



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA DE COMUNICACIÓN

**PROCESOS DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA EN EL GRUPO DE
WHATSAPP “CHAT DE SEGURIDAD” DEL BARRIO EL CABRE**

Trabajo de titulación previo a la obtención
del Título de Licenciado en Comunicación

AUTOR: OSCAR VINICIO GUALLASAMIN CEVALLOS

TUTOR: TANIA FRANCISCA VILLALVA SALGUERO

Quito-Ecuador

2022

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, Oscar Vinicio Guallasamín Cevallos con documento de identificación N° 1726538364 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 05 de septiembre del año 2022

Atentamente,



Oscar Vinicio Guallasamín Cevallos

1726538364

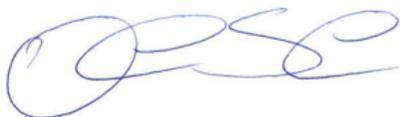
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Oscar Vinicio Guallasamín Cevallos con documento de identificación No. 1726538364, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículos Académicos: “PROCESOS DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA EN EL GRUPO DE WHATSAPP “CHAT DE SEGURIDAD” DEL BARRIO EL CABRE”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Comunicación, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 05 de septiembre del año 2022

Atentamente,



Oscar Vinicio Guallasamín Cevallos
1726538364

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Tania Francisca Villalba Salguero con documento de identificación N° 0502959224, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “PROCESOS DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA EN EL GRUPO DE WHATSAPP “CHAT DE SEGURIDAD” DEL BARRIO EL CABRE”, realizado por Oscar Vinicio Guallasamín Cevallos con documento de identificación N° 1726538364, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción ARTÍCULOS ACADÉMICOS que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 05 de septiembre del año 2022

Atentamente,



Tania Francisca Villalba Salguero
0502959224

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	1
Aproximación Teórica.....	9
1.-La comunicación y sus procesos	9
2.-Comunicación comunitaria	13
3.-Watsapp como medio de comunicación comunitaria	20
METODOLOGÍA	24
RESULTADOS.....	31
Contexto del grupo de WhatsApp “Chat de seguridad”.....	31
El grupo de WhatsApp “Chat de seguridad” de la comunidad de El Cabre como medio donde se desarrollan procesos de comunicación comunitarios.	31
Grupo de WhatsApp “Chat de seguridad”: Proceso de comunicación.....	34
Grupo de WhatsApp “Chat de seguridad”: El mensaje.....	36
Grupo de WhatsApp “Chat de seguridad”: El receptor.....	37
El impacto de la información compartida en el grupo de WhatsApp.....	38
De lo presencial a lo virtual: comunidad virtual barrio El Cabre.....	39

CONCLUSIONES42

REFERENCIAS47

Índice de figura

Figura 14

Índice de tabla

Tabla 128

RESUMEN

Este trabajo de investigación está enfocado en analizar y evaluar el contexto de la comunicación comunitaria en el barrio El Cabre, comunidad que en los últimos años ha venido desarrollando de manera exponencial lo que ha generado que esta se organice por medio de su Comité Pro Mejoras para la creación del grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad ”, siendo este un medio y canal de comunicación comunitario que permite conocer más sobre seguridad de la zona y sus distintas necesidades, en el presente artículo está manejando por una pregunta de investigación principal la cual plantea reconocer, ¿Cuáles son los procesos de comunicación comunitaria presentes en el grupo de WhatsApp “Chat de seguridad”? . Esto por acciones que ayudaron a registrar la información del grupo de WhatsApp “Chat de Seguridad” compartida por la comunidad; identificar los procesos de comunicación comunitaria en el grupo de WhatsApp “Chat de Seguridad” del barrio y analizar el impacto de la información compartida en el grupo. Encontrando que existe una comunidad muy activa, unida que busca maneras y herramientas necesarias para velar por la seguridad del barrio, con la expectativa de mejorar las condiciones de vida de la comunidad en este caso a través de la interacción virtual y presencial.

PALABRAS CLAVE

Comunicación, Comunicación Comunitaria, Comunidad, Comunidades Virtuales, Canal de comunicación, Contextos culturales.

ABSTRACT

This research work is focused on analyzing and evaluating the context of community communication in the neighborhood El Cabