas otras que vayan siendo desarrolladas como consecuencia de la utilización de estas mismas nuevas tecnologías y del avance del conocimiento humano. (p. 102)

En tanto, seis años más tarde, en el texto de Baelo Álvarez y Cantón Mayo (2008), la OCDE las conceptualizaría como: “Aquellos dispositivos que capturan, transmiten y despliegan datos e información electrónica y que apoyan el crecimiento y desarrollo económico de la industria manufacturera y de servicios” (p.2).

Además de los cambios de una sociedad, las formas de comunicación y sus paradigmas también han ido transformándose. Si pensamos en el contexto actual podemos observar que los avances también se han trasladado a los medios de comunicación. Ante este fenómeno profundizamos en una forma de comunicación que podríamos establecer como un fenómeno observable en nuestra sociedad. Autores como Henry Jenkins y Carlos Scolari han dedicado diversas investigaciones en torno a este tema, hablamos de las *Narrativas Transmedia*.

2.3 Las Narrativas Transmedia y la Viralización.

Se le adjudica la autoría del concepto de *Narrativas Transmedia* a Henry Jenkins (2003), cuando Carlos Scolari (2013) lo cita para señalar que “hemos entrado en una nueva era de convergencia de medios que vuelve inevitable el flujo de contenidos a través de múltiples canales” (p. 247)

Lo anterior es observable incluso en nuestra realidad local y nacional, los medios tradicionales, incluso los periódicos como El Mercurio o La Tercera están insertos en plataformas virtuales, ya desde hace años en sus páginas web, y desde la aparición de Twitter y Facebook con mayor fuerza en aquellos espacios. Además comprendiendo las lógicas de Twitter por ejemplo, construyen Leads que en 140 caracteres enganchen al lector y lo inviten a hacer clic para acceder a la noticia completa.

Volviendo a las narrativas transmedia, el autor Carlos Scolari (2013) en su libro *Narrativas Transmedia: cuando todos los medios cuentan*, plantea que estamos viviendo un nuevo paradigma en lo que a comunicación respecta, una nueva forma de entender los mensajes a través de una mayor diversidad de plataformas conectadas, donde además el rol de las audiencias es activo y participativo.

Al respecto de las plataformas múltiples, EspenYtreberg (2004), de la Universidad de Oslo, establece que este concepto (*multipleplatforms*) se focaliza en la tecnología digital que incorpora diferentes medios textuales o audiovisuales; plataformas propiamente tales, como chats, blogs, redes sociales; o sistemas de softwares. Además, según el autor se suman a estas plataformas digitales, otras como la radiofónica, televisiva o telefónica.

Para efectos de esta investigación entenderemos las plataformas múltiples como la combinación entre las plataformas tradicionales (radiofónica, televisiva y telefónica) y las nuevas plataformas digitales específicamente las páginas web y redes sociales, haciendo siempre hincapié en el estudio de Twitter.

Francisco Albarello rescata una reflexión de Scolari en la que éste señala que las narrativas transmedia son “un tipo de relato en el que la historia se despliega a través de múltiples medios y plataformas de comunicación y en el cual una parte de los consumidores asume un rol activo en ese proceso de expansión” (p. 247). Además realiza un llamado de atención a los medios, como empresas a abandonar el paradigma “monomedia” para pensar en el formato transmedia.

Es decir, ya no basta con hacer televisión sólo en la televisión, es necesario ir más allá y relacionarse con las audiencias desde las distintas plataformas.

Scolari (2013) va más allá y realiza un acertado diagnóstico del escenario comunicacional actual, señalando: “Las narrativas transmedia están de moda. Si hace algunos años todos hablábamos de multimedia e interactividad, ahora las palabras clave son convergencia y transmedia” (p.14)

Trejo, al abordar la Sociedad de la Información, estableció que la interactividad y lo multimedia eran los elementos clave, y así lo rescatamos en las primeras páginas de este marco teórico. Sin embargo, hoy los horizontes han tomado un giro hacia plataformas convergentes, donde la atención ahora se centra en el relato, dinámico y moldeable frente a las narrativas transmedia.

No sólo los medios están cambiando, sino que también los consumidores de medios, las audiencias, quienes se relacionan de forma diferente con estos, participando mucho más.

Se hablaba hace algunos años de la web 2.0 y esta no es otra cosa que la llegada de una nueva generación de servicios de Internet (foros, blogs, wikis y redes sociales) en los que el contenido es creado con la colaboración creativa de los usuarios. Cabe destacar que el término web 2.0 se comenzó a utilizar en el 2004, a partir de un escrito elaborado por Tim O’ Reilly.

A raíz de estos nuevos relatos que se deben comprender para abordar las plataformas del 2014, aparecen conceptos como los *Virales*, muy comunes en

nuestros días. Término destinado a explicar la rápida propagación vía internet de ciertos contenidos, generalmente audiovisuales con mensajes cortos, atractivos y específicos.

Ya existen aproximaciones teóricas frente a este concepto, principalmente desde el ámbito de la publicidad y el marketing. Las estrategias de marketing en Social Media son la arena dónde se mueve el concepto viral.

En un paper de Cristina del Pino (2007), titulado *Nueva era en la comunicación comercial audiovisual: el marketing viral*, la autora se refiere a los virales como piezas publicitarias donde se provoca una reacción en cadena como consecuencia del contagio ante un mensaje emitido, en una clara alegoría de que el medio ha superado al mensaje.

Un viral en internet responde a la analogía del contagio de un virus como enfermedad, una epidemia, en la que el virus se propaga rápidamente. Asimismo, un contenido que se vuelve viral en internet se difundirá en distintas plataformas y a través de múltiples cuentas, ya sean estas personales o propiedad de una organización. La productora nacional *WokiTokí* utiliza la Viralización para la difusión de sus publicidades o videos de entretenimiento. Usando esa estrategia desarrollaron por ejemplo las recordadas “42 frases”.

Sin embargo, no sólo las estrategias publicitarias han optado por este tipo de acciones, sino que los prosumidores en la web también comparten a través de las redes sociales sus contenidos, videos, informaciones, fotos, denuncias. La viralización hoy es parte de las rutinas dentro de la actividad en internet.

2.4 La figura del prosumidor y la Comunicación Ascendente

Según Rosalía Winocur (2002), la participación del público en los medios cobra gran importancia en lo que a opinión pública respecta, cuando se populariza en la radio el uso del teléfono en la década de los 60'. A partir de ese momento, la presencia de los ciudadanos en los medios se ha ido incrementando paulatinamente como estrategia de visibilidad y reconocimiento de las necesidades de distintos grupos e individuos.

Debido a la posibilidad actual de acceder a diversas plataformas informativas, los ciudadanos adoptan un mayor conocimiento con respecto a temas de contingencia, por lo mismo, adquieren una mayor influencia y participación en estos temas, ya sea recibiendo o generando nuevas informaciones.

Con este nuevo escenario de diversas plataformas virtuales, principalmente plataformas como Twitter y la importancia que ha suscitado el ciudadano en su relación con los medios, es que aparece la figura del *prosumidor*. Un concepto mixto que aúna las figuras de consumidor con las de productor. Un sujeto ya no es sólo receptor de información, consumidor de datos, sino que también puede, gracias al desarrollo de la web 2.0, ser un productor de información y contenidos.

Al respecto, el portal argentino de perfeccionamiento en el desarrollo web para la docencia, EducAr (2010)⁵, aborda el término prosumidor de la siguiente manera:

Hasta hace poco, la publicación, edición o revisión de contenidos en internet era tarea reservada a muy pocos (los geeks o los webmasters). Ahora, potencialmente cualquier usuario sin amplios conocimientos informáticos ni tampoco dominio de estrategias de marketing, puede convertirse en autor/editor de sus contenidos y, potencialmente, generar debate e influir con sus opiniones, materiales o informaciones en otras personas.

⁵ Revisado en Ministerio de Educación de Argentina, EducAr (2010). Prosumidores en acción. Recuperado de <http://coleccion.educ.ar/coleccion/CD26/datos/prosumidores.html>

En los *Cuadernos de Comunicación* de la PUC se destaca un estudio publicado por Meso Ayerdi (2013) al respecto de la figura del prosumidor y su rol protagónico en la entrega de información, en dicho estudio el autor cita a García de Madariaga, mencionando que: “El desarrollo de nuevos formatos y soportes brinda la oportunidad deseada para la incorporación de las inquietudes de los ciudadanos en los “<discursos dominantes de los medios mediante su participación directa en la producción informativa>” (p. 206).

La visión desde los estudiosos más vanguardistas en lo que a comunicación respecta, está centrando su análisis en la actividad que surge desde las redes sociales hacia los medios de comunicación. Por esto, entendemos que el planteamiento de García de Madariaga, formulado hace casi una década donde plataformas como Twitter recién comenzaban recién su puesta en marcha, hoy esté presenciando el comienzo de su auge.

El prosumidor, comunicacionalmente es una figura activa en la entrega de información dentro de este nuevo escenario que incluye redes sociales e interacciones directas con los medios y el poder político. Gracias a Twitter una autoridad puede recibir mensajes directamente y sin intermediarios de parte de sus electores; un medio de comunicación puede recibir informaciones y comentarios directamente desde sus auditores, televidentes o lectores.

A esta forma de emisión y recepción de mensajes a través de las redes sociales la entenderemos como *comunicación ascendente*, (Burdeau, 1977; McLeod, Pan y Rucinsky, 1995) la cual representa un proceso de interacción y retroalimentación continuo que se experimenta en nuestras sociedades a partir de diversas dimensiones y que va de lo macro a lo micro y de lo micro a lo macro.

En el texto *El ecosistema digital*, editado por Guillermo López García (2005), se aborda también la noción del prosumidor y su rol como activo en la comunicación ascendente. Al respecto Bowman y Willis señalan:

Más que simplemente conectarse, la gente está colaborando cada vez más. La naturaleza ascendente de internet y otras innovaciones tecnológicas como la grabación digital, las cámaras de video, los aparatos

móviles y las plataformas de computación inalámbricas han generado una explosión de actividad creadora. (p.269)

Para efectos de esta investigación, utilizaremos este concepto para referirnos a la información que emane desde las redes sociales (nivel basal de comunicación) hacia la radio (nivel formal de comunicación) que representan la dirección de contenidos. Entendiendo a pesar de esto, que no existe sólo una dirección de comunicación en esta interacción informativa, pues ambos son emisores y receptores, productores y reproductores de información, por tanto el flujo informativo se forma con la comunicación ascendente y descendente.

Este nuevo escenario comunicacional, en donde los medios, el poder y el ciudadano conviven en una interacción constante de mensajes en distintas direcciones, ha sido estudiado en profundidad por la *Comunicación Política*. De la cual María José Canel (2006) es una de sus principales exponentes y quien señala al respecto que a raíz del rápido desarrollo de los medios de comunicación, estos

Han llegado a merecer calificaciones como la de agentes políticos, grupos de interés, grupos de presión o miembros de la élite política. Bajo estas designaciones se entiende que los medios son verdaderos agentes de poder y que tienen un rango que se acerca al propio de las instituciones políticas (p.17)

Para Konrad Adenauer Stiftung (1994) la Comunicación Política se explica como: “un permanente proceso de relaciones múltiples e intercambios de información que permite a los ciudadanos formar su opinión y pronunciar su voluntad política”. (p. 10)

El prosumidor y ciudadano como actor político tendría ahora la posibilidad de impactar en los medios de comunicación e incluso generar cambios en la agenda noticiosa de estos.

A raíz de este supuesto, aparece un nuevo concepto de agenda, ya no con el discurso dominante de los medios tradicionales, sino con alta participación ciudadana y una atención en la actividad que genere este prosumidor. La autora Ana María Miralles (2001) propone el concepto de *Agenda Ciudadana*, la que nacería a partir de las interrelaciones de los mismos ciudadanos a través de discusiones en torno a la agenda de los medios y la del poder, por tanto la agenda ciudadana nacería como la respuesta ciudadana a posicionar temas de su interés que el medio o el poder no están cubriendo. Al respecto la autora señala: “Allí está el ciudadano que decidió tomar el teléfono y hacer un aporte a un tema de interés público, un ciudadano que probablemente estaba esperando un lazo para conectarse”. (p. 127)

Un ciudadano que hoy, en vez del teléfono posee una cuenta de Twitter y puede comunicarse en línea directa con un medio de comunicación para relevar un tema, enviar información, contrastarla o desmentirla.

Al respecto, el Director de programación de Radio Bio Bio de Valparaíso afirma respecto a la posible existencia de una alianza informativa: “hoy día el público ha logrado ser protagonista de los contenidos, ser protagonista de los medios y lo que hoy ha conseguido el auditor, el público en general (televisión, radio, etc.), es que la agenda la manejan más ellos que los medios. Ellos priorizan cuales son los temas importantes para ellos”.⁶

A raíz de estas evidencias teóricas y empíricas de la preponderancia del prosumidor como agente activo en la entrega de insumos informativos, es que desarrollamos el concepto de periodismo ciudadano o periodismo participativo.

⁶ Esta entrevista completa se puede encontrar en los Anexos de la investigación.

2.5 El periodismo ciudadano o participativo

Los avances en el área de la comunicación y sobre todo en lo que respecta al rol de los ciudadanos en los medios, marca la pauta que seguiremos a través de esta investigación. No concebimos al ciudadano como un receptor pasivo en el consumo de contenidos. Sino como un actor relevante en la construcción de la pauta informativa de un medio de comunicación. El concepto de *periodismo ciudadano* o *periodismo participativo* (Jones, 2009; Dahlgren, 2009; Singer, 2011, citado en Meso Ayerdi 2013) es un concepto que distintos autores ya han enunciado y desarrollado. Y que plantean la posibilidad incluso de debatir “si estamos ante el fin del periodismo o tan solo ante el fin de lo que hasta ahora conocíamos como periodismo”. (p. 65)

Incluso hay medios que hace más de una década comenzaron a aventurarse en incluir a los ciudadanos en la construcción de una iniciativa que se desarrolló cerca al cambio de milenio en 1999, cuando se puso en marcha *Jane's Intelligence Review*, la cual inauguró lo que el autor Javier Villate denominó “periodismo de fuente abierta” (García de Madariaga, 2006) y que hizo proliferar distintos sitios de noticias en que su principal insumo de producción informativa eran los ciudadanos. Luego las informaciones pasaban por un protocolo de producción donde eran complementadas, corregidas y editadas por un grupo de profesionales del área periodística para publicarlas.

Hay ejemplos alrededor del mundo de este tipo de periodismo, son los casos, por nombrar algunos, el *OhMyNews* en Corea del Sur, *JanJan* en Japón, y *Get Local News* en Estados Unidos.

Esta contextualización apunta a explicar la visión que tiene Radio Bio Bio de Valparaíso de su función como medio informativo. Identificamos prácticas de este periodismo presentes en la línea editorial de esta radio. Pues según observaciones que explicaremos más adelante y posteriores entrevistas con el director del medio, identificamos que la radio incluye una alta presencia de participación ciudadana en las informaciones que transmite. Presentamos a Bio

Bio de Valparaíso como un medio ciudadano, y esa será la guía que marcará el trabajo que desarrollaremos en los capítulos posteriores.

Entendiendo que la radio es una de las plataformas que investigaremos y que pertenece al nivel formal mediático de la comunicación, encargada de administrar y transmitir, si así lo estima conveniente, los contenidos emanados desde el nivel basal, que son los prosumidores (ciudadanos), pasaremos a detallar elementos clarificadores de Twitter, la plataforma que ellos utilizan para participar en la radio.

2.6 Conceptos clave para comprender el lenguaje de Twitter.

Twitter es una red social que apareció en 2006 y que innovó en la denominación de sus elementos integrantes, es decir, creó un lenguaje nuevo en lo que a redes sociales se conocía, incluyendo conceptos propios y adaptados incluso al nombre de la red.

Una red social, según una investigación realizada por Asuntos del Sur (2012) y que lleva por título *Comunicación digital y nuevos medios, herramientas de alto impacto a bajo costo*, se entiende como:

Un medio de comunicación abierto y colectivo que se centra en encontrar personas para relacionarse en línea. Están formadas por individuos que comparten alguna relación, mantienen intereses y actividades en común, o están interesados en explorar los intereses y las actividades de otros. Las dos redes sociales de mayor uso alrededor del mundo son Twitter y Facebook. (p.7)

Los principales conceptos de esta plataforma fueron rescatados en una publicación argentina en 2011, que lleva por nombre: *“Libro de Twitter, conectados en 140 caracteres”* (Domizi, Lanteri & Roma, 2011).

Utilizamos esta publicación a modo de glosario clarificador de estos conceptos para efectos de simplificar el lenguaje que desarrollaremos a lo largo de la investigación. Los conceptos definidos son los siguientes, según el libro:

Tweet: es cada uno de los mensajes de un máximo de 140 caracteres que se pueden enviar a través de la plataforma.

Followers (seguidores): son todos aquellos que siguen nuestra cuenta Follow (seguidos): todos aquellos seguidos por nosotros.

Retweet (RT): es re publicar algún tweet de alguno de los usuarios a los que seguís y que consideras interesante. Conseguir que tus Followers que no sigan al usuario emisor del tweet conozcan el contenido.

TrendingTopic (TT): son los temas más populares en cada momento en Twitter. Aparecen en un desplegable al costado de tu timeline.

Timeline: similar a la sección “noticias” en Facebook, dónde aparecen todos los tweets de las cuentas seguidas.

Hashtag o #: etiquetar los Tweets que tratan sobre temas específicos y facilitar su búsqueda en Twitter.

2.7 Reconfiguración de los medios

Al hablar de medios o mass media, es necesario volver sobre un concepto base en la teoría de la comunicación y en particular en las teorías de la recepción, este es el de *Agenda Setting*.

Para hacer mención a ese concepto utilizaremos un paper de Maxwell McCombs, donde se abordan los cambios que ha sufrido la idea de agenda setting y cómo se ha modificado hasta nuestros días.

En los primeros pasajes del documento, McCombs (1996) se aproxima al concepto de agenda setting como el análisis vinculado entre las elecciones políticas de Estados Unidos y el rol que los medios jugaron en ese ámbito:

El concepto de *agenda-setting* se estudió inicialmente dentro del contexto tradicional de la comunicación de masas y el comportamiento del votante. Su nombre metafórico proviene de la noción de que los mass media son capaces de transferir la relevancia de una noticia en su agenda a la de la sociedad. A través de su práctica diaria de estructuración de la realidad social y política, los medios informativos influyen en el agenda-setting de los asuntos sociales alrededor de los cuales se organizan las campañas políticas y las decisiones de los votantes. (p. 3)

Por otra parte, este autor también hace mención a una evolución del concepto de agenda setting. Esta nueva concepción la hace en base a la metáfora de las capas de la cebolla, señalando que el corazón de ella responde a la información dura, mientras que la capa externa son las últimas herramientas que los periodistas consideraban para construir la información que posteriormente circularían en los medios de comunicación.

En palabras de McCombs (1996), esto se explica cómo:

(...) en la capa externa, por supuesto, hallamos los acontecimientos y actividades que conforman las noticias cotidianas. Pero sólo una pequeña proporción de los acontecimientos y actividades cotidianos llegan a ser noticia y aún una menor cantidad son observados directamente por periodistas (p.13).

McCombs (1996) se plantea una pregunta al finalizar su estudio, respecto al rol de los medios informativos en la construcción de la agenda setting informativo, en que señala lo siguiente:

¿Quién establece el agenda-setting informativo? Ésta es una responsabilidad necesariamente compartida pero los medios informativos propiamente dichos ejercen una influencia dominante sobre la conformación tanto del agenda-setting informativo como en la mayoría de asuntos públicos. (p.14)

Hoy, esta pregunta se respondería de forma muy distinta, pues los medios informativos, si bien aún tienen una influencia dominante en la conformación de la agenda, son los ciudadanos a través de las redes sociales quienes están determinando cada vez más los temas que más repercusiones genera, y además está poniendo temas en agenda que los mismos medios no tomaron en cuenta, por ejemplo, durante la pasada elección presidencial, el tema “asamblea constituyente”, no fue ampliamente recogido por los medios informativos en la construcción de su pauta noticiosa, pero sí tuvo una gran presencia en redes sociales.

Al respecto cabe distinguir la aclaración de qué entendemos por pauta noticiosa (de Fontcuberta, 1999):

La pauta es el resultado final de un proceso por el cual un medio decide ofrecer unas determinadas informaciones a la opinión pública y eliminar otras. En su construcción deben tenerse en cuenta distintas perspectivas de la información que proporcionen al público las claves de la noticia. (p. 1)

2.8 El nacimiento de una nueva alianza informativa

Los medios tradicionales han implementado cambios estructurales a lo largo de los años, incluyendo por ejemplo, plataformas virtuales, canales de cable e incluso estableciendo relaciones de colaboración entre mismos medios de comunicación.

Un caso emblemático fue el ocurrido con Wikileaks, que según el portal web *elpais.com* del diario El País de España (2010) es una organización sin fines de lucro que publica a través de su sitio web informes anónimos y documentos filtrados con contenido sensible en materia de interés público preservando el anonimato de sus fuentes.

Wikileaks además estableció una alianza estratégica con diarios globales para agilizar la difusión de los cables diplomáticos, entre los periódicos destacan *The New York Times*, *The Guardian*, *Le Mondè*, *El País* y *Der Spiegel*, Esta estrategia responde a la intención de Wikileaks de que se conozcan los más de 250 mil cables diplomáticos norteamericanos.

Uno de los casos más controversiales fue el ocurrido en 2010 cuando los medios mencionados hicieron públicos documentos que revelaron malas prácticas acerca de la guerra de Afganistán, en los cuales víctimas falsas fueron provocadas por los mismos soldados estadounidenses para generar un montaje mediático.

El caso Wikileaks ilustra de buena manera las alianzas que se están entablando desde hace unos pocos años, dónde distintos medios de comunicación, portales, plataformas y grupos de interés ciudadanos han construido diferentes tipos de alianzas. Cabe entonces destacar qué entendemos por *Alianza* y cuáles son sus alcances.

Para ello, utilizaremos parte de los planteamientos del autor Emilio Álvarez en la revista mexicana de comunicación “Razón y Palabra” quien se refiere al concepto de alianza, realizando un análisis socio político vinculado a la

comunicación y la utilidad que tiene ésta en la formación de relaciones de colaboración entre la sociedad civil y los medios de comunicación.

Álvarez (2000) reflexiona en torno a la construcción de una alianza entre medios y la sociedad civil señalando que esta puede ser uno de los mecanismos privilegiados para poner fin los excesos al ejercicio de poder. Y puede contribuir significativamente en la implementación de un sistema cotidiano de relación democrático entre los diferentes componentes de la sociedad, donde el sentido real sea la vigencia de los derechos plenos de los ciudadanos.

El autor postula además que el rol de la comunicación permite el conocimiento, el intercambio de ideas, la toma conjunta de decisiones y lo más importante para Álvarez es que la participación que genera acciones.

Retomando las alianzas que se han establecido entre medios de comunicación, éstas no han quedado ajenas a nuestro país, en el cual podemos distinguir este tipo de acuerdos entre medios como CNN Chile con Radio Bio Bio, vigente desde el 2008; CNN Chile con Canal 13 en 2013 y el más reciente ADN y Chilevisión por el Festival Internacional de la Canción de Viña del Mar en el 2014.

Profundizando en la alianza estratégica que establecieron Radio Bio Bio y CNN Chile, esta se llevó a cabo en 2008 y contempló la colaboración e intercambio de productos periodísticos entre ambos medios. Además de realizar transmisiones conjuntas de eventos noticiosos; participación de periodistas como analistas en distintos programas de ambos medios; facilidades para presentar programas y despachos desde Concepción y Santiago en los estudios respectivos de cada medio.

Ante esta alianza, Rolando H. Santos, Vicepresidente Senior de Turner BroadcastingSystem y asesor estratégico senior de CNN Chile, señaló en el portal de noticias PiensaChile.com (2008): "Radio Bío-Bío es una estación líder que históricamente se ha destacado por su periodismo independiente e informativo en

todo Chile, y esta alianza va a potenciar y fortalecer el periodismo y el alcance tanto de CNN como de Bío-Bío en todo el país".⁷

Al hablar de Alianza Estratégica debemos definir qué márgenes comprende. Al respecto, establecemos que este concepto se utiliza principalmente en el mundo de los negocios y las asociaciones de compañías. El profesor y economista Paulo Nunes (2012) del portal web Know, dedicado a las ciencias económicas y comerciales, se refiere a Alianza Estratégica como: "una asociación entre dos o más empresas que unen recursos y experiencias para desarrollar una actividad específica, crear sinergias de grupo o como una opción estratégica para el crecimiento"⁸

Con el surgimiento de las redes sociales se han establecido nuevas alianzas entre medios tradicionales y estas nuevas plataformas virtuales donde los prosumidores son protagonistas. Un ejemplo de esto es la incorporación de medios tradicionales a plataformas como Twitter, donde participan como una cuenta más, recibiendo y entregando información, formando una interacción con los usuarios de esta plataforma.

Al hablar de este nuevo escenario, nos resulta necesario utilizar una nueva conceptualización para explicar la relación entre los medios y los usuarios de Twitter. Planteamos para este propósito el concepto de *Alianza Informativa*, pero ¿qué entendemos por alianza informativa? Al investigar respecto de este concepto, nos encontramos sólo con definiciones que apuntan a uniones comerciales y estratégicas de empresas comunicacionales, como las ya citadas anteriormente, pero es inexistente una interpretación del concepto relacionada al área de la comunicación.

Para efectos de la investigación el concepto de alianza informativa será entendido como la interacción directa entre los niveles de comunicación basal y

⁷ Revisado en Portal de noticias PiensaChile.com. Recuperado de <http://piensachile.com/2008/09/cnn-chile-elige-a-radio-baso-baso-y-canal-9-de-concepcion-en-alianza-estratacgica/>

⁸ Revisado en Portal Know.net de Ciencias Económicas y Comerciales. Recuperado de <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/alianzaestrategica.htm>

formal mediático, compuestos respectivamente por los usuarios de Twitter y la Radio Bio Bio de Valparaíso. Esta relación se construye en base al intercambio de información surgido desde los twitteros y dirigidos a la radio a través de la misma plataforma.

No se puede completar el proceso sin uno de estos actores, es decir, no tendría utilidad para los twitteros enviar una información por esta vía si no tendrá repercusión en el medio, asimismo no tendría utilidad para Radio Bio Bio de Valparaíso tener seguidores en Twitter y estar al pendiente de la actividad en la red si no la utilizaran. Ambos medios son complementarios y dependientes.

Mauricio Barrientos, Director de Prensa de Radio Bio Bio⁹ reflexiona frente al rol que tienen los auditores del medio y su función en la construcción de esta posible alianza informativa, señalando:

Los auditores nos entregan el material que ellos quieren, necesitan y nos ofrecen, en ese sentido se han transformado en una parte vital, porque nosotros con ellos nos enteramos de lo que está pasando lo que pasa en la calle, lo que le pasa a la gente y lo que va a seguir pasando. Por ejemplo, con ellos nos enteramos que la ayuda no estaba llegando, con ellos nos enteramos de que las casas estaban mal construidas, con ellos nos enteramos de que hay un choque en la Avenida España y que está cortando el tránsito.

⁹ Entrevista completa se encuentra en los Anexos

Capítulo III - Marco Metodológico

3.1 Definición del tipo investigación

El tipo de investigación que llevaremos a cabo es la exploratoria, la cual tiene como objetivo entregar mayores antecedentes de un fenómeno que no ha sido estudiado con anterioridad, o del que se conoce poca información

En este caso, las redes sociales y su auge reciente y existen pocas investigaciones profundas en esta temática a nivel universitario en la quinta región y además de escasas investigaciones empíricas en nuestro país. Debido a lo anterior, el carácter exploratorio de nuestra investigación se centra en la metodología a utilizarse para futuros estudios sobre el uso de redes sociales y su impacto en los medios tradicionales.

Al ser un campo emergente de investigación, buscamos referencias metodológicas para realizar un estudio de la actividad en Twitter, encontrando ejemplos al respecto en Latinoamérica, específicamente en Venezuela y Bolivia. En ambos países, se están desarrollando iniciativas públicas y privadas de seguimiento de la actividad en Twitter, mediante el sistema de monitoreo de datos, con el cual se han podido establecer patrones de tendencias, frecuencias, posicionamiento, indicadores de valoración de personajes, gracias a esta metodología.

Presentados estos antecedentes, establecimos que el monitoreo de datos en internet conformará la base de nuestro diseño metodológico, el que será detallado en el punto 3.4 de Métodos de recolección de datos, el cual nos permitirá mediante evidencia empírica demostrar la posible existencia de una alianza informativa.

3.2 Diseño de la investigación

Nuestro diseño de investigación es no experimental, pues analizaremos el fenómeno sin hacer modificaciones de la realidad, sino que estudiando el contexto en que se desarrolla tal cual es, es decir, sin manipular ninguna variable.

La idea es no alterar las condiciones normales del funcionamiento del intercambio comunicacional que se da en redes sociales y que repercute en la agenda informativa de la radio que estudiaremos, sino al contrario aprovechar la multiplicidad de acontecimientos que vemos a diario y estudiar a raíz de esa misma realidad palpable y cercana, cómo reaccionan los ciudadanos y de qué manera utilizan estas herramientas virtuales.

El diseño no experimental permite observar y comprender cuál es la influencia y el uso que tienen las redes sociales en los ciudadanos y a la vez entender cómo se comportan frente a situaciones espontáneas cotidianas o extraordinarias como por ejemplo algo similar al terremoto 27F o un fenómeno político y social como fueron las elecciones presidenciales y parlamentarias del 17 de noviembre de 2013.

Además, creemos que el diseño no experimental que más se ajusta a nuestra investigación es el Transaccional Descriptivo, pues este estudia fenómenos en un espectro determinado de tiempo y en ese espacio a ciertos grupos determinados de personas.

La determinación temporal fue definida en base a hechos relevantes que ocurrirían en 2013, como las elecciones presidenciales y parlamentarias de ese año. Quisimos contrastar los meses de noviembre y diciembre de 2013, con enero de 2014 para contrastar dos meses con mucho flujo informativo político, con uno de menor flujo. Determinamos entonces un espacio temporal de tres meses para la recolección de datos. Esto tuvo como objetivo encontrar patrones comunes de intercambio informativo, pues buscamos demostrar que éste es constante y no responde sólo a fenómenos circunstanciales, aunque sí es claro que aumentan los flujos de información en determinadas circunstancias.

Así mismo, para la radio, la gran cantidad de materia prima en Twitter, será rescatada semanalmente mediante monitoreo de la red social. Esto bajo patrones establecidos en un método de recolección de datos que hemos diseñado y profundizaremos más adelante.

Y es descriptivo, pues queremos ahondar en los tipos de comentarios o intervenciones que realizan los ciudadanos, por tanto, pretendemos saber si utilizan estas herramientas para protestar, apoyar, rechazar, difundir o criticar alguna tendencia o tema que esté en la palestra. Para lo cual resulta indispensable pensar en un estudio descriptivo que nos vaya orientando respecto a los perfiles de los sujetos.

3.3 Definición de población

Twitter es nuestra principal herramienta y será el foco de nuestra investigación. Al respecto, estudiaremos los fenómenos comunicacionales que se desarrollan en esta red social y analizaremos los comportamientos de sus participantes. Por tanto, los usuarios de Twitter serán clave para nuestra investigación, así como también los datos que produzcan.

Twitter tiene la particularidad de manejar flujos de información en distintos niveles: verticales, horizontales y también transversales. Verticales, pues cuando los medios (nivel formal mediático), a través de los editores, gestores de contenidos o community manager generan información a través de la red, están enviando contenidos desde la dirección a las bases (nivel basal), que son sus auditores y seguidores en Twitter; horizontales, cuando personas comunes y corrientes comentan o envían información entre uno y otro usuario, están compartiendo la misma condición de twitterero; y finalmente transversales, pues al combinarse ambos flujos de comunicación, se producen cruces, entre el medio y un usuario, desde el usuario al medio, entre medios de comunicación, entre twittereros, etc. Por tanto, Twitter actúa bajo todas las direcciones posibles de transmisión de información.

Al centrarnos en Twitter debemos profundizar en las lógicas que predominan en esta red social, por ejemplo, entender que el público auditor de la Radio BioBio de Valparaíso y que participa activamente en esta plataforma virtual, debe obviamente, ser “seguidor” de dicho medio de comunicación. Es decir, el usuario de Twitter si está interesado en los contenidos de la radio y además participa enviando información, comentarios u opiniones, debe “seguir” la cuenta de Twitter de Radio BioBio de Valparaíso: @biobio. Tal como lo muestra la Figura N°2.

Figura N°2: Muestra gráfica de la significación de “seguir” en Twitter



Al ser seguidor de la cuenta en Twitter de la radio, el usuario estará siempre recibiendo noticias y tweets de la Radio Bio Bio minuto a minuto. Por otra parte, cuando un usuario equis, envíe un tweet para Radio Bio Bio deberá hacerlo anteponiendo **@biobio** seguido de la información. Como lo señala el siguiente ejemplo.

Figura N°3: Twittero envía información a la cuenta de Radio Bio Bio



A raíz de lo anterior y comprendiendo el funcionamiento de Twitter, nuestra muestra considerará los siguientes elementos:

- Numero de twitteros activos y seguidores de las cuentas de **@biobio** y que participen enviando información a las cuentas. Por ejemplo, colisiones, incendios, aglomeraciones, informaciones de marchas, etc. Como se muestra en la figura 4

Figura N°4: Ejemplo de información de accidente enviado a Radio Bio Bio vía Twitter



- **Población:** Entendiendo Twitter como el medio que utilizaremos como materia prima para nuestra investigación, hemos definido que la población total será el número de seguidores de la cuenta de Twitter @biobio de Radio Bio Bio.
- Los seguidores de tal cuenta son, al día 12 de junio de 2014 son 1.230.000 usuarios.

3.4 Definición de muestra

Entendiendo que el número de usuarios es muy amplio, debemos establecer una muestra representativa que nos ayude a generar un objeto de estudio más acotado. Al respecto nuestra muestra se conforma de la siguiente manera:

En una reunión que llevamos a cabo el día 3 de octubre de 2013, junto a Mauricio Barrientos, él nos reveló que su forma de monitorear las redes es a través de una cuenta anónima de Twitter "@BBVALPO". En esta, la Radio Bio

Biode Valparaíso sigue a cuentas particulares que son quienes generalmente envían información a través de Twitter a Radio Bio Bio.

Tomando este modelo, nosotros creamos una cuenta ficticia para realizar el mismo procedimiento. Esta cuenta en Twitter tomará como referencia a las personas que Radio Bio Bio de Valparaíso sigue. Además, sumaremos cuentas que nosotros identificamos mediante monitoreo, que son quienes más interacción generan con el Twitter oficial de la radio, que es @biobio.

Nuestra cuenta ficticia lleva por nombre “Juan Francisco Parra” @jotaefeparra. Seguiremos a 15 personas que interactúan con el Twitter de Radio Bio Bio de Valparaíso y llegamos a este número haciendo un filtro que se estableció en los de mayor participación con @biobio entre los twitteros residentes en la quinta región.

Debemos agregar en este punto que al no existir investigaciones previas con esta metodología y aplicadas a Twitter, no encontramos un parámetro comparable para establecer la muestra, sin embargo, a través de monitoreos previos y en conversación con Mauricio Barrientos, llegamos a este número de cuentas para establecerlo como nuestra muestra a analizar.

En conclusión, nuestra muestra considera a 15 cuentas de Twitter que son participantes activos en esta red social con Radio Bio Bio de Valparaíso. Y estableceremos cuatro criterios de tipología de tweets para monitorear qué tipo de información envían estos twitteros a la radio. Las categorías son las siguientes: 1) Denuncia Ciudadana 2) Avisos Pertinentes 3) Emergencias y 4) Político.

La idea de esta muestra es que a través de criterios de información que establecimos, logremos identificar por medio de monitoreo en red, qué tipo de datos, informaciones o comentarios envían a @biobio.

Las cuentas elegidas serán una guía que nos permita acotar el marco de personas que interactúan, debido a la gran cantidad de seguidores de la cuenta de la radio. A raíz de esto, establecimos una muestra que nos parece representativa

considerando que el monitoreo será realizado durante 3 meses, lo que incluye el periodo Noviembre de 2013 a Enero de 2014. Este monitoreo será detallado a continuación en el ítem “Métodos de recolección y producción de datos” que profundiza en el paso a paso de este procedimiento.

A continuación detallamos la lista de las cuentas que conformarán nuestra muestra, quienes serán parte del proceso completo desde noviembre a enero para realizar el monitoreo de sus tweets. Las cuentas son las siguientes:

Figura N°5: Total de 15 cuentas que conforman la muestra

@marcelamomberg	@emergencias_v
@rne_14_orlando	@172emilio
@mausett	@edcorvera
@verosalaberry	@jazminmanosalva
@jota_rb	@exbombero362
@edgardolazo	@ilconsiglieri_
@55_david	@carlosteran
@cristobalvalpo	

Estas 15 cuentas conforman nuestra muestra y serán los perfiles que ingresarán a la tabla de monitoreo que detallamos anteriormente. Además de los perfiles, estarán distribuidos sus tweets en 4 tipologías a fin de ordenar y esquematizar la información. Sumado a esto, el monitoreo considerará el número de tweets por cada área o tipología que emita el usuario. Es decir, si un usuario twitteo 20 informaciones respecto a emergencia, esto quedará registrado entre paréntesis en la tabla.

Figura N°6: Ejemplo de calificación de Tweet por categoría.

	Tipología	Emergencia
Perfil		
@reddeemergencia		Choque en 1 norte c/ libertad (20)

Este método nos permitirá tener una recolección acabada tanto del tipo de información que se twittea como de la frecuencia con que esta ocurre. Así obtendremos un diagnóstico claro de los datos que analizaremos en el siguiente punto. La matriz será compuesta por tres meses subdividida en 4 semanas por mes. Teniendo así doce tablas que conformarán una gran tabla final dónde reuniremos todos los datos de los meses de monitoreo, que será presentada al final de la investigación.

3.5 Métodos de recolección de datos

Para este tipo de investigación, la documentación es esencial, pues mucha de la información utilizada va a provenir de datos archivados en medios o internet. Por lo mismo, es importante el navegar en páginas y escritos para tener un completo análisis y recolección de datos que se complementen con los individuos utilizados en otros métodos de recolección mencionados con anterioridad. Afortunadamente existen mecanismos de búsqueda propios de Twitter, que nos permitirán identificar la actividad de los twitteros al emitir alguna información, elemento que será clave en nuestra tesis.

3.5.1 Monitoreo de redes

Crearemos una cuenta de Twitter en la cual tendremos la posibilidad de seguir y monitorear 15 cuentas de esta red social, los cuales fueron seleccionadas a través de una observación exhaustiva en la que concluimos que estas cuentas son las que interactúan constantemente con @biobio.

Al seguir los tweets de estos perfiles podremos llevar a cabo la recopilación de informaciones o comentarios que envían estos twitteros a la cuenta @biobio y con qué frecuencia lo hacen. Así podremos reunir datos que nos proyectarán estadísticas de cuál es el nivel de participación activa de los usuarios en la agenda noticiosa de Radio Bio Bio de Valparaíso.

El monitoreo de redes fue elegido por el grupo como la manera empírica más adecuada para realizar un seguimiento de la participación en redes sociales, pues los datos que necesitamos reunir están en la red bajo un registro de día y hora, lo que nos permite saber cuándo y qué twittearon las personas que estamos siguiendo.

Este monitoreo de redes sociales es un sistema que se está utilizando en todo el mundo y para sorpresa nuestra, fuertemente en América Latina principalmente en países como Venezuela y Bolivia, ejemplos que pasamos a detallar a continuación para validar nuestro método de recolección.

Pablo Rivero, investigador y analista de redes sociales boliviano, con estudios en la Universidad Nuestra Señora de la Paz en Bolivia y la Universidad de Kingston en Inglaterra, ha logrado desarrollar un método autónomo de monitoreo en Twitter. Durante nuestra investigación descubrimos su trabajo y lo contactamos para una entrevista. A través de mails nos contestó algunas preguntas que nos aclararon el panorama acerca de la investigación en redes sociales. Respecto al monitoreo de redes como vehículo de recolección de datos, Rivero señala lo siguiente:

No existe aún un método preciso de recolección de datos, sobre todo porque Twitter no es totalmente abierto y hay muchos datos restringidos.

He fijado algunos criterios de tendencia en el tiempo que sirven como indicadores; siendo consistente con ellos en el tiempo se pueden fijar algunos patrones de cambio y también algunos resultados destacados.¹⁰

Otro elemento importante que rescatamos de las palabras de Rivero es la experiencia de los medios en Bolivia. Señala al respecto que “La prensa escrita ha sido la primera en migrar al formato digital y mantiene su liderazgo de audiencia”.¹¹ Al respecto podemos hacer la analogía al escenario chileno, donde a raíz del terremoto del 2010, los primeros en utilizar Twitter para informar el minuto a minuto fueron los ciudadanos y la radio, un medio considerado como tradicional, y que gracias a su cobertura logró volver a posicionarse como un medio de información muy relevante para la sociedad y además de esto, logró captar la importancia de Twitter como un nicho de información desde los ciudadanos.

En el caso de Venezuela el avance es un poco mayor, pues ya se están desarrollando software de empresas especializadas en Twitter para generar estrategias comunicacionales a empresas, estudiar su penetración en la web, públicos cautivos, y mensajes más potentes. Esta empresa lleva por nombre Metric.la y ofrece servicios de monitoreo para estudios de comunicación estratégica y posicionamiento en la web. Desarrollan un modelo, según ellos, más completo de la web, pero no tenemos acceso a ella, porque es un servicio pagado. La página de la empresa es www.metric.la.

Por otro lado, descubrimos una página web que se dedica únicamente a monitorear el número de seguidores y seguidos de las cuentas más importantes de Venezuela, es decir, quienes tienen mayor presencia en Twitter. La página se llama www.twven.com y ahí se establecen quienes son los más destacados y en qué áreas, dividiéndolos en música, gobierno, entretenimiento y noticias. Las categorías se pueden ver también en la página web citada anteriormente.

¹⁰ Entrevista completa en Anexo – Entrevista web Pablo Rivero

¹¹ Entrevista completa en Anexo – Entrevista web Pablo Rivero

Con todos los antecedentes mencionados, establecimos una estructura de recopilación a través de una matriz de monitoreo de datos. Esta tabla contempla cuatro tipologías de tweets que emiten las personas a quienes seguimos.

En este punto fundamentamos nuestra construcción de la matriz de datos en base a los conceptos que explica Plácido Guardiola Jiménez, sociólogo y académico de la Universidad de Murcia, en un documento en que desarrolla paso a paso cómo construir una matriz de datos, como lo muestra la siguiente figura:

Figura N°7: Definición de “datos” según Johan Galtung

Los datos

- Johan Galtung define el término “dato” de la siguiente manera: “*Se obtienen datos sociológicos cuando un sociólogo registra hechos acerca de algún sector de la realidad social o recibe hechos registrados para él*”.
- También sostiene que todo dato tiene una estructura compuesta por tres elementos: unidades de análisis, variables y valores. Cualquier dato consistirá en:
 - ➔ Una *unidad de análisis* que
 - ➔ En una *variable* y asumirá
 - ➔ Un *determinado valor*.
- También sostiene que todo dato tiene una estructura compuesta por tres elementos: unidades de análisis, variables y valores. Cualquier dato consistirá en:

GALTUNG (1966): *Teoría y Método de la Investigación Social*, Eudeba, Buenos Aires (Tomo I. Cap. 1. Pág. 1)

(Fuente: Guardiola, 2013)

En base a lo expuesto en el anterior cuadro, la matriz de datos se construye en base a tres elementos: Unidades de análisis, variables y valores. Respecto a nuestra investigación, las unidades de análisis serán la cantidad de tweets emitidos desde las cuentas seleccionadas dirigidas a @biobio, incluyendo en la recolección también, la frecuencia de estas. Luego, las variables serán cuatro

tipologías en que se clasificarán las unidades de análisis (tweets) que detallaremos más adelante. Finalmente estos datos producirán tendencias que serán medibles cuantitativamente y cualitativamente por los investigadores a fin de establecer los resultados en gráficos que reflejen el desglose del análisis para lograr sacar conclusiones respecto a la interacción Twitter-Radio.

Retomando lo anterior y explicando las tipologías que establecimos para conformar la tabla (variables) están detallados a continuación. Estos criterios fueron seleccionados pensando en que abarcan la mayoría de la información que envían los twitteros y que es de utilidad para Radio Bio Bio de Valparaíso. Las tipologías que elegimos tras el monitoreo son las siguientes:

- **Denuncias ciudadanas:** se refiere a la información que envían los ciudadanos respecto a temas cotidianos y que para ellos son relevantes, tales como: robos, cortes de agua, huelgas, manifestaciones sindicales, abusos policiales, roturas de matrices, irregularidades, etc. Este tópico busca reunir los sucesos que alteran la normalidad del día a día para vecinos, trabajadores, o ciudadanos comunes y corrientes.
- **Avisos pertinentes:** es una colaboración ciudadana en una situación específica que tiene como fin ayudar a otro. Algunos ejemplos son: eventos a beneficios, donaciones de sangre, congestiones vehiculares y otros.
- **Emergencias:** información de carácter urgente que se relaciona generalmente con sucesos trágicos, imprevistos o accidentales. Y que necesitan ser informados a la brevedad. Entre estos se encuentran: incendios de toda clase de magnitudes, choques que frenan el flujo vehicular, alertas de tsunami, efectos de sismos de mediana y alta magnitud.
- **Político:** esta tipología se enmarca en información del ámbito político, por ejemplo, en el seguimiento a la campaña “Marca Tu Voto”, votos objetados

en las distintas mesas, además servirá para entregar datos políticos que los medios no tengan a la mano.

El monitoreo a estas cuentas será de carácter semanal, donde se hará un recuento de todos los tweets dirigidos a @biobio, y se seleccionará un tweet representativo de cada uno de ellos en cuanto a cada tipología en la que sus mensajes hayan participado. Además, pondremos el número de tweets semanales que el usuario emitió en cada una de las tipologías, **en paréntesis** en el cuadro respectivo.

A continuación se muestra un ejemplo del diseño de esta matriz con una de las cuentas seleccionadas para ser investigada por el grupo:

semana 1 noviembre 1 al 7 noviembre					
	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
PERFILES					
@edcorvera		0	Ahora: Colisión en ruta Las Palmas alt Forestal en dirección a Santiago. SAMU Viña se dirige al lugar. @Emergencias_V @Biobio (25)	0	Se busca a esta persona extraviada en Valparaíso. @Controlvalpo @Emergencias_V @biobio @ucvradio @RadioValparaiso pic.twitter.com/1yqzISz2WH (adjuntóimagen) (3)

En esta matriz se puede mostrar la tendencia de tipología que escribe la cuenta @edcorvera que es predominantemente de emergencia y la frecuencia semanal con la cual dirigió mensajes informativos hacia la cuenta en estudio de Radio Bio Bio de Valparaíso.

Capítulo IV - Análisis de datos

A continuación detallaremos la forma de análisis de los datos recopilados durante el monitoreo. El modelo de análisis que escogimos es de carácter mixto, es decir, un análisis cualitativo con una variante cuantitativa. Esto se explica a raíz de la necesidad de generar resultados y explicaciones que abarquen todos los ámbitos de la investigación.

En primer lugar, la variable cuantitativa está determinada por la cantidad de tweets que fueron recolectados durante los tres meses en las matrices de datos. Posteriormente, se realizará un análisis de las frecuencias de participación de las cuentas de Twitter, incluyendo gráficos de porcentajes y cantidades de tweets por cada uno. Esto se explica porque hay aspectos de las matrices de datos que marcan tendencias numéricas y patrones de reiteración del fenómeno.

Mientras tanto, la variable cualitativa será utilizada para interpretar tendencias, asociaciones, tipos de información, flujos de comunicación y similares dentro del objeto estudiado, a fin de encontrar explicaciones interrelacionando e interpretando el fenómeno.

Para este proceso utilizaremos el análisis de contenido, el cual se entiende según el autor Klaus Krippendorff (1980), como “la técnica destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a un contexto” (p.28). A raíz de los resultados obtenidos en el monitoreo, nuestro análisis de los mismos tiene como objetivo explicar el fenómeno comunicacional de la explosión de las redes sociales en Chile, situándolo dentro del contexto actual del intercambio que se produce entre Twitter y la radio y que es observable a través de la recopilación antes presentada. Por tanto, pretendemos generar conclusiones que permitan vislumbrar las motivaciones, explicaciones y proyecciones del fenómeno a través de la interpretación de estos resultados que analizaremos, explicándolas desde un punto de vista comunicacional y de forma

complementaria, a través de gráficos estadísticos que nos permitirán mostrar el detalle en cifras de la investigación.

El autor Luis Porta (2003) en su texto *“La investigación cualitativa: El Análisis de Contenido en la investigación educativa”*, señala de forma pedagógica un modelo de análisis de contenido que nos sirve de base para realizar el diseño del nuestro. Este consta de diferentes fases del análisis y permite finalmente establecer un camino claro que abarca desde la identificación de objetivos hasta la formulación de las conclusiones. A raíz de este modelo establecemos diferentes fases del análisis. A continuación rescatamos cuatro fases de análisis de datos de Porta:

4.1 - Fase 1 – Determinar objetivos

Como primer paso, desarrollaremos los objetivos que queremos lograr con el análisis. El primero de ellos será obtener una tabla con los totales de los monitoreos realizados desde noviembre de 2013 a enero de 2014. En esta tabla final se expresarán los resultados totales de tweets enviados por las 15 cuentas monitoreadas a @biobio divididas en cuatro categorías.

En segundo lugar, establecer parámetros de tendencias que reflejen grados de participación en la red social, diferenciando entre las cuentas más activas y menos activas.

En tercer lugar, establecer parámetros de tendencias que reflejen grados de participación en la red social, diferenciando qué categorías tienen mayor relevancia para los twitteros, por qué la tienen y cómo se expresa esto a través del envío de informaciones a la cuenta @biobio.

Finalmente se establecerán interpretaciones del intercambio informativo respecto a qué relevancia, utilidad y valor tiene para Radio Bio Bio de Valparaíso su cuenta de Twitter para vincularse con la audiencia, y viceversa, qué importancia

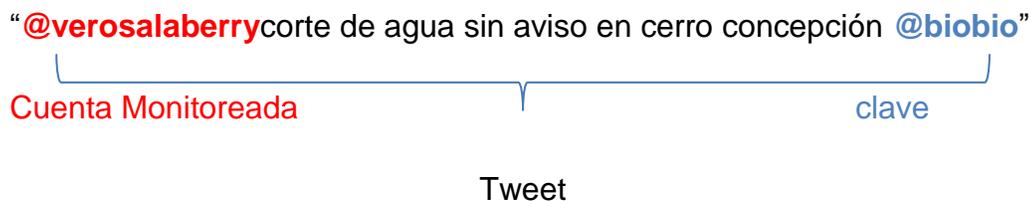
tiene para los auditores de Radio Biobio de Valparaíso la comunicación por medio de Twitter con la radio.

4.2 - Fase 2 – Elaboración de indicadores, unidades de análisis

Para realizar el análisis es necesario establecer cuáles serán las unidades de análisis, éstas se definen como los tweets que envíen las 15 cuentas monitoreadas y que contengan dentro del mensaje “@biobio”, esto significa que el tweet está dirigido a la radio para aportar información.

Lo anterior conforma el elemento clave con el que establecimos el parámetro de búsqueda y monitoreo de nuestra investigación. Por consiguiente, cada tweet enviado desde alguna de las 15 cuentas monitoreadas y que contenga el @biobio será nuestra unidad básica de análisis. Además como ya hemos señalado anteriormente, estarán divididas y clasificadas por categorías dentro de una matriz de datos.

Finalmente, para el análisis se considera la siguiente estructura básica a modo de ejemplo:



A partir de esta estructura, los tweets que cumplan con esa condición son los incluidos en la matriz de recolección para su posterior análisis. Luego de tener la tabla final de datos, procederemos a realizar el recuento, estableciendo parámetros de frecuencia, luego de porcentaje, distribución y finalmente interpretación y conclusiones, todo aquello detallado en la siguiente fase.

4.3- Fase 3 – Fiabilidad y validez

En esta etapa daremos cuenta de la fiabilidad de la recolección de datos para el análisis, explicaremos el procedimiento realizado para llegar a la conformación de los datos que serán insumos del análisis. Este es un punto base de cualquier método de análisis.

Para validar esta investigación, las prácticas que debimos aplicar para realizar un trabajo serio y minucioso fueron las siguientes:

Exhaustividad: Revisamos absolutamente todos los tweets emitidos por las cuentas monitoreadas a @biobio a través del sondeo utilizando a Twitter como herramienta, esto se logra escribiendo en el motor de búsqueda de la red social el nombre de la cuenta y luego poniendo @biobio para sondear las interacciones entre el usuario y el Twitter de la radio.

El primer paso es ir al motor de búsqueda de Twitter, ubicado en la parte superior, y poner, por ejemplo, la cuenta de uno de nuestros monitoreados @edgardolazo y luego al lado escribir @biobio, como lo señala la figura a continuación. Luego de eso señalar en el filtro de búsqueda “todos”, para que aparezcan todas las interacciones entre ambas cuentas.

Figura N°8 Ejemplo de forma de búsqueda de interacciones en Twitter.

Forma de monitoreo



Exclusión mutua: planteamos una separación en categorías para clasificar los tweets, estableciendo parámetros para la inserción del tweet en determinada tipología, esto identificando por ejemplo palabras como accidente, choque o incendio para la categoría emergencia; o tacos, donaciones para la categoría de avisos pertinentes. Por tanto cada tweet debe estar sólo en una categoría.

Homogeneidad: la división de categorías se realizó por temas de información, es decir, separándolas sin ningún otro criterio que el de tópico de datos que se envían. Así quedaron conformadas las categorías de Emergencia, Avisos Pertinentes, Denuncia Ciudadana y Político.

Pertinencia: se validarán como pertinentes sólo y exclusivamente los tweets enviados desde las 15 cuentas a @biobio y que sean de producción propia de cada twittero, excluyendo así los re tweets, los que sean citas de otros usuarios o las respuestas a otros usuarios.

Objetividad y fidelidad: cada monitoreo se realizó de la misma forma en conjunto por los tres investigadores, estando en presencia todos del mismo proceso. Además todos los tweets enviados y recopilados por nosotros pueden

ser comprobados de su existencia en Twitter, ya que cada tweet queda registrado con fecha y hora.

Productividad: Los resultados proporcionados por el monitoreo nos entregarán cifras que servirán para desarrollar diversas hipótesis de trabajo, como por ejemplo, qué sucede con el twitterero más participativo o por qué una categoría es más significativa, entre otros. Estos resultados harán viable nuestra investigación y nos resolverá otro tipo de dudas sobre el fenómeno en estudio.

Reiteramos que esta clasificación en fases nace a partir del modelo expuesto por Porta (2003) en el libro *“La investigación cualitativa: El Análisis de Contenido en la investigación educativa”*. Además, se usará como guía para establecer criterios en las reglas de recuento.

4.4 - Fase 4 – Reglas de recuento

Para el recuento de todos los datos recopilados durante tres meses en nuestra matriz, detallamos a continuación las reglas que guiarán esta parte clave del proceso de análisis.

En cuanto tengamos la tabla final de datos, aproximadamente la primera semana de febrero, sumaremos por cuenta, separado en categoría, los tweets de cada uno de los 15 twitteros a los que seguimos. Es decir se conformará una tabla única final de datos en que se pondrán los totales de la suma de las doce tablas de datos reunidas durante los tres meses.

Para realizar este recuento utilizaremos tres mediciones a la frecuencia de repetición, en las cuales se observa la variante cuantitativa de nuestro análisis, pues será expresada en números, y posteriormente en gráficos de porcentaje, tanto en diseño de barra, como de torta.

Frecuencia: Según Porta (2003) la frecuencia se refiere al “número de veces que aparece un código determinado o una unidad de registro” (p.11). En nuestra investigación, realizaremos un conteo de cada tweet mensual que escriben los perfiles de Twitter a @biobio, divididos por categoría, con el fin de

sacar un total de la frecuencia con la que participan entregando información a este medio. Es decir la repetición de conceptos o tipos de mensaje que se enviaron durante los meses de monitoreo conteniendo el @biobio.

Frecuencia de porcentaje y distribución: El resultado total de tweets emitidos por las cuentas analizadas, serán representadas en números y también en porcentajes a través de gráficos con diseño de barras, líneas y torta, según corresponda a cada tipo de análisis.

Por otra parte, es pertinente una aclaración frente a la metodología de establecer el porcentaje de cada medición respecto al total de tweets emitidos. Esta será mediante la formula matemática de la regla de tres. La cual se explica según la siguiente ecuación:

$$X = \frac{\text{Tweets de cada cuenta} * 100}{\text{Total de tweets emitidos.}}$$

Además presentaremos dos análisis de resultados diferentes que tendrán objetivos distintos y apuntan a explicar partes del fenómeno, incluyendo desgloses según corresponda, para una mayor profundidad. Al respecto establecimos estos análisis y son explicados a continuación:

4.4.1. Identificación del twittero más activo al menos activo:

Se establecerá luego del conteo una escala de mayor a menor respecto al número de tweets enviados a @biobio por cada cuenta, de esta forma se ordenarán las cuentas seleccionadas de mayor a menor respecto a su cantidad de tweets.

Este resultado será expresado en gráfico de barra, señalándose las 15 cuentas monitoreadas de orden mayor a menor y explicitando además su porcentaje de participación.

Además incluiremos un análisis de resultados identificando segmentos de participación, que nos brindarán resultados más específicos y de mayor profundidad.

4.4.2 Identificación de la categoría más significativa a la menos significativa:

Realizado el conteo del total de tweets estableceremos en orden de mayor a menor, las categorías respecto de la cantidad de tweets que recibieron durante el monitoreo. Quedando en primer lugar la categoría que tenga más tweets y en cuarto lugar, la que tenga menos. El resultado será expresado en cifras y porcentajes a través de gráficos de torta.

Luego de esta primera etapa de resultados, ahondaremos en distintas interpretaciones cruzando información proveniente de las matrices. Así por ejemplo, podremos establecer patrones comunes presentes en los distintos niveles de participación. Finalmente, se presentarán todos los resultados junto a la interpretación de los investigadores para dar paso a las conclusiones.

4.5 Matrices de monitoreo de datos

A continuación presentamos los resultados del monitoreo de la red Twitter a las 15 cuentas que describimos en capítulos anteriores y que participaron activamente enviando información a @biobio, entre los meses de noviembre de 2013 y enero de 2014.

Al ser tres meses los que duró la recolección de datos, presentamos matrices divididas en semanas de cada mes, constituyendo así un total de 12 tablas. Finalmente el resultado total de este monitoreo fue reunido en una tabla resumen que es presentada luego de las anteriores.

SEMANA 1 NOVIEMBRE: 1 AL 7 NOVIEMBRE 2013					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v			Un bombero lesionado Esguince grado 2 en Incendio En Valparaiso Loma Negra Valparaiso @mbmradio @biobio @controlvalpo (13)		Esta Madrugada Fallecio cerca de las 5 de la mañana Hombre Que Sufrio Quemaduras mas del 80% en Incendio En Valparaiso @mbmradio @biobio (2)
crisobalvalpo		Se denuncia que esperas en posta de hosp Van Buren superan las 4 horas y en algunos casos simplemente no hay llamado @biobio @jmanalich (2)		Ya comienza #DebateQuinta a través de @biobio 5ta región. Esta vez debaten los candidatos a diputados por el distrito 13, Valparaíso (1)	@Chilquinta informa que la hora de reposición para el corte de suministro en Quintero y Puchuncavi, es a las 18:00 hrs. @biobio (6)
mausett					
edcorvera			Ahora: Colisión de Microbús contra colectivo en Álvarez/ Traslaviña. 2 lesionados informa SAMU. Bomberos al lugar. @Emergencias_V @biobio (18)	Candidato a diputado, desea contratar a brigadistas para bajar propaganda a candidato @urruaiosvaldo en Viña @biobio http://www.youtube.com/watch?v=B71YV1eHxc&feature=youtu.be (1)	
verosalaberry					
marcelamomberg					Amigos, Abuelita perdida en Unimarc Los Leones. No recuerda nada. Está con @MlgnaxiaP pic.twitter.com/scXJdYRH5r vía @Andreillacl cc: @biobio (3)
jota_rb					
exbombero362		@soymacailabaca muevete con una noticia en @biobio sobre el @cbl_iqq y la falta de recursos!!! (1)	Isla de Pascua - ayer se registraron 4 Incendio: Avaraga uka, Maunga Pui Vaitea ,Terevaka , Superficie 16.5 Hectareas. Extinguidos @biobio (1)		Bomberos santo domingo trabaja en caída de persona en roqueros de playa norte @biobio @reddeemergencia pic.twitter.com/k3oMMSVU1o (2)
edgardolazo		Bonito panorama de basura encontrarán turistas con la llegada de los 1ros cruceros a VALPARAISO hoy @mbmradio @biobio pic.twitter.com/qTqXdWaAo4 (1)		Bonito panorama de basura encontrarán turistas con la llegada de los 1ros cruceros a VALPARAISO hoy @mbmradio @biobio pic.twitter.com/qTqXdWaAo4 (1)	VALPARAISO: taco mayúsculo en Errázuriz direcc Puerto x desvios de tránsito Marcha. Congestión desde Sotomayor hasta pasado Francia @biobio (2)
ilconsiglieri_		3 noviembre - @lidersonantonio @Movilh @biobio comunicador de san Antonio discrimina e insulta por Twitter a joven san antonino (2)			
172emilio		@alfonso192: #casablanca basural a un costado del cementerio @ViveCASABLANCA @172Emilio @biobio @Controlvalpo pic.twitter.com/0Nh4j7hCPM" (1)	#viñadelmar incendio forestal miraflores alto @ViveCASABLANCA @biobio @ucvradio @alfonso192 @luxithav (29)		#valpo playa ancha con llovizna algunos sectores precaución conductores @ViveCASABLANCA @biobio @CNECHILE @luxithav @alfonso192 @ucvradio (7)
carlosteran		Basura en Valparaíso cerros pic.twitter.com/B2XGkl9p9 y en el centro de la ciudad pic.twitter.com/4RcoJ9YA4N @biobio (1)	AMPLIACIÓN incendio forestal en Viña del Mar es en Población René Schneider al momento 3 casas quemadas @biobio (34)	No llegaron a Comisión Mixta Diputados Torres (DC) y Núñez (PPD) médicos, ni Diputado Macaya (UDI) y Senador Uriarte (UDI) abogados @biobio (5)	AMPLIACIÓN Bomberos Viña del Mar procede con acuartelamiento @biobio (22)
55_david		#valpo Gente de tomas Las Torres en Rocuant denuncia estar + de 2 semanas sin agua por cambio de chofer en aljibe, a través de @biobio (2)	AHORA #quintero Precaucion en ruta f-190 Valle Alegre por 20 a 25 autos preparándose para carreras clandestinas @biobio @reddeemergencia (55)	Cartel de Michelle Bachelet interrumpe visión de conductores en Pte Capuchinos, retorno a Valparaíso PELIGRO @biobio @mbmradio (4)	AHORA #quintero Precaucion en ruta f-190 Valle Alegre por 20 a 25 autos preparándose para carreras clandestinas @biobio @reddeemergencia (34)
rne_14_orlando			Incendio Forestal declarado en sect. Forestal Alto Viña del Mar avanza CBVdM @reddeemergencia @RNE_5a_REGION @biobio pic.twitter.com/fee7CbjdEc (1)		Ahora corte de suministro eléctrico en centro de Viña del Mar, se suma a fuerte ráfagas de viento @reddeemergencia @RNE_5a_REGION @biobio (8)
jazminmanosalva					Tránsito normalizado en calle Arlegui, funcionarios se mantienen en frentes del municipio bajo resguardo policial @biobio (3)

SEMANA 2 NOVIEMBRE: 8 AL 14 NOVIEMBRE 2013					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v		Que opinan ?? @biobio @mbmradio @controlvalpo pic.twitter.com/jprnrj1A2R (foto de carabineros barriendo la basura en Valparaíso) (2)	"11:50 Se Decreta Alerta Amarilla Por Incendio Forestal Lagunillas. Que Afecta Entre 10-15 hect de De Bosque @biobio" (17)		
crisobalvalpo			"suspendido en ambos sentidos por auto que cae en línea férrea. 2 lesionados, no se trata de atropello @biobio (9)	Encuesta "Sentir Ciudadano": MB 28%, MC 20,3%, FP 11,6%, MEO 11,2% y EM 8,3% " @biobio @mbmradio @Kcortess (3)	@Carabdechile encontró a ciudadano mexicano que estaba desaparecido en el cerro La Campana @biobio (9)
mausett		en calle edwards con chacabuco, frente al ex diario la unión...hay otro cráter q lleva mas de 2 meses!! @karinachprensa @biobio @valparaiso (1)			
edcorvera			Se trataría de Volcamiento, con 2 lesionados según SAMU, que también se dirige al lugar. @Emergencias_V @biobio @ucvradio (10)	El que lo pone lo saca, candidato @egonzalezbrito sacando su #propagandapolitica Bien Eduardo. @biobio @ucvradio (1)	Ahora: SAMU Viña se encuentra sin sistema de recepción telefónica. 131. Si tiene emergencias informe a través del 133. @biobio @Emergencias_V (1)
verosalaberry		#Valparaíso aire irrespirable en calle #Esmeralda #BombasLacrimógenas @biobio @sitiodelsuceso (1)		#Valparaíso #Elecciones2013 transporte de #Votos salen del Conservador de bs. Rs. @biobio @ucvradio @sitiodelsuceso pic.twitter.com/X0pf10nHn2 (1)	#Valparaíso gran congestión Errázuriz/Brasil @sitiodelsuceso @biobio @ucvradio @twittcafechile @55_david pic.twitter.com/dIAMqlekPB (2)
marcelamomberg				Dígame que es broma? Tellier es DC? Imagen by @hectorespinozam cc: @biobio pic.twitter.com/j6UJgg04M0 (foto que muestra una bandera DC con el nombre de guillermo Tellier) (3)	Un auditorio repleto y expectante, esperando a Eduardo Punset @puertodeideas cc: @biobio pic.twitter.com/ca4nCo2nbf (3)
jota_rb			Despacha a U-32y 22 por Emergencia Estructural, Miraflores Alto Calle Antartida 148 @Emergencias_V @biobio (1)		
exbombero362			Sismo V mercalli Valparaíso @biobio (2)		
edgardolazo		VALPARAISO: Rodríguez / Colón, frente a Consultorio del Adulto Mayor. La vereda llena de basura @Kcortess @biobio (2)		camión retirando gigantografía electoral en Av. Argentina. Falta sede de candidato Briceño @biobio @Kcortess (1)	VALPARAISO: av. Pedro Montt cerrado tránsito vehicular entre Av. Francia y Rodríguez. Acto político en Parque Italia. @biobio (1)
172emilio		"@salasblarena: #Curauma @biobio @ViveCASABLANCA @edgardolazo pic.twitter.com/byjX7JGcNX mas construcciones menos bosques una lastima (1)	#viñadelmar fuego en depto primer piso sin lesionados se trabaja en ventilación @ViveCASABLANCA @CNECHILE @ucvradio @biobio @luxithav (22)		"@gtapia_cx: Tránsito suspendido calle alvares desde el hospital hacia chorrillos @biobio @mbmradio @172Emilio" (7)
ilconsiglieri_					
carlosteran		Auditor de @biobio denuncia corte de agua potable sin aviso desde Sporting hacia Plaza Miraflores, en Viña del Mar, atentos @esval_chile (1)	AMPLIACIÓN Bomberos Valparaíso declara incendio forestal en Fundo El Llano, puerta 5, 5 unidades al lugar @reddeemergencia @biobio (15)	AHORA Julio Trigo ex Gob Petorca señala a René Lues (DC) y Christian Urizar (PS) como responsables políticos de fraude a Intendencia @biobio (2)	AHORA Miércoles 13 y Jueves 14 serán días de paro del sector público anuncia ANEF tras cancelación de reunión por parte del Gobierno @biobio (6)
55_david		#valpo Nula presencia policial en Urriola. Autos atrapados en la marcha @mbmradio @biobio pic.twitter.com/fl6f8CIAKS (7)	#viña Bomberos trabaja en fuego en departamento. Calle Puyehue, Reñaca Alto. 2 unidades @sitiodelsuceso @biobio @reddeemergencia (60)	#valpo 2da noche consecutiva que @CBV1851 debe salir a apagar basura POR UNA ALERTA SANITARIA QUE NO SIRVE @biobio @JorgeCastroValp (2)	HACIA #valpo Prefiera Recreo y Esperanza para salir a Portales. Tránsito expedito @vtflores @mbmradio @biobio @reddeemergencia (9)
rne_14_orlando			"ahora se siente leve sismo en Quilpué V Región app Mercalli III" @biobio @ucvradio (2)		"Ahora Troncal Urbano congestionado hacia Quilpué entre El Olivar y USM" @ucvradio @RNE_MargaMarga @biobio (7)
jazminmanosalva				Comienza #Debatequinta de Radio Bio Bio, candidatos distrito 14 (88.5 y biobiochile.cl) @biobio (22)	Rotura de Matriz en Gabriela Mistral con Sargento Aldea, sería causa de corte de suministro en sector céntrico de Villa Alemana @biobio (1)

SEMANA 3 NOVIEMBRE: 15 AL 21 NOVIEMBRE 2013					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v			Incendio Estructural Miraflores Viña del Mar pic.twitter.com/KujPRv73e"" @biobio (3)		Comienza Demolicion De Ex Frigorifico Baron Valparaiso #MALLBARON @biobio pic.twitter.com/kLwmnRzOlk (1)
crisobalvalpo			AHORA vehículo volcado en #Ruta68 100 mts antes de Salida Agua Santa, hacia Viña del Mar. No hay Carabineros. 1 lesionado @biobio @mbmradio (3)	Local de votación, colegio Carlos Cousiño en Valparaíso @biobio @CarlosTeran @Kcortess pic.twitter.com/57Qlv6RhFO (1)	Asociaciones gremiales de empleados municipales de la 5ta región, se reunirán durante esta jornada para votar el término del paro @biobio (3)
mauset					
edcorvera			Ahora: Atropello en Pedro Montt Simón Bolívar en Valparaíso. @Emergencias_V @biobio @ucvradio pic.twitter.com/LbKMI4Wmbw (2)	El que lo pone lo saca, candidato @egonzalezbrito sacando su #propagandapolitica Bien Eduardo. @biobio @ucvradio pic.twitter.com/mozRAyJ4YB (2)	A esta hora municipales de Viña marchan por calle Arlegui, dejando sólo 1 pista para el tránsito vehicular. @Biobio pic.twitter.com/RlCmY7pxl (1)
verosalaberry			#Foto del accidente variante Viña @sitiodelsuceso @55_david @ucvradio @caminoaltrabajo @biobio pic.twitter.com/UqOf1uSu1i (1)	#Valparaíso #Elecciones2013 transporte de #Votos salen del Conservador de bs. Rs. @biobio @ucvradio @sitiodelsuceso pic.twitter.com/X0pf10nHn2 (1)	#ruta68 #Taco kilométrico no avanza !! Paciencia @sitiodelsuceso @ucvradio @biobio @55_dav... http://tmi.me/1cxys pic.twitter.com/ol1MbSmXwq (2)
marcelamomberg				Quilpuenos en masa a votar ☐ Aún existe patria ciudadanos 🇨🇱 @biobio pic.twitter.com/u8g9y01eTk (5)	
jota_rb					
exbombero362					
edgardolazo				VALPO: camión retirando gigantografía electoral en Av. Argentina. Falta sede d candidato Briceño @biobio @Kcortess (3)	Mucha gente a pié en el plan de VALPO. De a poco aumenta flujo de locomoción colectiva #EleccionesEnLaRadio @biobio (3)
172emilio			#casablanca accidente vehicular paso sobre nivel chiletabacos bomberos al lugar @ViveCASABLANCA @biobio @CNECHILE @ucvradio @luxithav (12)	Esto Ud no lo haga "fotografiar el voto" es penado por la Ley pic.twitter.com/9aL30RUo6m" @ucvradio @CNECHILE @alfonso192 @biobio (1)	Taco en acceso ruta Las Palmas a causa de accidente automovilístico @biobio pic.twitter.com/Hiq99nzcOD @Kcortess @mbmradio @karinachprensa (2)
ilconsiglieri_					
carlosteran			AMPLIACIÓN a las 16.20 ONEMI decreta ALERTA AMARILLA para comuna de Quillota por incendio forestal @reddeemergencia @biobio (2)	Candidatos presidenciales que ya votaron: Miranda, Matthei, Bachelet, Israel, Claude y Enríquez-Ominami #EleccionesenlaRadio @biobio (1)	En comuna de San Antonio, locales todos los locales de votación con sus mesas instaladas #EleccionesenlaRadio @biobio (8)
55_david		Con suerte 200 personas en #valpo marchan y anda un regimiento de FFEE. Parecen cantidades iguales @mbmradio @biobio despliegue excesivo (2)	AHORA #valpo Fuga de gas en escuela Gran Bretaña. Stgo Severin 49 detrás La Matriz. 3 unidades @biobio @reddeemergencia @mbmradio (29)	#valpo En la fila de la mesa 25-26. Local de mujeres. Colegio P. Lynch de P. Ancha @biobio @mbmradio pic.twitter.com/biPIL7iNfJ (4)	#villaalemana 2do camion con pavos que vuelca en la semana en sector trebol Troncal Sur @biobio @reddeemergencia @hwittigb Precaucion (3)
rne_14_orlando			Incendio en su inicio en Sta. Julia, Viña @ucvradio @biobio (3)		Ahora salida Los Pinos hacia Quilpué congestion media @RNE_MargaMarga @biobio (1)
jazminmanosalva					

SEMANA 4 NOVIEMBRE: 21 AL 30 NOVIEMBRE 2013					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v			Bomberos valpo despacha unidades a cerro las Cañas calle pocuro 249 por emergencia estructural @biobio @Controlvalpo @mbmradio (8)		
cristobalvalpo		Carabinero robando bebidas en supermercado de peñalolen (?) https://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=HR-clswY7To...cc @biobio @mbmradio #TePasaste (4)	Accidente entre microbús con vehículo menor en el troncal, paradero 14 hacia Villa Alemana @biobio @mbmradio @ViveCASABLANCA (6)		#Viña Corte de agua, para este Lunes 02/12, en Gomez Carreño y Glorias Navales por trabajos en Av Alessandri desde las 18:00 a 04 AM @biobio (5)
mausett					
edcorvera			Ahora: Colisión en 1 Norte esq. 5 Oriente en Viña. SAMU se dirige al lugar. @emergencias_V @biobio (9)		Se rectificia información. Incendio de Mall Marina Arauco, sería un simulacro. @Emergencias_V @biobio @ucvradio (3)
verosalaberry					Amigos, todos somos uno. Herminia Delgado se perdió en Estación Central, Alzheimer. Contacto en pulsera @biobio (1)
marcelamomberg					
jota_rb					URGENTE: Acaban de robar Vehiculo MAZDA 323, patente DI-3855 desde CUATRO PINOS, QUILPUE @Emergencias_V @biobio (2)
exbombero362			Bomberos viña del mar concurre a mall marina arauco por incendio en subterraneo -2, 3 unidades en ruta @reddeemergencia @biobio (5)		Se confirma SIMULACRO de incendio en mall maria arauco de Viña del mar @biobio @reddeemergencia (1)
edgardolazo			VALPARAISO INCENDIO RT @Controlvalpo: RT @Daniela_munoz: Otra vez en cerro barón Tocornal con González @biobio pic.twitter.com/0ebf1LpA7q (1)		VALPARAISO Organizaciones Feministas comienzan Marcha desde Plaza OHiggins a Plaza Victoria http://twitpic.com/dmlpqi @biobio (2)
172emilio			#Viñadelmar achupallas paradero 9 onemi informa bus completamente quemado habrían 5 lesionados @ucvradio @luxithav @biobio @ViveCASABLANCA (2)		
ilconsiglieri_					
carlosteran		Lo de Bomberos es una ilegalidad, sólo pueden usar sirenas en caso de emergencias @biobio @ViveCASABLANCA (2)	AMPLIACIÓN Bomberos Viña del Mar informa de accidente en Ruta Las Palmas en dirección a Valparaíso @reddeemergencia @biobio @info_emergencia (19)		EXCLUSIVO DE BIO BIO Muere hijo de ex futbolista Javier Margas en accidente en moto http://rbb.cl/7t4m vía @biobio (14)
55_david		Vecinos se culpan entre ellos de haber provocado el incendio. @RoloHahn @biobio @reddeemergencia (2)	Se informa de 4 lesionados al interior del Bus Sol del Pacífico quemándose @biobio @reddeemergencia @mbmradio (57)		AMPLIA #valpo Por orden del Comandante, no requiere mas material. Algunas unidades retornan al cuartel @biobio (10)
rne_14_orlando					
jazminmanosalva					

SEMANA 1 DICIEMBRE: 1 AL 7 DICIEMBRE 2013					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v					
cristobalvalpo		Contenedor lleno de basura que no ha sido retirada Av Gomez Carreño, costado Botafofo, paradero 2 G. Carreño @biobio pic.twitter.com/9AJ3jLUQ1L (1)	VIÑA DEL MAR: Desbarrancamiento de vehículo menor en Av. Frei con calle Del Palto, Miraflores Alto. Dos lesionados @biobio (4)		HOY corte de agua en Glorias Navales y Gomez Carreño desde las 18 hr, hasta 04 hr de mañana, por obras en Av Alessandri @Kcortess @biobio (10)
mausett					
edcorvera			Ahora: Accidente de camión en Camino La Pólvora alt. Crucé San Roque. Bomberos Valparaíso y SAMU al lugar. @Emergencias_V @biobio @ucvradio (6)		[ACTIVACION SENSOR SISMICO] Posible sismo en los próximos seg. En Viña. @Emergencias_V @biobio @ucvradio @reddeemergencia @christianpino. (3)
verosalaberry					
marcelamomberg					Favio y Renata, bailarines chilenos, viajarán a competir. Gracias a @biobio por difundir y Leonardo Farkas por apoyar pic.twitter.com/Qf1A8TJ5S (2)
jota_rb					
exbombero362			ahora incendio de vivienda en villa Los Ríos de Temuco pic.twitter.com/bd2tgsdi5i @biobio (1)		
edgardolazo			VALPARAISO: terminó #AlertaAmbiental y volvemos a la realidad. Un Alcalde incapáz de solucionar tema basura @biobio pic.twitter.com/rWHhayH6mF (2)		
172emillo			#La polvora volcamiento vehículo menor 2 lesionados @ViveCASABLANCA @luxithav @alfonso192 @ucvradio @CNECHILE @biobio @radio_festival (4)		Sres peregrinos se esperan altas T° evite los incendios forestales y protejase del sol @alfonso192 @biobio pic.twitter.com/JetFcmXDxe"" (2)
ilconsiglieri_					
carlosteran		Hombre intentó sustraer bebé de Hospital San Camilo de San Felipe, como no lo consiguió amenazó de muerte a matrona @biobio @mbmradio (1)	AHORA #Quilpué en estadio Villa Olímpica serios incidentes entre jugadores e hinchas se solicita Carabineros y SAMU @biobio @ViveCASABLANCA (6)		AHORA hecho HISTÓRICO comerciantes se TOMAN recinto del SANTUARIO LO VASQUEZ y cierran reja perimetral central @biobio (11)
55_david			AHORA #quilpue se quema depto en 5to sector Bto Sur. Controlado x moradores @biobio @reddeemergencia @vtflores (46)		#valpo Continúa la huelga de Chilevalores en Yungay. @biobio @mbmradio @karinachprensa pic.twitter.com/BuVZGfCRVa (3)
rne_14_orlando					
jazminmanosalva					Contratistas de Codelco Ventanas se manifiestan por incumplimiento en pago de bonos @biobio http://yfrog.com/j2uuvlxj (2)

SEMANA 2 DICIEMBRE: 8 AL 14 DICIEMBRE 2013					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v			AHORA: Colisión en Av Rodellillo alt. Paradero 9 1/2 Samu litoral despacha ambulancia al lugar por 1 lesionado. @biobio @mbmradio (2)		
cristobalvalpo			Gran congestión de app 2 km en #Ruta68 hacia la costa. Vehículos completamente detenidos. Tránsito normal hacia Stgo @biobio @ViveCASABLANCA (9)		Congestión en Av España hacia Viña y Valparaíso por manifestación de pescadores en caleta Portales. Se normaliza paulatinamente @biobio (11)
mausett					
edcorvera			Ahora: Tren colisiona automóvil en Ritoque a esta hora, al parecer no hay lesionados. Carabineros se dirige al lugar. @Emergencias_V @biobio (5)		A esta hora se habilita ruta hacia Lo Vasquez. @GOPE21 @biobio (4)
verosalaberry					#RutaF190 Colmo-Valle Alegre "Peligro" Caballos y burros en vía altura cruce Las Gaviotas Precaución!! @sitiodelsuceso @biobio (1)
marcelamomberg					
jota_rb					
exbombero362			Incendio ex fabrica de juguetes perrot Valparaiso bomberos en el lugar @biobio @reddeemergencia pic.twitter.com/LkWHyGawHT (2)		Montaje de fuegos artificiales puerto de Valparaiso @biobio (1)
edgardolazo		VALPARAISO Cerro Monjas #SinEnergia. Baja de voltaje al mínimo. Nada enciende @biobio @reddeemergencia @chilquinta @chilquinta600 (1)	VALPARAISO INCENDIO: Se mantiene columna de humo q cubre gran parte de la ciudad. Fuerte olor en cerro monjas @biobio pic.twitter.com/1FoQuWgGQO (2)		
172emilio		Buses casablanca directo san Antonio se niegan a llevar pasajeros a casablanca @ucvradio @biobio @luxithav pic.twitter.com/xmXa91PpCQ (1)	#curacavi colisión frontal de 2 vehículos menores 5 lesionados 2 de gravedad 1 de ellos atrapado @alfonsov192 @ucvradio @CNECHILE @biobio (11)		#ovasquez @Carabdechile comienza el despeje de #ruta 68 @ViveCASABLANCA @luxithav @alfonsov192 @ucvradio @CNECHILE @biobio (2)
ilconsiglieri_					
carlosteran			AHORA Bomberos Valparaíso despacha 2 unidades a incendio forestal en Playa Ancha, alt Copec 2° sector @reddeemergencia @biobio @Bomba_Decima (18)	Servel imprimió 14.473.264 votos. Más que personas habilitadas para votar (13.573.143) asegura que todos voten y se equivoquen @biobio (2)	Vuelven a subir las gasolinas Gasolina 93, sube \$3,3. Gasolina 97, sube \$10,8. Diesel, sube \$17,9 y Kerosene, sube \$19,7 @biobio (4)
55_david			AHORA #valpo Accidente vehiculo mayor Av Argentina e Independencia @biobio @reddeemergencia @karinachprensa (25)		PRECAUCION #valpo Neblina en parte alta. Ruta 68/Placilla. 200 mts app @biobio @reddeemergencia @mbmradio (3)
rne_14_orlando					Ahora Troncal Urbano pavimento muy jabonoso por garua matinal,PRECAUSION @RNE_5a_REGION @RNE_MargaMarga @ucvradio @biobio @radio_festival (1)
jazminmanosalva					Alta congestión camino internacional altura Glorias Navales en dirección sur @biobio @mbmradio @Kcortess (2)

SEMANA 3 DICIEMBRE: 15 AL 21 DICIEMBRE 2013					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v			Avión accidentado en con con @biobio pic.twitter.com/iLN5RILho7 (8)		
cristobalvalpo		Se denuncia nula presencia de locomoción colectiva en Miraflores alto en Viña del Mar @biobio @mbmradio @CarlosTeran (2)	#Valpo Vehículo choca con puerta de casa en Av Diego Portales con Magallanes, cerro Barón. Carabineros en el lugar @biobio (4)	Colegios Pedro Montt y Carlos Cousiño vacíos. #EsteEsMiChile @biobio @CarlosTeran @kcortess pic.twitter.com/1lOgOl6CtL (2)	Robaron Auto Honda en Viña en 6 norte Avisar al 84446853 xfa @biobio @mbmradio @DonDatosCl pic.twitter.com/S9ebB8VF4v (2)
mausett					
edcorvera			Ahora: Bomberos viña despacha unidades de rescate a Base Aeronaval, por caída de avioneta. @Emergencias_V @biobio @ucvradio (1)		
verosalaberry					
marcelamomberg		Sólo adultos mayores, donde están los jóvenes ? Cc: @biobio pic.twitter.com/gM4XTL6c9d (1)		Evelyn Matthei: "El resultado es de mi exclusiva responsabilidad política"/ nop, del grupo de veteranos chuecos q la acompaño (1)	
jota_rb					
exbombero362			Incendio Forestal Sector San Esteban Comuna de Los andes Concorre Bomberos pic.twitter.com/6dx8sRZL88 @reddeemergencia @biobio (4)	Nada de gente en la escuela española de san antonio @biobio pic.twitter.com/oK6QjEWUbt (1)	
edgardolazo				Antes de la hora estipulada x Ley, cierran mesas y va conteo de votos en muchas mesas del país @biobio #ELECCIONES2013 #EleccionesEnLaRadio (1)	
172emilio			#casablanca choque de camioneta #ruta 68 sector la rotunda 1 lesionado @ucvradio @biobio @radio_festival @primera1949 pic.twitter.com/2Onc5ZFudY (3)		
ilconsiglieri_					
carlosteran		¡¡¡Mesa 1 M de la comuna de Juan Fernández, no llegaron los votos!!! #EleccionesEnLaRadio @biobio (3)	AHORA Bomberos Valparaíso despacha 1 unidad a incendio forestal en Lomas de Rodelillo, Rodelillo @biobio #EleccionesEnLaRadio (7)	En primera vuelta votaron 6.691.840 del total del padrón electoral que es de 13.573.143 #EleccionesEnLaRadio @biobio (10)	PUTAENDO Carabineros multa a piloto de helicóptero de TVN por no tener autorización para aterrizar en la comuna #EleccionesEnLaRadio @biobio (2)
55_david			AMPLIA #viña Unidades siguen trabajando en el combate de la emergencia R. Alto @biobio @reddeemergencia @mbmradio pic.twitter.com/s5QcMiaXwN (27)		
rne_14_orlando					
jazminmanosalva					

SEMANA 4 DICIEMBRE: 22 AL 31 DICIEMBRE 2013					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v			Choque por alcance las salinas dirección viña 4 vehículos involucrados . Taco full @biobio @ucvradio (9)		
cristobalvalpo		Me asalta una duda... esto es legal? @biobio @bmbmradio pic.twitter.com/ygHPFor3cc n(1)	4 lesionados por accidente de camión con vehículo menor en #Ruta68. Gran congestión hacia Stgo, vehículos son desviados por caleterera @biobio (8)		
mausett					
edcorvera		Más de 300 familias sin agua por trabajo mal hecho de la gente de Esva en Villa Alemana. Dejaron trabajo botado. @biobio (1)	Gran operativo policial a esta hora en la inmediaciones de la tenencia Nva Aurora por ataque a esta misma, con artefacto explosivo. @biobio (1)		
verosalaberry			#Concón gran #taco hacia #Quintero #Rotonda Colapsada no hay @Carabdechile paciencia @sitiodelsuceso @biobio pic.twitter.com/Rhr5vGyrTU (1)		
marcelamomberg		Amigos, este héroe es Luis Rebolledo, se tiró a un canal para salvar estos bellos cachorros by @DRPREYES cc: @biobio pic.twitter.com/jkzKlIOAT (1)			Amigos, no se pierdan una feria orgánica increíble, en Quilpue. Plaza Municipal "BioFeria" cc: @biobio pic.twitter.com/F4835Bd7r (3)
jota_rb					
exbombero362			Salen brigadas de conaf V región en apoyo a incendios forestales de Arauco @biobio pic.twitter.com/khlhQ5yUj (4)		Taco de proporciones en ruta 66 dirección viña del mar tomar alternativas @biobio pic.twitter.com/rD4yK6RxoP (2)
edgardolazo		VALPARAISO: Camión de aseo pasa martes y viernes am x Cerro Monjas. No pasó el martes y así luce a esta hora @biobio pic.twitter.com/lSadPBuYnK (2)	VALPARAISO: Incendio Forestal Declarado Playa Ancha 5to Sector, está siendo combatido por tierra y aire @biobio pic.twitter.com/XudFK31vzN (2)		VALPARAISO: Congestión en Chacabuco de Uruguay a Av. Argentina y causa lenta entrada de buses al Rodobinario @biobio pic.twitter.com/bMwWoKEsFu (7)
172emilio			Ruta 68 km 83 casablanca @ucvradio @ViveCASABLANCA @CNECHILE @luxithav @reddeemergencia @biobio @info_emergencia pic.twitter.com/LXozsJOEsf (12)		
ilconsiglieri_					
carlosteran			AHORA Bomberos Quillota despacha 3 unidades a simulacro de emergencia en Packing Cefrupal sector La Palma @reddeemergencia @biobio (10)		AHORA desarmen barreras de peaje para facilitar retorno a Santiago @reddeemergencia @info_emergencia @biobio pic.twitter.com/7zNtE42FnA (3)
55_david			AHORA #valpo Choque de auto con poste, Rodelillo, Juan Pablo II. 1 lesionado @biobio @reddeemergencia (33)		#valpo CONGESTIÓN POR SANTOS OSSA Y EN #viña ENTRADA AGUA SANTA. Si no es necesario andar en vehículo, hágalo. @biobio @forpaco (11)
rne_14_orlando					
jazminmanosalva					"Carabineros controla lento flujo vehicular desde Viña a Concon en empalme con Las Palmas" (1)

SEMANA 1 ENERO: 1 AL 7 ENERO 2014					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v		Plaza Sotomayor Valparaiso Despues de Celebraciones Año Nuevo @biobio pic.twitter.com/LxY00M5kzw (6)	Fuego Descontrolado Fundo Pajonal Valparaiso @biobio @vtflores @Controlvalpo pic.twitter.com/zC1BKaR2eT (14)		
cristobalvalpo			Parecen nubes, pero no, es humo. Valpo está cubierto de cenizas @biobio @kcortess pic.twitter.com/6PlcyYSXAb (3)		
mauset					
edcorvera					INFO DEL SISMO @biobio pic.twitter.com/8koq4hJufO (1)
verosalaberry			#Quintero enorme Incendio Forestal @55_david @sitiodelsuceso @biobio @reddeemergencia @controlvalpo pic.twitter.com/jnsdGHfaX8 (1)		#Concón tremendo taco en rotonda @sitiodelsuceso @biobio @twittcafechile pic.twitter.com/QsWyxUQtij (1)
marcelamomberg					Amigos, imperdible, a partir de hoy. Campeonato Nacional de Surfen Reñaca #mauireñacapro http://Instagram.com/p/itb4AZAjPj/ cc: @biobio (3)
jota_rb					
exbombero362			Trabajo de bomberos de viña del mar - Con con en el incendio forestal lomas de montemar @biobio pic.twitter.com/E4ZZj5dtNg (9)		
edgardolazo		VALPARAISO: Rodobiario lleno de gente y de Basura. Pullman Bus de las 17 hrs saliendo a las 18:20 hrs. @biobio pic.twitter.com/iIG5oLZSwO (3)	VALPARAISO: SISMO IV a V Mercali. Fuerte ruido y crujir de viviendas. Servicios funcionando sin problemas @biobio @reddeemergencia (8)		
172emilio			#Valpo incendio forestal pajonal @CarlosTeran @karinachprensa @Kcortess @GOPE21 @biobio @mbmradio @verosalaberry pic.twitter.com/9KESgRIIQK (17)		
ilconsiglieri_					
carlosteran			AHORA Bomberos Quilpué declara incendio forestal en Belloto Norte, Quilpué @reddeemergencia @biobio (12)		
55_david		Dramatico testimonio de vecina de Rodelillo, parada17, por @biobio #valpo quien señala que la gente allá esta mojado sus casas por temor... (8)	7 Norte / 3 Oriente #viña Alerta incendio en piso 16 @biobio @reddeemergencia @mbmradio @Kcortess (58)		#valpo Vehiculo con problemas mecanicos en Stos Ossa y Noruega. Se le sale rueda, se solicita a Carabineros @mbmradio @biobio @Kcortess (4)
rne_14_orlando					
jazminmanosalva					

SEMANA 2 ENERO: 8 AL 14 ENERO 2014					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v		Como Pueden haber mentes tan desquiciadas Perro Colgado de arbol En Incendio forestal Viña del Mar @biobio pic.twitter.com/teYtJRdvNo (5)			
crisobalvalpo					
mausett					
edcorvera					
verosalaberry					
marcelamomberg					Amigos, en la plaza municipal de Quilpue. Festival de Jazz cc: @biobio pic.twitter.com/ncbRTfcs1n (3)
jota_rb					
exbombero362			Bomberos valparaiso por segundo dia concurre a rescate de persona en arbol al interior del parque italia @biobio pic.twitter.com/chHQsSt6Dt (1)		
edgardolazo			VALPARAISO calle Bianchi esq Almte Latorre Cerro Monjas. 2 casas en llamas @biobio pic.twitter.com/zwyWICcko6" (2)		
172emilio					"@biobio: Formalizan a hombre que reconoció haber iniciado incendio forestal en Constitución http://rbb.cl/86ph pic.twitter.com/IXG5UrDNvZ" (1)
ilconsiglieri_					
carlosteran		AHORA Caballo pura sangre se escapa del Sporting de Viña del Mar y corre por Av Los Castaños @biobio (1)	AMPLIACIÓN Bomberos Viña del Mar procede a declarar incendio forestal de Reñaca parada 16 @reddeemergencia @biobio (2)		Desde la madrugada del sábado comenzarán los cortes de tránsito en Valparaíso por llegada del Dakar (2)
55_david			01:20 #valpo Argentina/Chacabuco Camioneta derriba semáforo, chofer a la fuga, capturado, Alcotest 2.8 @biobio pic.twitter.com/BdvyaTc99y (4)		#valpo FOTO CIUDADANA: 4 pernos sin señalizar en Urriola c/peligro de caidas. ¿Quién responde en accidente? @biobio pic.twitter.com/eg9lypmHOP (1)
rne_14_orlando					
jazminmanosalva					

SEMANA 3 ENERO: 15 AL 21 ENERO 2014					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v					
crisobalvalpo					
mausett					
edcorvera			Carabineros aislando el colegio Hebreo en Viña y GOPE verificando artefacto explosivo @biobio @ucvradio @VTFlores pic.twitter.com/7QXmPu0vmm (1)		
verosalaberry					
marcelamomberg					Truenos y relámpagos, en La Serena by @MagdaTz cc: @biobio pic.twitter.com/wS8ugZEGfA (4)
jota_rb					
exbombero362			Incendio Forestal Fundo Huallilemu El Quisco pic.twitter.com/58jT74EUnB Via @chilewildfires @biobio (1)		
edgardolazo		VALPARAISO: Turba de delincuentes saquea supermercado en calle Uruguay esta noche. Funcionarios atemorizados @biobio pic.twitter.com/Dpcb5vcksK (1)	Salidas de buses desde Stgo a la VREGION, algunos hasta más de una hora y media de retraso. Terminal Sur y Pajaritos repletos @biobio (3)		VALPO: Larga fila de vehiculos particulares y locomoción colectiva en Calle Baquedano, para llegar al plan @biobio pic.twitter.com/Vyg705kmC3 (1)
172emilio			#Casablanca incendio forestal peaje zapata @CarlosTeran @biobio @Kcortess @karinachprensa @mbmradio @GOPE21 pic.twitter.com/tbIPCXekgo (4)		Camión detenido por fallas Ruta 68 Km 55 salida Túnel Zapata dirección Santiago @biobio pic.twitter.com/d1oKLIvB5 (1)
ilconsiglieri_					
carlosteran			AMPLIACIÓN 18.05 ONEMI V región decreta ALERTA ROJA para Viña del Mar por incendio forestal @reddeemergencia @biobio @info_emergencia (2)		AHORA Capitanía de Puerto de Valparaíso confirma entre las 21.00 y 23.00 lanzamiento de fuegos artificiales por cierre del Dakar @biobio (9)
55_david		10 días y los pernos de 4 cms siguen ahí para el basurero. Urriola #valpo PELIGRO DE CAÍDA @biobio @mbmradio RT pic.twitter.com/qD9eUWvoCp (1)	#valpo Colisión 2 micros altura Asmar. Una 901 y otra de la unidad 7. Bomberos se retira @biobio @reddeemergencia pic.twitter.com/rj14h12Eco (8)		#valpo Marcha de Portuarios, avanza por Blanco al poniente. Calles congestionadas @biobio @ucvradio @twittcafechile pic.twitter.com/u9tHask0Z (1)
rne_14_orlando					
jazminmanosalva					

SEMANA 4 ENERO: 22 AL 31 ENERO 2014					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v			Incendio Forestal Parte Alta de Viña del Mar @controlvalpo @biobio pic.twitter.com/SoxE9JrN5u (7)		
cristobalvalpo			Gran congestión en ruta Concón - Quintero, tomar alternativas vía @bybdo cc @mbmradio @biobio pic.twitter.com/Wp4S01YwwR (3)		Viernes 31, corte de luz programado para Reñaca - Jardín del Mar entre 02:00 y 07:00 hrs. vía @Chilquinta cc @biobio pic.twitter.com/8otWQTEjIN (1)
mausett					
edcorvera					
verosalaberry					
marcelamomberg					
jota_rb					
exbombero362			Volcamiento en ruta las palmas en la comina de viña del mar @biobio pic.twitter.com/2831vlCllP (3)		
edgardolazo					Bienvenido a VALPARAISO Peace Boat, El Barco de La Paz. A esta hora atracado en nuestro Puerto @mbmradio @biobio pic.twitter.com/9e8eErOGty (1)
172emilio			#Casablanca amago de incendio @infoschile @info5ta @ViveCASABLANCA @vega_192 @ucvradio @CNECHILE @biobio pic.twitter.com/kHiAUZUX6V (8)		
ilconsiglieri_					
carlosteran		3 personas sorprendidas iniciando fuego en Km 7, Ruta Las Palmas, Viña del Mar @reddeemergencia @biobio (1)	AHORA Bomberos Olmué y Limache trabajan en incendio forestal en sector Lo Gamboa, con apoyo de Conafy 2 aviones @reddeemergencia @biobio (3)	Aldoney, Bravo y Quintana suenan como posibles Intendentes de la Región de Valparaíso (1)	
55_david			FOTO Accidente Via Las Palmas pic.twitter.com/Sv7w8N5cvo #viña @biobio @reddeemergencia @mbmradio @twittcafechile @ucvradio (9)		#valpo Camión Onemi reparte agua... @esval_chile NO SE LA PUEDE CON ESTOS CORTES!!! @biobio @VTFlores @SISS_CHILE pic.twitter.com/xM5AR4QTie (1)
rne_14_orlando					
jazminmanosalva					Atropello altura Curacaví mantiene alta congestión en Ruta 68 en dirección a Viña del Mar. Precaución y tome rutas alternativas. @biobio (1)

TABLA FINAL RESUMEN: 1 DE NOVIEMBRE DEL 2013 AL 31 DE ENERO DEL 2014					
PERFILES	TIPOLOGÍAS	DENUNCIA CIUDADANA	EMERGENCIA	POLITICO	AVISOS PERTINENTES
emergencias_v		Como Pueden haber mentes tan desquiciadas Perro Colgado de arbol En Incendio forestal Viña del Mar @biobio pic.twitter.com/teYtJRdVNo (13)	Incendio Forestal Parte Alta de Viña del Mar @controlvalpo @biobio pic.twitter.com/SoxE9JrN5u (81)		Comienza Demolicion De Ex Frigorifico Baron Valparaiso #MALLBARON @biobio pic.twitter.com/kLwmnRz0Ik (3)
cristobalvalpo		Me asalta una duda... esto es legal? @biobio @mbmradio pic.twitter.com/ygHPFor3cc n (10)	Gran congestión en ruta Concón - Quintero, tomar alternativas via @bybdo cc @mbmradio @biobio pic.twitter.com/Wp4501YwwR (49)	Colegios Pedro Montt y Carlos Cousiño vacios. #EsteEsMiChile @biobio @CarlosTeran @kshortess pic.twitter.com/IIOgOIGCTL (7)	Viernes 31, corte de luz programado para Reñaca - Jardín del Mar entre 02:00 y 07:00 hrs. via @Chilquinta cc @biobio pic.twitter.com/8otWQTEJIN (47)
mausett		en calle edwars con chacabuco, frente al ex diario la unión..hay otro cráter q lleva mas de 2meses!! @karinachprensa @biobio @valparaiso (1)			
edcorvera		Más de 300 familias sin agua por trabajo mal hecho de la gente de Esva en Villa Alemana. Dejaron trabajo botado. @biobio (10)	Carabineros aislando el colegio Hebreo en Viña y GOPE verificando artefacto explosivo @biobio @ucvradio @VTFlores pic.twitter.com/7QXmPu0ymm (44)	El que lo pone lo saca, candidato @egonzalezbrito sacando su #propagandapolitica @biobio pic.twitter.com/mozRayJ4YB (4)	Ahora: SAMU Viña se encuentra sin sistema d recepción telefónica. 131. Si tiene emergencias informe a través del 133. @biobio @Emergencias_V (12)
verosalaberry		#Valparaíso aire irrespirable en calle #Esmeralda #BombasLacrimógenas @biobio @sitiodelsuceso (10)	#Quintero enorme Incendio Forestal @55_david @sitiodelsuceso @biobio @reddeemergencia @controlvalpo pic.twitter.com/jnsdGHfX8 (3)	#Valparaíso #Elecciones2013 transporte de #Votos salen del Conservador de bs. Rs. @biobio @ucvradio @sitiodelsuceso pic.twitter.com/X0pf10nHn2 (2)	#Concón tremendo taco en rotonda @sitiodelsuceso @biobio @twittcafechile pic.twitter.com/QsWyxUQtiJ (7)
marcelamomberg		Sólo adultos mayores, donde están los jóvenes? Cc: @biobio pic.twitter.com/gM4XTL6c9d (2)		Evelyn Matthei: "El resultado es de mi exclusiva responsabilidad política"/ nop, del grupo de veteranos chuecos q la acompaño (9)	Truenos y relámpagos, en La Serena by @MagdaTz cc: @biobio pic.twitter.com/wS8ugZEGfA (21)
jota_rb			Despacha a U-32y 22 por Emergencia Estructural, Miraflores Alto Calle Antartida 148 @Emergencias_V @biobio (1)		URGENTE: Acaban de robar Vehículo MAZDA 323, patente DI-3855 desde CUATRO PINOS, QUILPUE @Emergencias_V @biobio (2)
exbombero362		muevete con una notita en @biobio sobre el @cbi_jqq y la falta de recursos!!! @soymacailabaca (1)	Volcamiento en ruta las palmas en la comina de viña del mar @biobio pic.twitter.com/2831vCIIP (33)	Nada de gente en la escuela española de san antonio @biobio pic.twitter.com/oK6QJEWUbT (1)	Taco de proporciones en ruta 66 dirección viña del mar tomar alternativas @biobio pic.twitter.com/rD4yK6RxoP (6)
edgardolazo		VALPARAISO: Turba de delincuentes saquea supermercado en calle Uruguay esta noche. Funcionarios atemorizados @biobio pic.twitter.com/Dpcb5vcksK (10)	VALPARAISO calle Bianchi esq Almte Latorre Cerro Monjas. 2 casas en llamas @biobio pic.twitter.com/zwyWICcko6 (20)	Antes de la hora estipulada x Ley, cierran mesas y va conteo de votos en muchas mesas del país @biobio #ELECCIONES2013 #EleccionesEnLaRadio (6)	VALPO: Larga fila de vehículos particulares y locomoción colectiva en Calle Baquedano, para llegar al plan @biobio pic.twitter.com/VYg705kmC3 (17)
172emilio		#Curaua @biobio @ViveCASABLANCA @edgardolazo pic.twitter.com/byX7JGcNX mas construcciones menos bosques una lastima (3)	#Casablanca amago de incendio @infoschile @info5ta @ViveCASABLANCA @vega_192 @ucvradio @CNECHILE @biobio pic.twitter.com/kHIAUZUX6V (124)	Esto Ud no lo haga "fotografiar el voto" es penado por la Ley pic.twitter.com/9aL30RUo6m" @ucvradio @CNECHILE @alfonso192 @biobio (1)	Camión detenido por fallas Ruta 68 Km 55 salida Túnel Zapata dirección Santiago @biobio pic.twitter.com/lD1oKlVb5 (22)
ilconsiglieri_		3 noviembre - @lidersanantonio @Movilh @biobio comunicador de san Antonio discrimina e insulta por Twitter a joven san antonino (2)			
carlosteran		3 personas sorprendidas iniciando fuego en Km 7, Ruta Las Palmas, Viña del Mar @reddeemergencia @biobio (10)	AMPLIACIÓN 18.05 ONEMI V región decreta ALERTA ROJA para Viña del Mar por incendio forestal @reddeemergencia @biobio @info_emergencia (130)	En primera vuelta votaron 6.691.840 del total del padrón electoral que es de 13.573.143 #EleccionesEnLaRadio @biobio (21)	AHORA hecho HISTÓRICO comerciantes se TOMAN recinto del SANTUARIO LO VASQUEZ y cierran reja perimetral central @biobio (81)
55_david		10 días y los pernos de 4 cms siguen ahí para el basurero. Urriola #valpo PELIGRO DE CAÍDA @biobio @mbmradio RT pic.twitter.com/qD9eUWvCp (22)	Se informa de 4 lesionados al interior del Bus Sol del Pacífico quemándose @biobio @reddeemergencia @mbmradio (411)	Cartel de Michelle Bachelet interrumpe visión de conductores en Pte Capuchinos, retorno a Valparaíso PELIGRO @biobio @mbmradio (10)	PRECAUCION #valpo Neblina en parte alta. Ruta 68/Placilla. 200 mts app @biobio @reddeemergencia @mbmradio (80)
rne_14_orlando			Incendio en su inicio en Sta. Julia, Viña @ucvradio @biobio (6)		"Ahora Troncal Urbano congestionado hacia Quilpué entre El Olivar y USM" @ucvradio @RNE_MargaMarga @biobio (17)
jazminmanosalva				Comienza #Debatequinta de Radio Bio Bio, candidatos distrito 14 (88.5 y biobiochile.cl) @biobio (22)	Atropello altura Curacaví mantiene alta congestión en Ruta 68 en dirección a Viña del Mar. Precaución y tome rutas alternativas. @biobio (10)

Capítulo V - Resultados de la investigación

Para comenzar con la interpretación de resultados, entregamos a continuación una descripción de la recolección de aquellos hitos que identificamos, desde noviembre de 2013 a enero de 2014. A continuación realizaremos un breve resumen de aquellos acontecimientos o elementos comunes que destacaron en cada categoría.

Denuncia ciudadana: durante el monitoreo observamos que los tweets enviados respondían a necesidades de comunicar informaciones y usar a la radio como un medio difusor de irregularidades o llamar la atención de las autoridades. Algunos de los hitos que identificamos durante estos meses fueron la denuncia de problemas de salubridad pública frente al paro de los funcionarios municipales del aseo, causando graves inconvenientes a los vecinos de Valparaíso, quienes a través de la red social denunciaron estas situaciones. Además de fuertes críticas hacia el sector empresarial, puntualmente Esva y constructoras inmobiliarias de Curauma.

Emergencias: En esta categoría el uso más común fue la transmisión de información respecto a incendios forestales, tema recurrente durante todo el verano, incluso a lo largo del país. Estos siniestros tanto forestales, como intencionales a fábricas o empresas, ocuparon la mayoría de los tweets ubicados en esta categoría. Otro uso recurrente fue en relación a informar accidentes de tránsito, además de comunicar el estado de alerta (amarilla, roja) respecto a los incendios.

Político: El 2013 fue año electoral, por tanto la actividad virtual fue intensa sobre todo durante noviembre y cercano a las fechas de ambos procesos, el de 17 de noviembre y el 15 de diciembre para la segunda vuelta. Si bien durante las primeras semanas de noviembre la actividad se centró en las quejas por la excesiva propaganda política y denuncias de vecinos ante esta situación. Luego,

acercándonos a las fechas clave, la actividad en esta categoría se eleva notoriamente, pero luego de las elecciones decae. Dejamos claro que no consideramos meras opiniones de los twitters en esta categoría, sino informaciones, pues si de comentarios se trata, estos abundaban en redes sociales, pero no constituían el foco de nuestra investigación.

Avisos Pertinentes: en esta categoría los tweets que más resaltan son los que se refieren a avisos de atochamientos vehiculares, cortes de suministro eléctrico, además de informaciones que pudieran ser útiles para los ciudadanos de la quinta región.

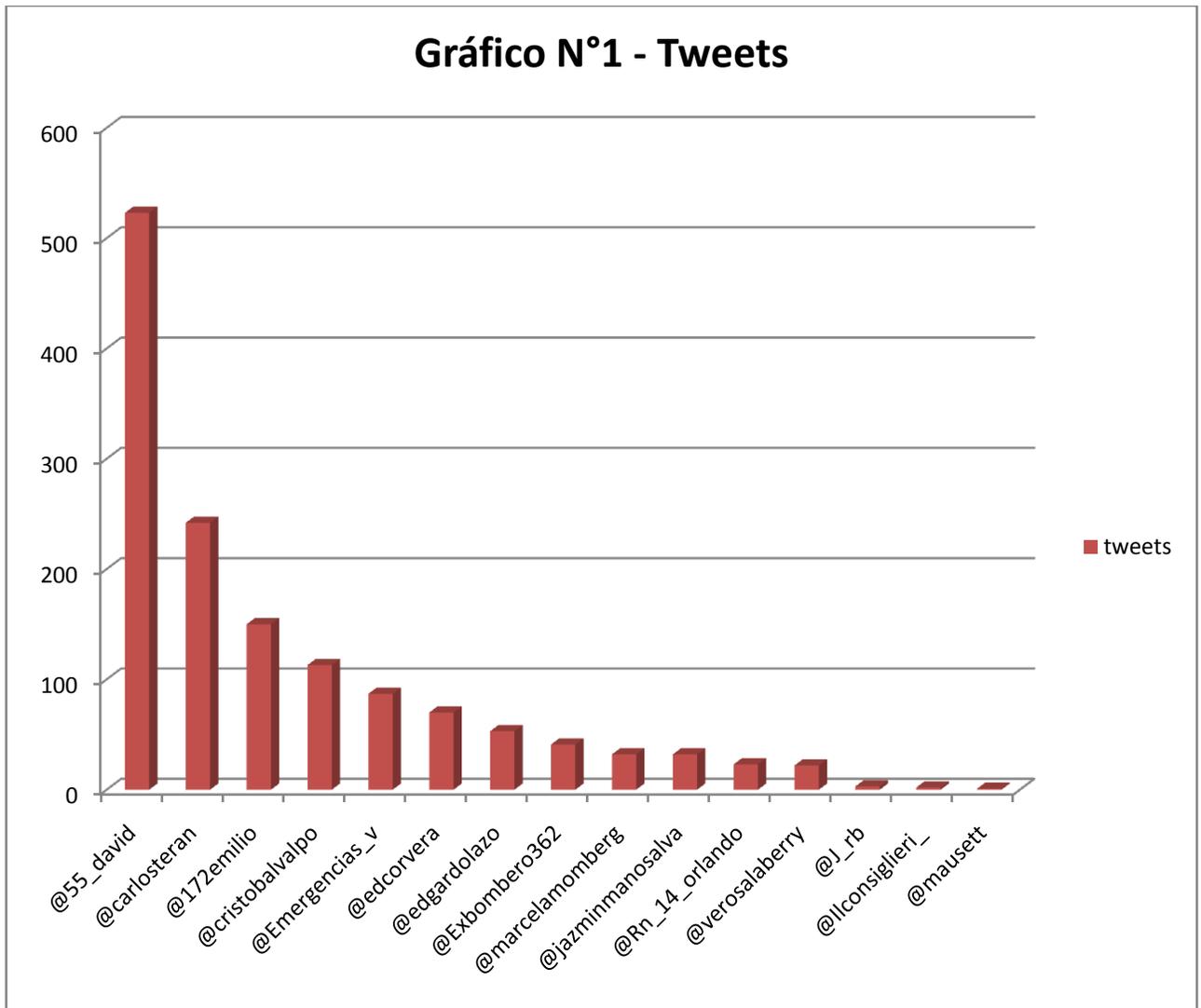
A continuación presentaremos, según lo estipulado en reglas de recuento, los gráficos de nuestro análisis y los resultados en detalle de estos.

5.1 Identificación del twittero más activo.

Para realizar este recuento, sumamos las cantidades de tweets de cada cuenta, por categoría, resultando este número, como el insumo para hacer la clasificación cuantitativa. Resultando de esta suma, la siguiente lista.

Cuenta	Número total de tweets
@55_david	523
@carlosteran	242
@172emilio	150
@cristobalvalpo	113
@Emergencias_v	97
@edcorvera	70
@edgardolazo	53
@Exbombero362	41
@marcelamomberg	32
@jazminmanosalva	32
@Rn_14_orlando	23
@verosalaberry	22
@Jota_rb	3
@Ilconsiglieri_	2
@mausett	1

Los resultados anteriores, son representados en un gráfico de barras.



A raíz de los números y la representación gráfica, la cuenta más activa durante los tres meses de monitoreo es @55_david, la cual corresponde a Claudio Ayala, mientras que la cuenta menos activa resultó ser @mausett, correspondiente a Mauricio Setien.

Este resultado, lo presentamos a continuación más específicamente medido en porcentaje de participación, respecto al total de tweets monitoreados. Esto se calcula sumando todos los tweets de cada cuenta y estableciendo un total, que representará el cien por ciento de los tweets enviados. Luego, mediante regla de tres, se calcula el porcentaje de participación de cada cuenta respecto del total. El

número total de tweets de todas las cuentas sumadas es 1404, por tanto ese será nuestro 100%.

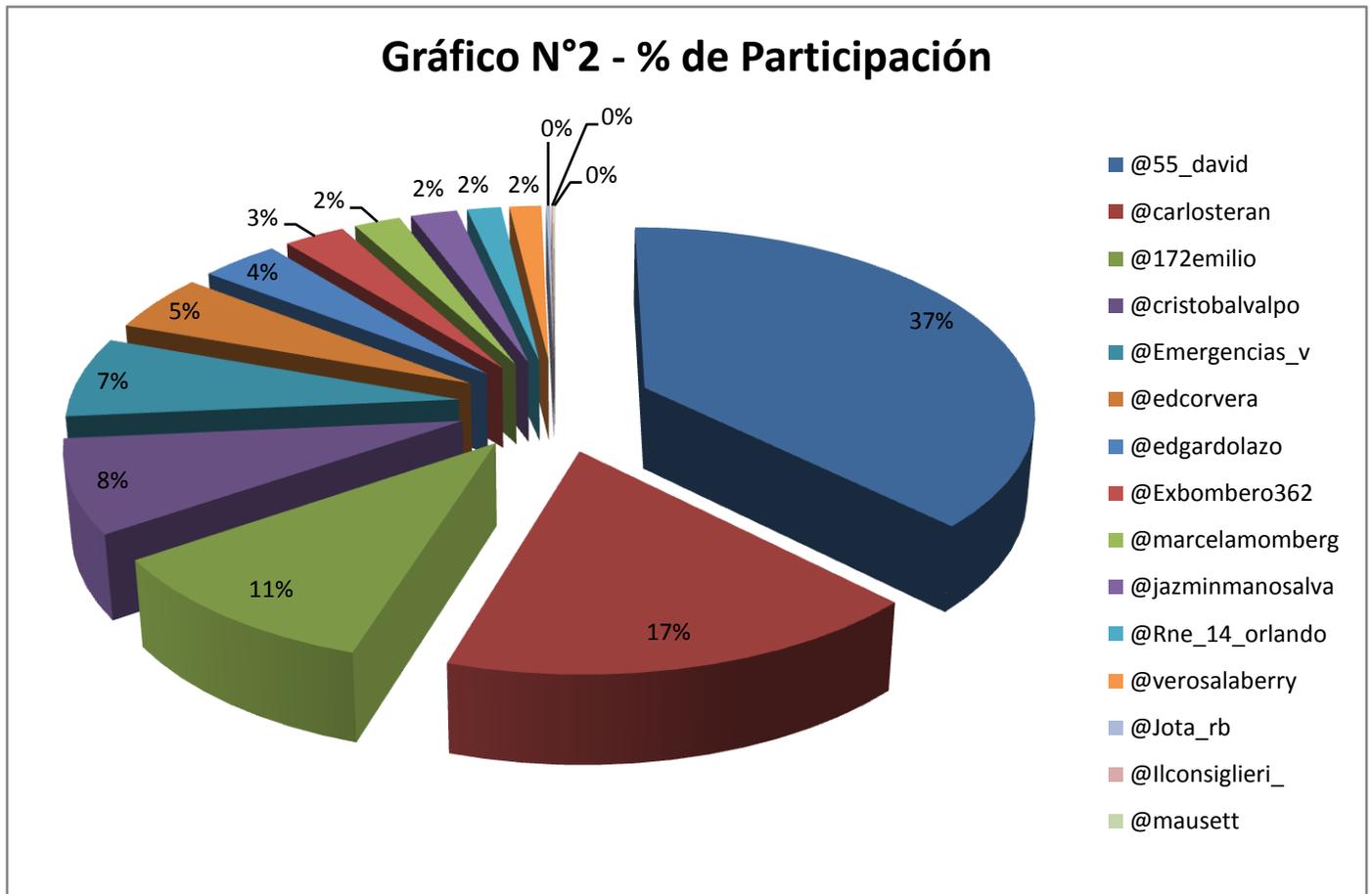
A continuación graficamos la regla de tres para calcular los porcentajes.

$$X = \frac{\text{Tweets de cada cuenta} * 100}{\text{Total (1404)}}$$

La fórmula se explica de la siguiente manera: X representa el porcentaje de participación de la cuenta. Y este se calcula multiplicando la cantidad de tweets de la cuenta por 100 y este resultado dividido en el total de 1404.

Explicado lo anterior, procedemos a establecer los resultados de esta medición en una tabla, para luego graficar.

Cuenta	Porcentaje de participación
@55_david	37,2%
@carlosteran	17,2%
@172emilio	10,6%
@cristobalvalpo	8%
@Emergencias_v	6,9%
@edcorvera	4,9%
@edgardolazo	3,7%
@Exbombero362	2,9%
@marcelamomberg	2,2%
@jazminmanosalva	2,2%
@Rne_14_orlando	1,6%
@verosalaberry	1,5%
@Jota_rb	0,2%
@Ilconsiglieri_	0,1%
@mauset	0,07%



5.1.1 Resultados de participación segmentada

De estos datos arrojados por el monitoreo realizado entre noviembre de 2013 y enero de 2014, se puede apreciar que la cuenta @55_david y @carlosteran representan más del 50% de la participación total de los 15 perfiles de Twitter investigados.

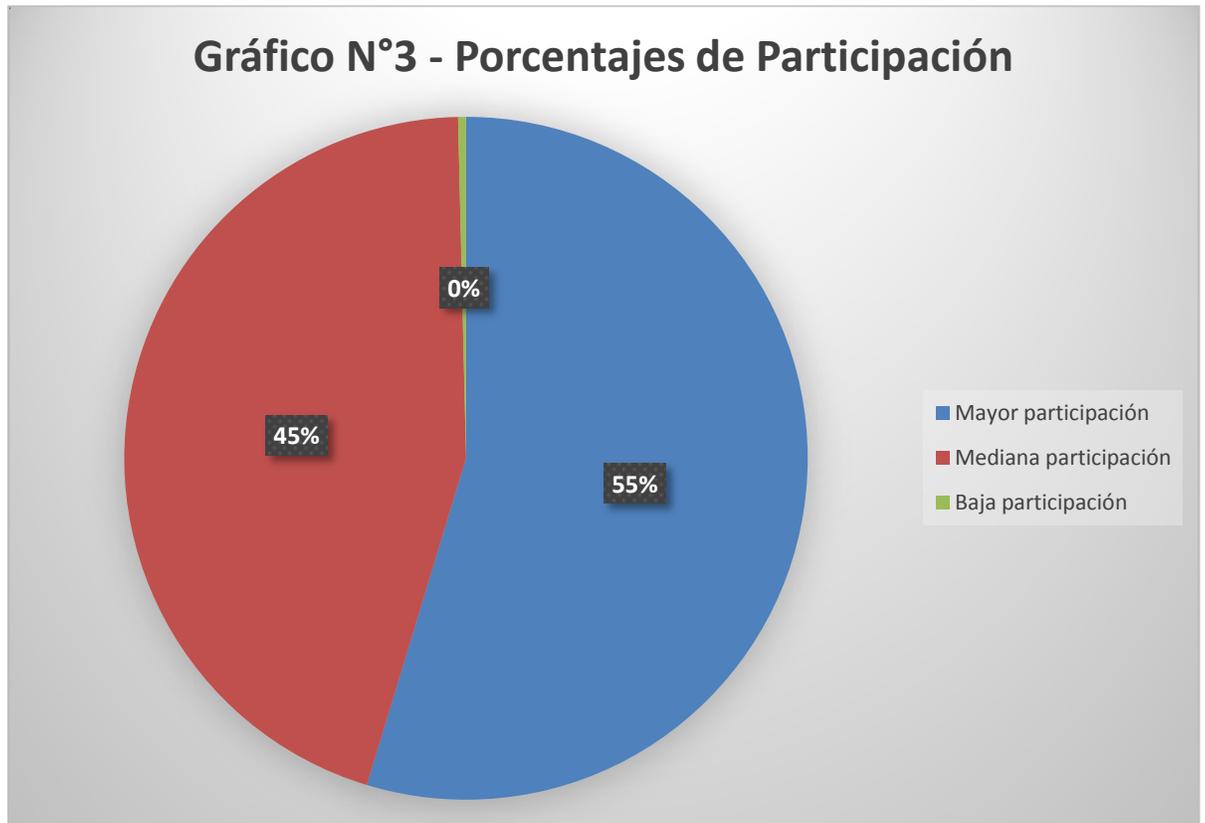
Mientras tanto, desde @172emilio hasta @velosalaberry fluctúan entre el 11% y el 2%.

Asimismo, dentro del tercer segmento y menos participativo, se ubican las cuentas de @jota_rb, @ilconsiglieri_ y @mausett, que no superaron el 1%.

La tendencia de participación de las cuentas investigadas las dividimos en 3 segmentos distintos: *Mayor participación*, *mediana participación* y *baja*

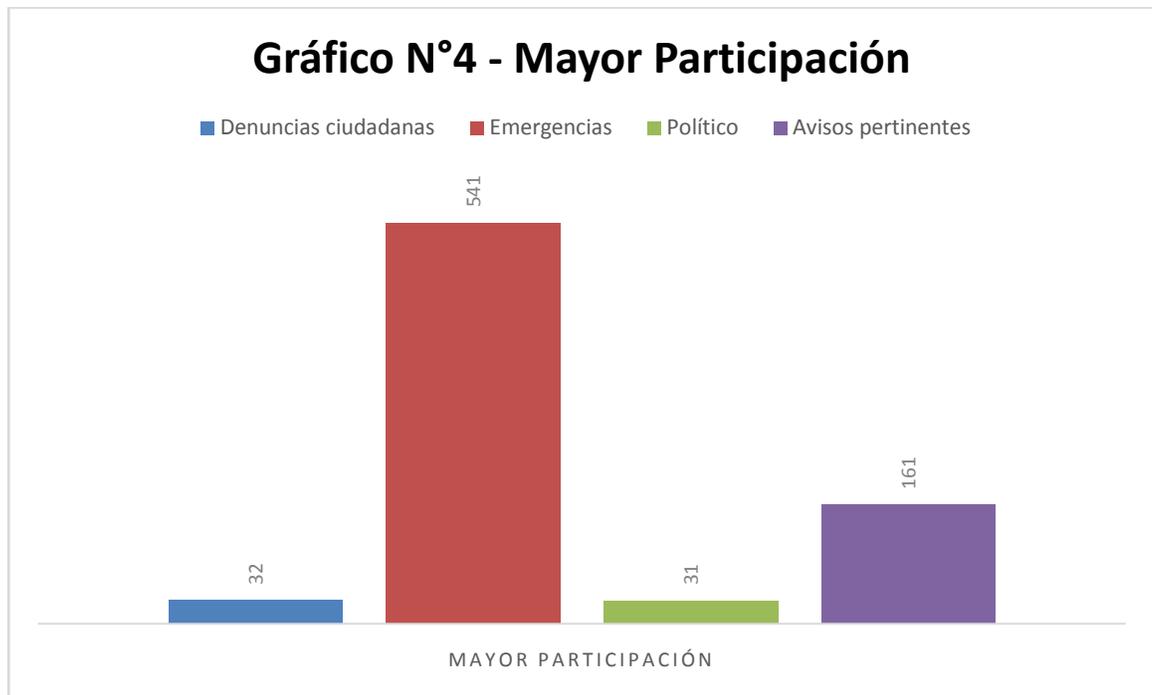
participación. A continuación expondremos distintos resultados que arrojó la investigación acompañando estos con gráficos y explicaciones posteriores.

Quedan distribuidos los porcentajes de participación, divididas por segmento, de la siguiente manera.



5.1.2 Mayor participación

En este segmento compuesto por @55_david y @carlosteran, hemos observado que la mayor cantidad de tweets corresponden a la categoría de emergencias, que incluso triplica a su más cercana, tal como se presenta en el siguiente gráfico:



Inferimos al respecto, que al tratarse de este tipo de informaciones (emergencias), estas personas, además de difundir el acontecimiento, realizan un seguimiento y ampliación de informaciones con respecto al mismo hecho, pues en el monitoreo pudimos observar que estas cuentas utilizaron un lenguaje periodístico para dar detalles de la información, incluyendo conceptos como: “Ampliamos”, “Ahora”, “Está pasando” o “Minuto a minuto”.¹²

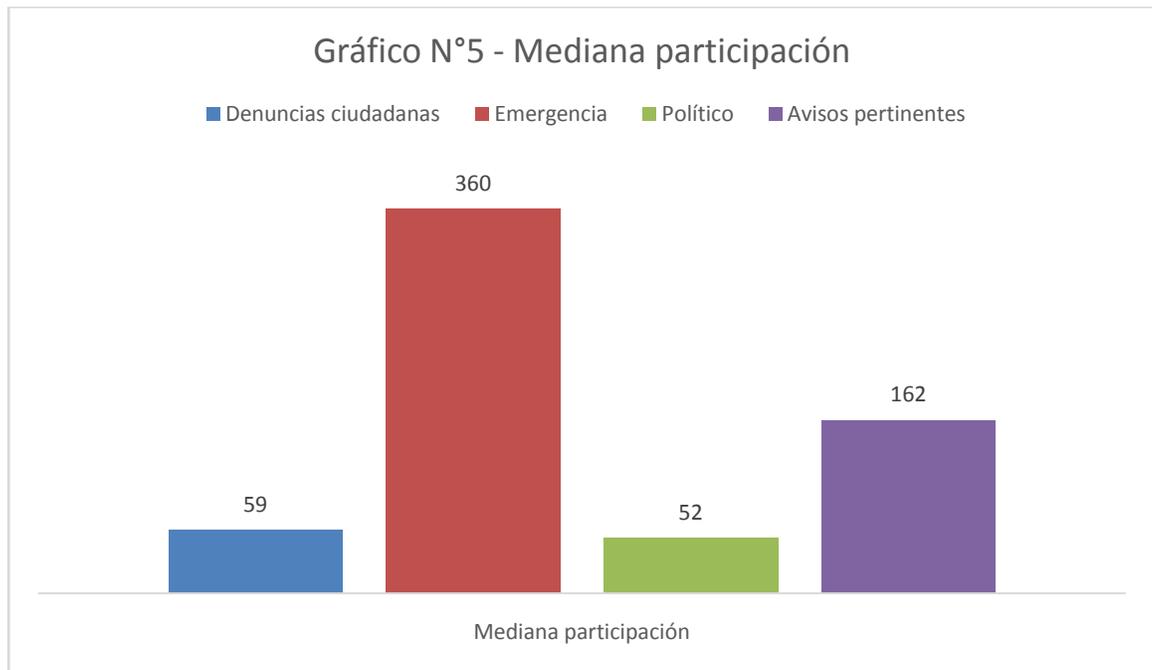
En referencia a lo antes mencionado, se explica que el volumen de tweets por emergencia sea mayor en estas cuentas en comparación a los perfiles

¹² Estos conceptos se pueden comprobar en las tablas de monitoreo de datos presentadas en el capítulo anterior.

restantes, que pueden informar el mismo hecho pero sin seguimiento del minuto a minuto.

5.1.3 Mediana participación

En este segmento encontramos las diez cuentas que twitearon activamente en la entrega de información a @biobio de manera regular, durante los 3 meses, a continuación detallamos el número de tweets por categoría de este segmento:

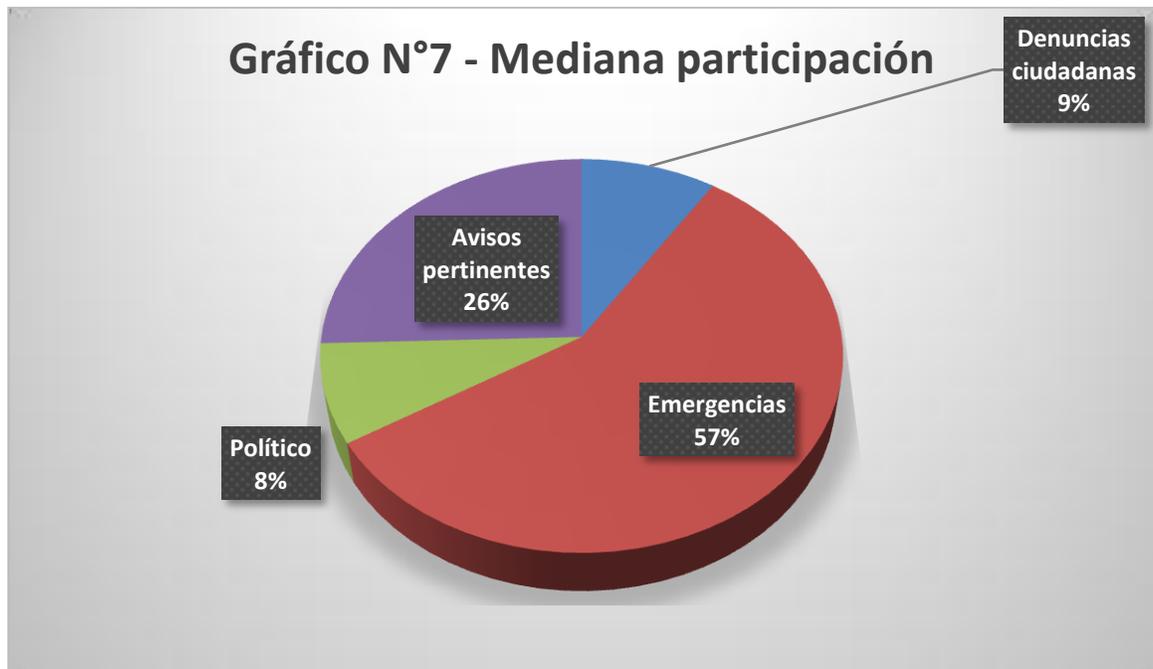


Dentro de lo observado, se repite un patrón en el cual la categoría de emergencias reúne la mayor cantidad de tweets, seguido inmediatamente por avisos pertinentes. Esta relación se explica debido a que al momento de ocurrir un accidente o un incendio, se desencadenan una serie de hechos en los que se pueden contar alertas, informaciones de atochamientos o desvíos y otros datos de utilidad para quien se informe por esta vía.

Por otra parte, las dos categorías restantes, político y denuncias ciudadanas, tienen el doble de porcentaje de tweets, en comparación al segmento de mayor participación, tal como lo representa el siguiente gráfico:



Este gráfico representa las mismas cifras del segmento de mayor participación expresado en porcentaje



Este gráfico representa las mismas cifras del segmento de mediana participación expresado en porcentaje.

Teniendo en cuenta el patrón observado, que emergencias y avisos pertinentes registran la mayor cantidad de tweets, y entendiendo que el volumen de tweets en estas dos categorías es notoriamente mayor en el primer segmento que en el segundo, resulta entonces que las cuentas del segundo segmento renuncian al seguimiento de la emergencia, con el fin de informar sobre otro tipo de acontecimientos relacionados con política y denuncias ciudadanas, aspectos que no se registran en el segmento de mayor participación.

Centrando ahora el análisis en las categorías de denuncias ciudadanas y político, al comparar los porcentajes de ambos gráficos, resulta que, los porcentajes de tweets del segmento de mediana participación representan el doble que el de mayor participación en estas categorías.

Concluimos al respecto, haciendo las comparaciones pertinentes que, las cuatro categorías registran niveles de participación similares en ambos segmentos, diferenciándose más claramente en la categoría emergencias, ya explicado anteriormente. Esto es observable en los porcentajes de cada categoría, dónde varían aproximadamente un 5% entre ambas mediciones.

5.1.4 Baja Participación

Finalmente, pasamos al último segmento, el de baja participación, cuyo porcentaje no supera el 1% y su interés principal fue transmitir información que los afectó directa e individualmente, por tanto, su foco de atención no estuvo en informar hechos que fueran de utilidad pública o masiva, sino por interés personal. De ahí, que estas tres cuentas, no siguieran interactuando vía Twitter para aportar a la radio.

El interés individual llegó a tal punto en el uso de la herramienta de Twitter, que incluso un usuario cerró su cuenta por poco uso. Es el caso de @ilconsiglieri_. Es decir, esta persona utilizó esta vía de comunicación para una situación puntual y además podemos inferir que no es un usuario activo de esta red social. Otra interpretación que identificamos es que este usuario pudo utilizar su cuenta Twitter, no para producir información y transmitirla, sino únicamente para recibirla.

Al finalizar este punto interpretamos que, el twitterero promedio que registra actividad permanente en radio Biobio a través de esta plataforma es representado en la categoría de mediana participación. Sin embargo, agregamos que las cuentas de @55_david y @carlosteran podrían incluirse dentro de este segmento, sino se dedicaran al seguimiento constante de las informaciones en la categoría de emergencias.

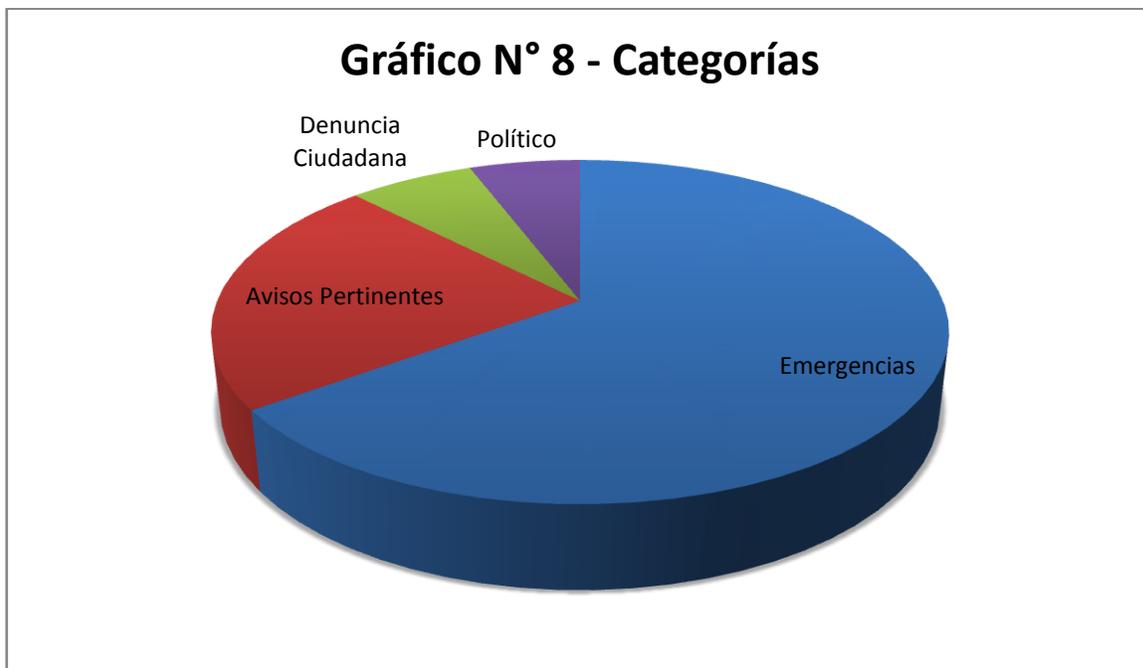
Desde esta perspectiva, concluimos que las cuentas ubicadas en los segmentos de mayor participación y mediana participación son ciudadanos activos en la entrega de información a través de Twitter a la Radio biobio de Valparaíso. Ya que sus tweets, representan una parte importante de los insumos informativos que utiliza que el medio para nutrirse de contenidos desde la ciudadanía.

5.2 Identificación de la categoría más significativa a la menos significativa

Como señala el segundo punto de nuestro recuento de datos, corresponde ahora identificar la categoría que más tweets recibió durante el monitoreo y la que menos tweets registró. Las cifras son las siguientes:

Categoría	Número de tweets totales
Emergencias	902
Avisos pertinentes	325
Denuncias ciudadanas	94
Político	83

En representación gráfica



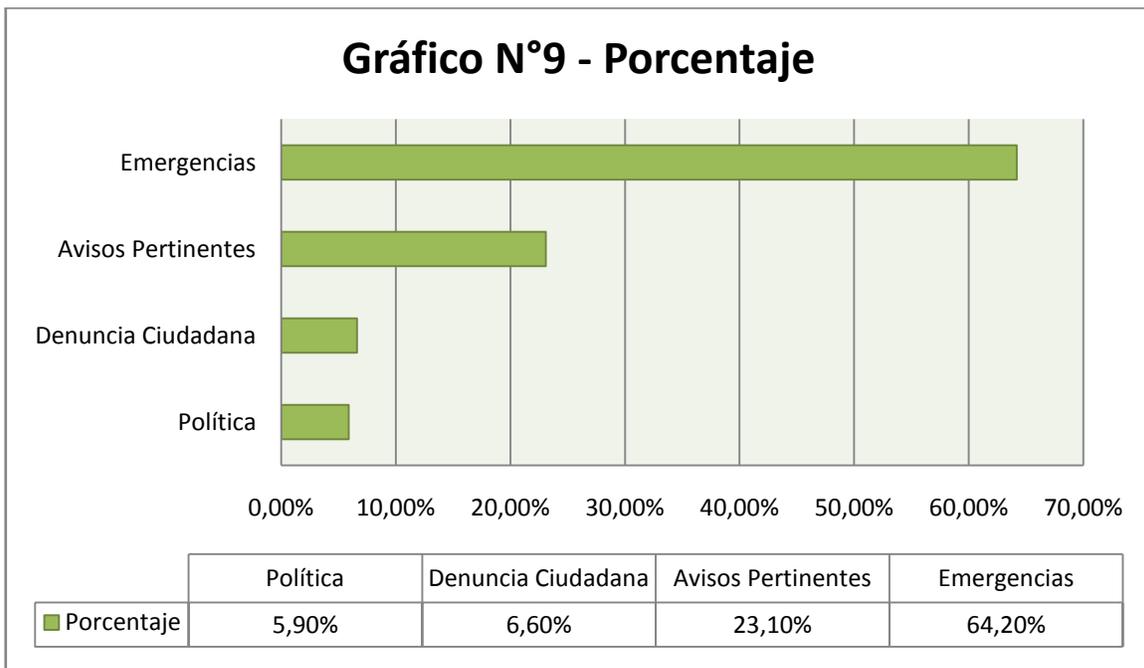
Para representar esta medición, también en porcentaje, utilizaremos la misma fórmula expuesta en el punto 5.1 Identificación del twittero más activo. A

continuación mostramos la suma de tweets de categorías representados en porcentajes, que corresponde a 1404, por tanto procedemos a realizar la ecuación de porcentaje. Dónde X representa el porcentaje de cada categoría respecto al total.

$$X = \frac{\text{Tweets por categoría} * 100}{\text{Total (1404)}}$$

Categoría	Porcentaje
Emergencia	64,2%
Avisos pertinentes	23,1%
Denuncia ciudadana	6,6%
Político	5,9%

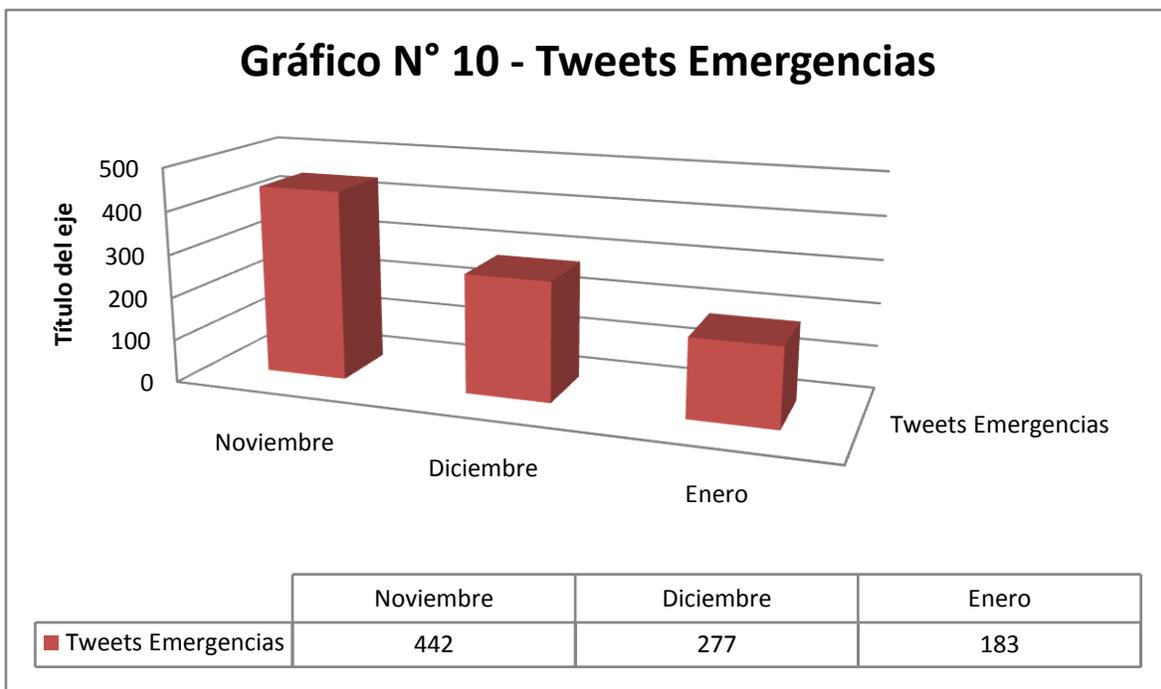
Al respecto, dejamos a continuación el gráfico porcentual respecto a las categorías.



5.2.1 Emergencias

Observamos que la categoría de Emergencias registra una notoria diferencia en su uso en comparación a las restantes, debido al carácter siempre relevante de los acontecimientos vinculados a ellas, pues en la mayoría de los casos puede llegar a involucrar a un importante grupo de personas. Por lo mismo, al twittear un hecho de esta categoría, como incendios o accidentes de tránsito, son siempre consignados en el medio, pues las personas que informan al respecto se encuentran generalmente en el sitio del suceso, un aspecto que enriquece la noticia y le da una fluidez al momento de ser difundida.

Según datos de las matrices de monitoreo, los resultados en esta categoría experimenta los siguientes cambios, respecto a participación.

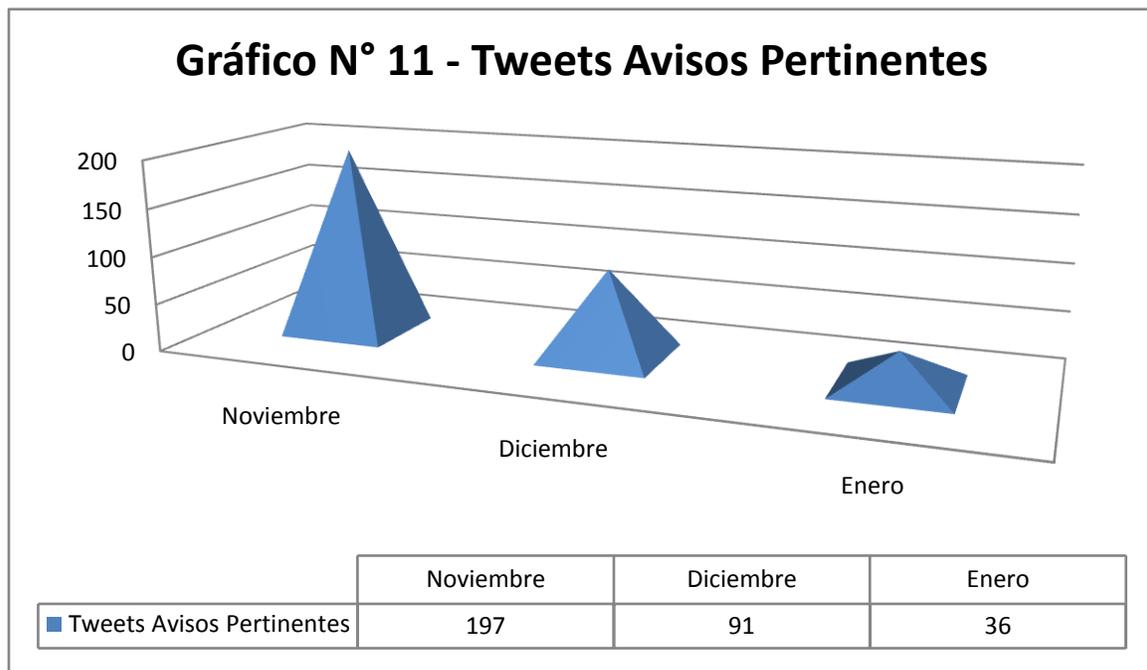


Durante noviembre, la seguidilla de incendios forestales llamó la atención de los twitteros, quienes informaron de manera constante y con su debido seguimiento de estos siniestros, registrando la mayor cantidad de tweets durante ese mes. Luego en los meses posteriores observamos que si bien la cantidad de incendios no disminuyó, sí lo hizo la atención hacia estos acontecimientos, pues

se tornó común, especialmente, durante este verano, la ocurrencia constante de incendios forestales intencionales en distintos puntos del país. De ahí, se explica la observable baja en la cantidad de tweets en los dos meses posteriores.

Los accidentes de tránsito también tuvieron un alto registro en esta categoría durante el mes de diciembre, particularmente, por la cantidad de viajes realizados por vacaciones y la población flotante de turistas que se movilizan en autos o buses hacia la zona para celebrar las fiestas de año nuevo y vacaciones.

5.2.2 Avisos Pertinentes

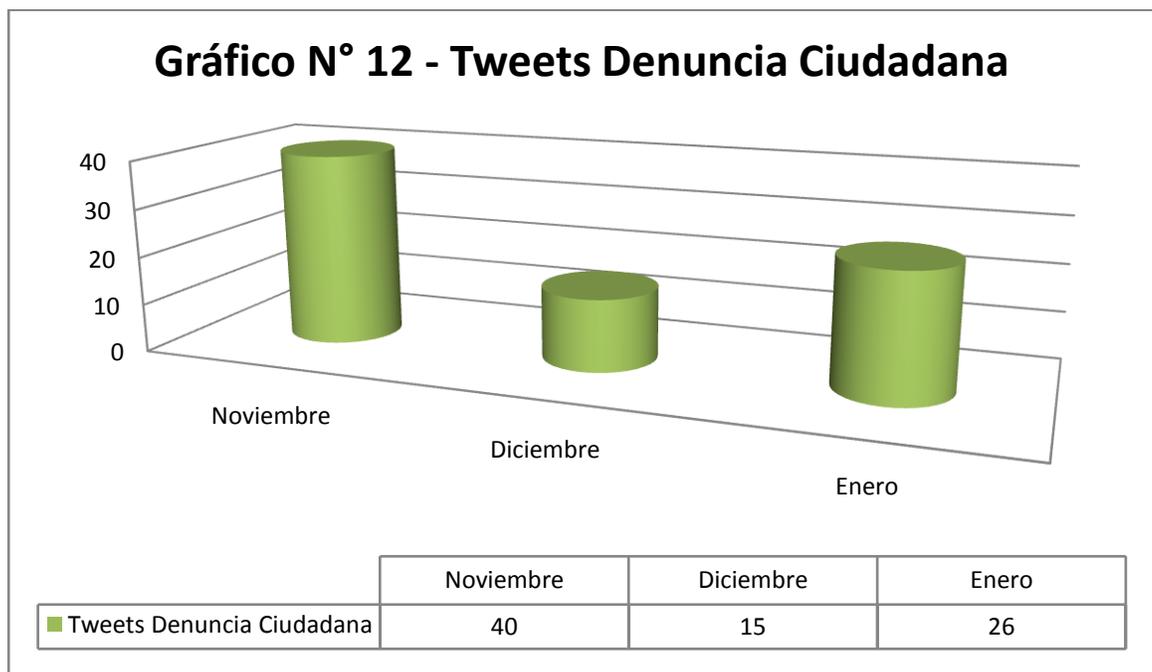


Avisos pertinentes es la segunda categoría más utilizada por las cuentas, debido a que las características de las noticias en ella, derivan en su mayoría de emergencias. Por ejemplo, cuando se registran situaciones de emergencia como choques de tránsito, aparecen constantes alertas o informaciones relacionadas con desvíos, número de afectados o atochamientos.

En este contexto, esta categoría es utilizada en su mayoría por segmentos de mayor participación, pues al observar que ya existen variados tweets en relación a una emergencia, ellos se encargan de complementar estas informaciones con avisos pertinentes, que sean considerados por el medio para emitir a la audiencia.

Finalmente, resulta lógico el descenso del número de tweets desde noviembre hasta enero, por los factores explicados en la categoría de emergencias anteriormente expuestos.

5.2.3 Denuncia Ciudadana



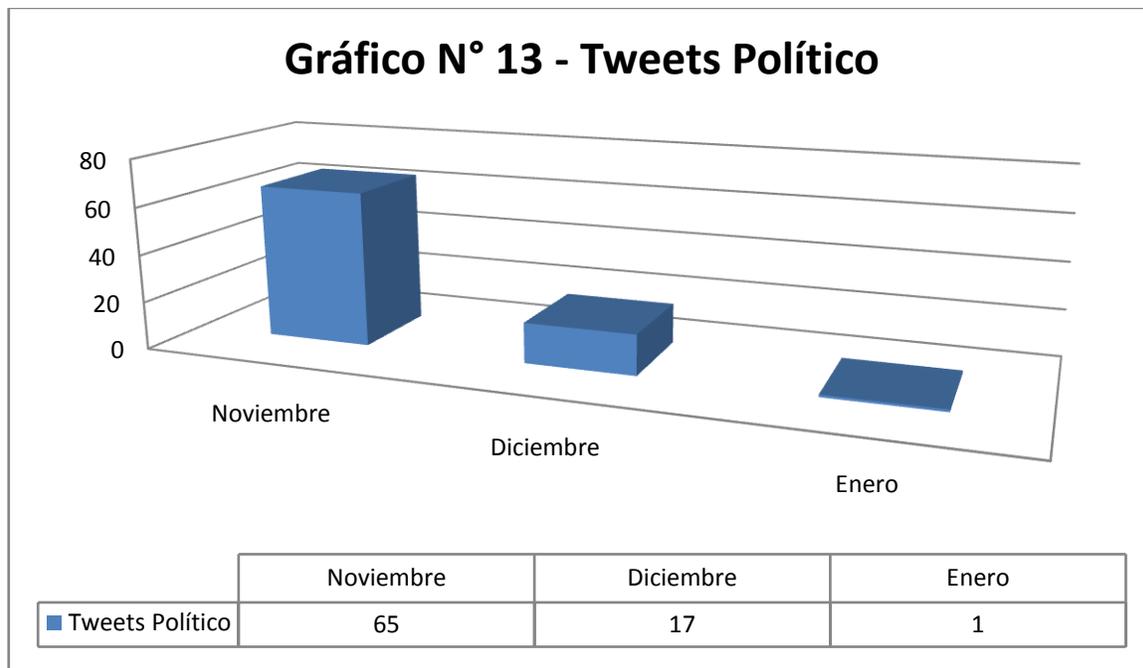
La categoría de denuncia ciudadana, registra informaciones de irregularidades y preocupaciones generales de la ciudadanía, donde su frecuencia es prácticamente regular. Durante los 3 meses de investigación pudimos observar los casos de salubridad pública, por el paro de los empleados fiscales y sus consecuencias en el retiro de la basura, o la rotura de matrices de

agua en Valparaíso, situaciones que fueron denunciadas con fuerza especialmente en noviembre.

Estas informaciones son alertadas a la radio con el objetivo que las autoridades regionales, las que muchas escuchan la Radio Bio Bio, puedan solucionar estos problemas de carácter comunitario, y así evitar cualquier tipo de crítica negativa hacia su desempeño en el cargo público que ejerce.

La participación en esta categoría fue de carácter más regular que en las otras. Pues las variaciones entre un mes y otro no son tan significativas ni marcan una tendencia especial en cada mes. La participación en esta categoría es transversal a la variable temporal.

5.2.4 Político



En esta categoría registramos una alta cantidad de tweets, previos y durante la primera elección presidencial y parlamentaria, realizada el 17 de noviembre de 2013, donde debido a la gran cantidad de candidatos que participaron en ella, cada una de sus visitas a la quinta región y actividades de

campañas en la zona, eran informadas por perfiles monitoreados para la investigación.

Asimismo, el día de las elecciones en primera vuelta, registro una gran cantidad de tweets hacia @biobio, generalmente relacionadas a informar el avance de las votaciones en distintos establecimientos escolares habilitados para la ocasión, como el número de mesas constituidas o inconvenientes ocurridos durante la jornada.

Sin embargo, pudimos observar que la activa participación de las cuentas decayó para la segunda vuelta de las elecciones realizadas el 15 de diciembre de 2013, pues inferimos que la amplia ventaja de Michelle Bachelet sobre Evelyn Matthei y su evidente triunfo, no provocó una motivación mayor para informar en esta categoría. Durante enero prácticamente no se registraron mayores informaciones en esta categoría.

5.3 Observación Resultados Finales

Según los resultados de la investigación hemos comprobado que 13 de las 15 cuentas monitoreadas, o sea el 87% de la muestra, participó activamente entregando información a la cuenta de Twitter @biobio. Mientras que el 13% restante participó en una ocasión aislada o dejó de participar.

Del 87% de cuentas con participación activa, dos de ellas registraron un número de tweets muy distante al resto de los usuarios. Las cuentas aludidas pertenecen a Claudio Ayala (@55_david) y Carlos Terán (@carlosteran), sin embargo, esta relación no es casual. Identificamos en ambos sujetos una clara intención de ser reconocidos en la radio como generadores de información, cuentas confiables y además como nombres asociados a la “especialización” en la información de emergencia.

El caso Claudio Ayala, gracias a sus constantes tweets relacionados a emergencias desde hace mucho antes de comenzar nuestro monitoreo, y obviamente a posteriori también, se ha convertido en una fuente confiable para la

radio Biobio de Valparaíso. La relación entre Ayala y el medio se ha vuelto tan cercana que es tratado prácticamente como un periodista más. Incluso en su perfil de Twitter Claudio Ayala se presenta como “colaborador de @biobio”.

El caso de Carlos Terán es paradigmático, pues a través de su participación también activa a través de Twitter con radio Bio Bio de Valparaíso, el medio fue quién se fijó en él para transformarlo luego en uno más del equipo. Así lo destaca Mauricio Barrientos, jefe de Radio Bio Bio de Valparaíso:

No lo conocíamos, salvo por Twitter, que nos informaba de cosas que estaban pasando, siendo una fuente de información permanente. En un momento cuando era mucho, lo invitamos a que él nos contara lo que escribía por Twitter. Descubrimos que lo hacía bien, entonces se generó un espacio y se incorporó para ser un conductor más nuestro.¹³

Actualmente Carlos Terán es conductor del programa “espacio libre” de la radio. Terán representa un cambio en la forma de mirar a los medios de parte de los ciudadanos. Dónde Twitter ha generado un espacio tan democratizado de acceso a los medios, en la que a través de una participación constante y destacada, incluso se puede llegar a ser parte del medio.

En otro aspecto, observamos un patrón que se repetía al interpretar los resultados obtenidos en las matrices de recolección de datos. Las categorías Emergencias, Avisos Pertinentes, Denuncias Ciudadanas y Político registraron, en ese orden de mayor a menor, las cantidades de tweets durante los tres meses de monitoreo, independiente del segmento que elijamos para analizar, ya sea este el de mayor participación o el de mediana participación.

A raíz de esto, la categoría de Emergencias registró el mayor número de tweets durante el monitoreo. Esto responde según nuestra interpretación a tres factores: primero, al fácil acceso que tienen las personas a distinguir hechos de esta naturaleza por encontrarse repentinamente con ellos, observarlos desde algún punto o ser testigos directos del acontecimiento; segundo, porque los tweets de emergencia son el tipo de información que siempre genera un interés en la población, pues al momento de ocurrir un hecho de este tipo existe una necesidad

¹³ Cita de entrevista realizada el día miércoles 28 de mayo. Entrevista completa en Anexos.

de saber qué sucedió, por qué sucedió y qué va a suceder; y finalmente, porque al momento de presenciar o enterarse de un incidente, existe una reacción natural a contar lo que se está presenciando, y para esto no hay medio más rápido y efectivo que Twitter.

En otra arista, podemos constatar en base a los resultados obtenidos que, ciertas cuentas de Twitter como las de Claudio Ayala y Carlos Terán, los cuales se enfocan mayoritariamente en informar hechos relacionados a emergencias, logran un reconocimiento a través de Twitter y se transforman en un medio más, y una fuente de información. Este reconocimiento se refleja en la asociación que hacen los twitteros de una cuenta a una categoría, como en los casos mencionados. E incluso este reconocimiento llega a extrapolarse a un medio como Radio Bio Bio de Valparaíso que hoy, los considera fuentes confiables de información y especializadas en la categoría de emergencias.

A modo de conclusión, destacamos el valor que la radio Bio Bio de Valparaíso le entrega a la información que los twitteros envían constantemente a su plataforma en Twitter, pues estos insumos son parte fundamental en la construcción de su pauta noticiosa diaria. La información que reciben a través de Twitter es tomada en cuenta, confirmada y luego transmitida al aire en la radio. Al respecto, la relación que se ha construido entre los twitteros y la radio es de confianza y agradecimiento, por una parte la radio confía en sus ciudadanos que la informan, y los twitteros confían y agradecen que su tweet llegará a los micrófonos de la radio. El proceso de retroalimentación es completo y complejo en esta radio, la voz de los ciudadanos a través de Twitter constituye la figura de un periodista más en la construcción de su pauta noticiosa.

Capítulo VI - Conclusiones

A. Realizada esta investigación hemos constatado la existencia de una alianza informativa entre Radio Bio Bio de Valparaíso y los twitteros que siguen y escuchan este medio de comunicación.

A.1 Los resultados de nuestro monitoreo de red, realizado durante tres meses arrojaron un nivel de participación del 87% del total de la muestra. Además de 1404 tweets enviados hacia @biobio. Cifras contundentes respecto a la participación activa y constante de los twitteros enviando información hacia la radio. Esto confirma el interés de los ciudadanos de insertarse como actores relevantes en el proceso de construcción de una agenda ciudadana en este medio de comunicación.

A.2 Radio Bio Bio identificó cuentas específicas en Twitter con las cuales estableció alianzas de intercambio de información. Constató así que existían cuentas que se transformaron en fuentes confiables de información y a la vez construyeron una relación de colaboración mutua. En algunos casos estas cuentas representaron instituciones específicas como bomberos y organizaciones ciudadanas como la Red de Emergencia, así como también cuentas personales como las de Claudio Ayala o Carlos Terán.

A.3 Los beneficios de la existencia de esta alianza informativa para los ciudadanos es otorgarle una mayor visibilidad a las inquietudes, problemáticas, denuncias e informaciones que consideran relevantes de ser tomadas en cuenta por un medio como Radio Bio Bio de Valparaíso. Logrando de esta forma una validación de estas informaciones en un medio de comunicación, para la propia validación como prosumidor. En tanto, para Radio Bio Bio el principal beneficio obtener es fuentes confiables de

información en toda la quinta región, y ser un medio creíble, ciudadano y participativo, ganando así fidelización de sus auditores.

B. Radio Bio Bio de Valparaíso ha logrado construir una agenda ciudadana en base a la alianza informativa que mantiene con los usuarios de Twitter que los siguen. Esta agenda ciudadana incluye informaciones que sus auditores les envían a través de internet de manera instantánea, lo que vino a reemplazar el uso del teléfono de antaño.

B.1 Para la construcción de la agenda ciudadana, Radio Bio Bio determinó sistemas de recolección de información a través de Twitter con métodos propios y se convirtió en la primera de su tipo en implementar un sistema de trabajo en base a la información emanada desde Twitter. Incluyeron monitores en sus estudios, utilizaron software de recopilación de datos y generaron un protocolo de verificación de esta información para luego ser reportada y finalmente, transmitida.

B.2 La agenda ciudadana se conformó según nuestra investigación empírica de cuatro grandes categorías: Emergencias, Avisos Pertinentes, Denuncia Ciudadana y Político. En la que destacó notoriamente la categoría de Emergencia por ser la de más fácil acceso y de mayor recurrencia en el día a día.

B.3 Radio Bio Bio de Valparaíso marca un precedente en lo que a construcción de agenda ciudadana respecta desde la vereda de los medios tradicionales. Un cambio de enfoque hacia la ciudadanía, que proyectamos a futuro, marcará diferencias en cuanto a la preferencia de las audiencias al momento de elegir un medio u otro.

C. Existe una profesionalización paulatina en el uso de la herramienta Twitter, que incluye aspectos desde el uso de un determinado lenguaje, determinadas prácticas y además la configuración de nuevas fuentes y medios individuales de información.

C.1 Cada persona es un medio. Hemos observado que algunas cuentas se especializan en cierto tipo de información, ya sea esta de Emergencias, Político u otro. Postulamos que los twitteros han identificado nichos en los cuales desean destacar. Así como existen periodistas especializados en tribunales o área internacional, los twitteros buscan ser reconocidos como una fuente confiable de un ámbito específico de la información.

C.2 A raíz de este cambio, se ha ido profesionalizando también la forma de comunicarse en esta plataforma. Ya no basta con twittear una foto y agregarle un pequeño texto, sino que los twitteros han identificado en el lenguaje periodístico sus herramientas para entregar una información más completa y que realmente sea de utilidad para los medios de comunicación. Los twitteros hoy saben cómo escribir para que los medios los tomen en cuenta, utilizando técnicas periodísticas y conceptos propios de esta disciplina.

D. Twitter se convirtió en un medio informativo. Lo instantáneo, preciso y directo de su lenguaje son características propias de una nueva sociedad interconectada. Por tanto Twitter es la plataforma que más se acomoda a las necesidades del ciudadano actual.

D.1 Al ser Twitter un espacio informativo tan instantáneo y dinámico, con tanto volumen de información circulando, los medios tradicionales se vieron obligados a involucrarse en esta red social, pues nació un nuevo nicho de información y también de competencia.

D.2 Al respecto postulamos que El 27F marcó el punto de inflexión en el uso de las redes sociales que pasaron de ser recreativas a informativas, destacando en este aspecto por sobre cualquiera Twitter.

D.3 Ganarse un lugar en Twitter tiene directa relación con la calidad de información que se pueda producir y además con la credibilidad que logren generar en la audiencia. Determinadas cuentas producen con el tiempo fidelización, identificación y se constituyen en una fuente oficial de los twitteros que los siguen. Construyendo así nuevas voces autorizadas para ciertos temas.

Conclusiones finales del grupo

Cambió el paradigma de la relación ciudadano-medios de comunicación gracias a la aparición de las redes sociales, principalmente gracias a la aparición de Twitter, que se ha instaurado hoy como el medio más instantáneo de información que existe. Un lugar que antes le pertenecía a la radio por tradición, la cual se caracterizó por llegar primero a todos los acontecimientos. Sin embargo, esta misma fue la primera en adaptarse a los cambios tecnológicos y comprender a Twitter como un aliado y no como una competencia.

Creemos al respecto que el 27F no sólo fue una tragedia nacional respecto a la destrucción material, sino que también fue un terremoto a los medios, que debieron enfrentar un escenario distinto, dinámico y con una participación activa que antes no consideraron con las mismas magnitudes.

Las redes sociales replantearon los cimientos de la comunicación, nos obligan a mirar ya no solo al discurso oficial de parte de los medios. Hoy ese escenario cambió y si los medios no se adaptan y comprenden realmente la relevancia que tiene Twitter, se quedarán atrás en el desarrollo de las nuevas formas de comunicación.

Podemos aventurar a modo de reflexión final que es posible que llegue un momento en que no será necesario prender la televisión o escuchar la radio para saber qué pasa, pues la información estará disponible a un clic, en nuestros dispositivos tecnológicos, celulares, o quizás en qué plataforma que sea desarrollada como el último salto de la tecnología.

Bibliografía

- Adenauer, K. (1994). *Comunicación política*. Perú.
- Asuntos del Sur (2012) *Comunicación digital y nuevos medios, herramientas de alto impacto a bajo costo*. Editorial: Asuntos del Sur.
- Andreu, R. y Sieber, S. (2000). *La Gestión Integral del Conocimiento y del Aprendizaje*. Economía Industrial.
- Barceló, Ll. y Baglietto, M. (2001). *Hacia una Economía del conocimiento*. Madrid: Esic Editorial.
- Bavelas, J., Jackson, D y Watzlawick, P. (2002). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona, España: Herder Editorial, S.L. Barcelona.
- Burdeau, G. (1977). *Les voies de la communication politique*. Paris: L'Harmattan, Traité de Science Politique.
- Canel, M. (2006). *Comunicación Política. Guía para su estudio y práctica*. Madrid: Tecnos.
- Castells, M. (1996). *La era de la información*. Madrid: Editorial Alianza.
- Hilber, M. y Peres, W. (2009). *La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: Desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo*. América Latina: Editorial Ariel.
- Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: An Introduction to its Methodology*. Beverly Hills: Editorial Sage.
- López, A., Parada, A. y Simonetti, F. (1991). *Introducción a la psicología de la comunicación*. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- López G. (2005). *El ecosistema digital, modelos de comunicación, nuevos medios y público en internet*. Valencia: Editorial Universidad de Valencia.

- Martínez Sánchez, F. (1996). *Perspectivas de las nuevas tecnologías en la educación*. Madrid: Narcea.
- McCombs, M. (1996). *Los efectos de los medios de comunicación. Investigaciones y teorías*. Barcelona: Paidós
- McLeod, J., Z. Pan, D, Rucinsky. (1995). *Levels of Analysis in Public Opinion Research*. New York: The Guilford Press
- Miralles, A. (2001). *Periodismo, opinión pública y agenda ciudadana*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Peña, P. y Sáez, C. (2012). *El 27F entre los medios analógicos y los digitales: de la audiencia televisiva a los "prosumidores" en caso de emergencia y catástrofes naturales*. Santiago, Chile: Instituto de Comunicación e Imagen de la Universidad de Chile.
- Porta, L. (2003). *La investigación cualitativa: El Análisis de Contenido en la investigación educativa*. Mar del Plata
- Winocur, R. (2002). *Ciudadanos mediáticos: La construcción de lo público en la radio*. Barcelona: Gedisa.

Linkografía

Albarello, F. (2013) *Reseñas Bibliográficas. Carlos Scolari: Narrativas transmedia, cuando todos los medios cuentan.* Recuperado de https://www.academia.edu/6072703/Austral_Comunicacion_-_Vol_2_N_2_Diciembre_de_2013

Álvarez, E. (2000) *Medios y sociedad civil: una alianza para el control político.* Recuperado de www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n18/18ealvarez.html

Arias, A. (2011) *La Sociedad del Conocimiento. Master de investigación en psicología y ciencias de la educación: El profesor y el alumno en la sociedad del conocimiento.* Recuperado de <http://unileonmaster.wikispaces.com/file/view/LA+SOCIEDAD+DEL+CONOCIMIENTO.pdf>

Baelo, R. (2008). *Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior: estudio descriptivo y de operación.* Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/3034Baelo.pdf>

Calventus, J. (2008). *Una aproximación al análisis de datos cualitativos textuales.* Recuperado de https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=87c420230f&view=att&th=13faa965139caa54&attid=0.3&disp=inline&realattid=f_hh3t1uld2&safe=1&zw&saduie=AG9B_P8KH2RBSzkrkHqjN0rOvw42&sadet=1374731100971&sads=ckbhd0wrcVv-2xNxzyEQMEuR-As

Comscore (2011). *Estado de internet en Chile.* Recuperado de http://www.comscore.com/es/Insights/Press_Releases/2011/7/In_Chile_15-24_Year_Olds_Are_Most_Engaged_Internet_Users

Consejo de Ética de los Medios de Comunicación (2010). *Cobertura de los medios en situación de catástrofe.* Recuperado de https://www.ucursos.cl/icei/2010/1/PER91ECP1/1/material_docente/previsualizar?id_material=493015

Consejo Nacional de Televisión (2010) *COBERTURA TELEVISIVA DEL TERREMOTO. La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria.* Recuperado de <http://transparencia.cntv.cl/mecanismosparticipacion/6.TerremotoInformeCoberturaTelevisiva.pdf>

deFontcuberta, M. (1999). *Pauta y calidad informativa.* Recuperado de http://comunicaciones.uc.cl/prontus_fcom/site/artic/20050417/pags/20050417184054.html

Del Pino, C. (2007) *Nueva era en la comunicación comercial audiovisual: el marketing viral.* Revista Pensar la Publicidad 2007, vol. I, n.2, 63-76 recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/PEPU/article/viewFile/PEPU0707220063A/15645>

Domizi J., Lanteri JP. y Roma R. (2011). *El Libro de Twitter, conectados en 140 caracteres.* Recuperado de http://collection.openlibra.com.s3.amazonaws.com/pdf/Libro_de_Twitter.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIGY5Y2YOT7GYM5UQ&Signature=LuTcSE9ivW0Y2blsluREynLT3mc%3D&Expires=1387389201

Éxito Exportador (2012). *Estadísticas mundiales del internet.* Recuperado de <http://www.exitoexportador.com/stats.htm>

García de Madariaga, J. (2006). *Del periodismo cívico al participativo: nuevos medios, viejas inquietudes.* Recuperado de <http://www.ehu.es/zer/hemeroteca/pdfs/zer21-12-garcia.pdf>

Hernández, Y. (2006). *La sociedad de la información – sociedad del conocimiento un paradigma alternativo.* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/la-gestion-y-la-sociedad-del-conocimiento.htm>

IAB (2012). *1er Informe Activismo Ambiental 2.0*. Recuperado de http://www.iab.cl/wp-content/themes/IAB/download.php?archivo=12038%7Cpresentation_activismo20.pdf.

Krüger, K. (2006) *El concepto de la 'Sociedad del Conocimiento*. Biblio 3W, Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales, Universidad de Barcelona, Vol. XI, nº 683, 25 de septiembre de 2006. Recuperado de <http://www.ub.es/geocrit/b3w-683.htm>

Meso Ayerdi, K (2013). *Periodismo y Audiencias: Inquietudes sobre los contenidos generados por los usuarios*. Recuperado de cuadernos.info, 33, 63-73. DOI:10.7764/cdi.33.515

Ministerio de Educación de Argentina, EducAr (2010). *Prosumidores en acción*. Recuperado de <http://coleccion.educ.ar/coleccion/CD26/datos/prosumidores.html>

Redacción Emol (11 de junio de 2014). *Chile tendrá 73 millones de dispositivos conectados a internet en 2018*. El Mercurio. Recuperado de <http://www.emol.com/noticias/tecnologia/2014/06/11/664754/chile-tendra-73-millones-de-dispositivos-conectados-a-internet-en-2018.html>

Redacción PiensaChile (30 de septiembre de 2008). *CNN Chile elige a Radio Bío-Bío y Canal 9 de Concepción en Alianza estratégica*. PiensaChile.com. Recuperado de <http://piensachile.com/2008/09/cnn-chile-elige-a-radio-baso-baso-y-canal-9-de-concepcion-en-alianza-estratacgica/>

Nunes, P. (2012). *Alianza Estratégica*. Portal Knoown.net, Área Gestión. Recuperado de <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/alianzaestrategica.htm>

Sáez, Ch. (2012). *El 27/F entre los medios analógicos y los digitales: de la audiencia televisiva a los "prosumidores" en casos de emergencia y*

catástrofes naturales. Recuperado de http://www.acorn-redecom.org/papers/proceedings2012/006Saez_Espanol.pdf

Simplycit (2010). *Crecimiento de Twitter en Chile después de #TerremotoChile*
Recuperado de <http://www.slideshare.net/Simplycit/inferencias-crecimentostwittercl>

Sistema Nacional de Educación a Distancia de México. (2012). *Sociedad del conocimiento.* Recuperado de <http://www.sined.mx/socconocimiento.html>

Solís, M., Tapia, F. y Vargas, R. (2011). *Segmentación de usuarios adolescentes de redes sociales en Chile.* Recuperado de http://www.cybertesis.uchile.cl/tesis/uchile/2011/ec-solis_c/pdfAmont/ec-solis_c.pdf

Ytreberg, E. (2004) *Coherence and Participation in Multi-platform Formats.* Recuperado de <http://ripeat.org/tag/espen-ytreberg/>

Trejo, R. (2001). *Vivir en la sociedad de la información: orden global y dimensiones locales en el universo digital.* Recuperado de <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm>

Anexos

Entrevistas

1. Entrevista a investigador boliviano Pablo Rivero

Realizada el 25 de noviembre del 2013 vía Correo electrónico.

¿Desde cuando trabajas monitoreando la red social Twitter?

R: Desde febrero/marzo de 2011.

¿Cómo llegaste a elegir el método del monitoreo para recolectar datos y analizarlos?

R: Explorando. No existe aún un método preciso de recolección de datos, sobre todo, porque Twitter no es totalmente abierto y hay muchos datos restringidos. He fijado algunos criterios de tendencia en el tiempo que sirven como indicadores; siendo consistente con ellos en el tiempo se pueden fijar algunos patrones de cambio y también algunos resultados destacados.

¿A qué conclusiones has llegado con el tiempo?

R: Una pregunta un poco amplia. Podría decir que Twitter ejerce un interesante peso cualitativo en el impacto de algunas noticias. Su llegada, en números fríos, no refleja el verdadero alcance que puede tener redefiniendo potencialmente una noticia.

Hay una apertura para el intercambio entre actores públicos, medios y ciudadanos aunque esto no es aplicable a todos los casos. Lo que sí se ha instalado en el imaginario colectivo es que existe un nuevo formato para la comunicación que debe tener en cuenta canales directos, como Twitter.

Twitter ha servido también para canalizar y amplificar algunas voces que no llegarían de la misma manera por medios tradicionales.

En el caso de Bolivia, me queda una conclusión definitiva. La prensa escrita ha sido la primera en migrar al formato digital y mantiene su liderazgo de audiencia. Los medios digitales intentan ingresar y crecer pero el modelo de negocio es aún

muy precario, salvo unos tres o cuatro, el resto son marginales al universo informativo.

¿Según tú, cual es la influencia de Twitter en los medios, es hoy una nueva plataforma informativa o de interacción necesaria para la ciudadanía y para los mismos medios?

R: Es difícil hablar en general de “los medios”. No conozco con precisión el caso chileno pero entiendo que la penetración de internet les ayuda a implementar estrategias de mayor impacto.

Pienso que los medios que entienden mejor la herramienta -tanto sus potencialidades como sus limitaciones- son quienes logran mejores resultados, por ejemplo al traducir ciertas conversaciones de la web a los medios o gestar diálogos públicos y abiertos. Pero tampoco diría que son plataformas “necesarias”, pueden desaparecer o mutar, lo importante es que la transformación en la experiencia comunicacional se consolide y avance hacia medios más transparentes y cercanos a la gente, a sus intereses y necesidades.

Se ha roto el monopolio de la información, pero ahora enfrentamos el desafío de la sostenibilidad de la información independiente y de calidad, ¿quién la paga, quién trabaja para lograrla si todo es “gratis” en la web?

R: Los medios no deben desaparecer, el desafío es encontrar el modelo de negocio que les permita seguir produciendo información de calidad y que la gente pueda involucrarse más, co-generar contenidos y “vivir la noticia” de manera diferente.

2. Entrevista a Mauricio Barrientos, Jefe de prensa Radio Bio Bio de Valparaíso

Realizada el 28 de mayo del 2014 en forma presencial

¿Cuál es tu visión acerca de la democratización de la información desde Twitter a la radio?

R: Yo creo que hoy día el público ha logrado ser protagonista de los contenidos, ser protagonista de los medios y lo que hoy ha conseguido el auditor, el público en general (televisión, radio, etc.), es que la agenda la manejan más ellos que los medios. Ellos priorizan cuales son los temas importantes para ellos.

Pienso que ha sido una evolución para los medios de comunicación, yo creo que los medios han bajado de esa soberbia de decir “nosotros somos los que quiere leer, debe leer, quiere aprender”. No, la gente nos valora hoy día porque hay contabilidad mucha más precisa de cuantas personas nos siguen y cuantos te leen.

¿Cuál es la importancia de la información que reciben a través de Twitter y cómo repercute en su pauta noticiosa?

R: Influye esa información, sobretodo en un medio de información como Radio Bio Bio, en donde no hay un manual de estilo por ejemplo, salvo dos o tres cosas puntuales, pero nuestra única línea editorial es la independencia y bajo esa premisa, esa independencia, los auditores nos entregan el material que ellos quieren, necesitan y nos ofrecen, en ese sentido se han transformado en una parte vital, porque nosotros con ellos nos enteramos de lo que está pasando lo que pasa en la calle, lo que le pasa a la gente y lo que va a seguir pasando. Por ejemplo, con ellos nos enteramos que la ayuda no estaba llegando, con ellos nos

enteramos de que las casas estaban mal construidas, con ellos nos enteramos de que hay un choque en la Avenida España y que está cortando el tránsito.

Por mucha estructura que nosotros tengamos, nunca vamos a tener lo suficiente para poder llegar a cualquier parte, y a través de las redes sociales y del teléfono se transforman en un integrante más nuestro.

En el fondo ellos nos ayudan a generar el contenido de las pautas. Nosotros si bien vamos a las pautas, que son habituales, no nos nutrimos de eso para los informativos, para nosotros es más importante la denuncia de un auditor por determinado tema y vamos a las pautas a preguntar a la autoridad sobre determinado tema.

¿Twitter viene a reemplazar la antigua función del teléfono?

R: Yo creo que sociológicamente pasa un fenómeno muy importante, que cuando estamos frente a una situación que puede ser de emergencia, de importancia e inclusive de alegría, tendemos a tratar de comunicarnos con alguien y no con el más cercano, no nos vamos a abrazar con señor que va al lado, sino que pescamos el teléfono, llamamos por teléfono, escribimos por el teléfono o lo grabamos en el teléfono.

En ese contexto, Twitter se ha transformado en una herramienta tan importante, porque una persona escribe un par de líneas y, dependiendo de su cantidad de seguidores, sabe que llega de inmediato a esos seguidores. Si además le incorporas un @ que no puede estar en sus seguidores, y es una noticia por ejemplo, tiene la posibilidad en Radio Bio Bio, si hay un choque en la Avenida España, tome una foto y está sea RT a más de un millón de personas

Entonces, claro, la gente antes podía llamar, o llamaba a carabineros, o llamaba a bomberos. Hoy día llaman a la radio porque les da la sensación de que tiene más efectividad. Juega en contra porque la gente habla menos, la gente se comunica menos, la gente se expresa menos, pero esta comunicación virtual que es mucho

más grande, o sea un mensaje tiene un impacto nacional en pocos minutos, se viraliza fácilmente. Entonces yo creo que hay un problema sociológico, más que comunicacional, que hay que enfrentar.

¿Qué ganan los medios de comunicación con las personas adoptando un nuevo rol informativo?

R: Yo creo que ellos quieren que los tomen en cuenta, yo creo que les reconozcan, de que están siempre aportando, como siempre lo han sido, yo creo que el ser humano siempre ha sido protagonista de la I Guerra Mundial y II Guerra Mundial, en las catástrofes, en los golpes de estado en Chile, en los incendios, etc., pero nunca tuvieron tribuna para contarlos, salvo reportajes muy especiales.

Hoy día no, en línea con este fenómeno que está pasando, desde su óptica, desde su perspectiva, desde su objetividad en ese momento. Es decir, si hay un choque “aquí hubo un choque entre dos vehículos con un lesionado”, donde él lo está viendo y nadie le está contando nada, porque él lo contó y es así, se replica así de rápido.

Yo creo que la democratización que ha generado las redes sociales permiten hoy día que este medio tenga tanta fuerza, es decir, los medios de comunicación deben replantearse si quieren subsistir, porque la gente cada una es un medio de comunicación.

¿Cómo percibes que la gente se siente participe y de qué forma lo hacen?

R: Un ejemplo, nosotros hemos entrevistado al delegado presidencial y nos escribe determinado auditor “pregúntenle qué pasa con el Cerro Ramaditas” y nosotros le trasparamos la pregunta al delegado presidencial. Entonces, en otro contexto, es muy difícil que él haya llegado con esa pregunta al delegado, es más,

es muy probable que nunca lo haya visto y que ni siquiera lo vea, pero ahí nosotros le preguntamos porque él nos preguntó.

Lo mismo que cuando tiene a un político, “pregúntenle por determinada ley que votó en contra” y nosotros le preguntamos.

Yo creo que eso es lo que valora la gente, de que nosotros no por ser comunicadores, sino que la radio, por el medio de comunicación, por la potencia que tiene, logra poner a las personas, las autoridades y los hechos en sincronía con la gente, directamente, sin grandes intermediarios, si hay un choque te lo cuenta la persona que está ahí y se lo cuenta a otra persona, si hay una pregunta a una autoridad, él se la pregunta por medio de esta estructura, se lo preguntamos directamente.

Yo creo que se eliminan estas barreras, estas murallas, que históricamente han existido.

¿Cómo se dio la llegada de Carlos Terán a la radio?

R: No lo conocíamos, salvo por Twitter, que nos informaba de cosas que estaban pasando, siendo una fuente de información permanente. En un momento cuando era mucho lo invitamos a que él nos contara lo que escribía por Twitter. Descubrimos que lo hacía bien, entonces se generó un espacio y se incorporó para ser un conductor más nuestro.

Pero como medio de comunicación eso te demuestra que Twitter tiene esos efectos, y puede tener muchos más, Twitter es más rápido, pero la viralización es más instantánea. Te demuestra que las redes sociales hoy en día son una plataforma que permite cambios, es cosa que vean como está medio oriente, los cambios importantes que se han producido gracias a la coordinación de las redes sociales.

Yo creo que si se comentaba en algún momento que la prensa podía transformarse en el cuarto poder del estado, yo creo que hoy en día son las redes sociales, más que los medios.

¿Cómo es la estructura de la pantalla/monitor que muestra los tweets en el estudio?

R: Nosotros tenemos una estructura en donde tenemos un televisor en frente que nos muestra cómo van corriendo los tweets, y es cosa que uno levante la mirada y vea el control que va siguiendo los temas que están pasando, cuáles son las noticias, qué es lo que opinan sobre determinado tema, si están haciendo una entrevista qué es lo que está diciendo, etc.

Entonces es un canal de información que nos acostumbramos permanentemente a estar recibiendo y se produce esta interacción, un feedback, nos mandan un mensaje que nosotros mandamos por el aire, nos vuelven a responder por acá, o nos entregan un dato y nosotros lo damos por acá, etc.

Entonces cuando no estay es como si cerraras la ventana, o sea tú que estás acostumbrado a abrir tu ventana y estás frente a un estadio, te asomas por la ventana y ves el partido, si tú cierras la ventana sientes que te estás perdiendo el partido. Nosotros sentimos que nos estamos perdiendo lo que está pasando en la calle. Es la banda ancha que tenemos con nuestro público.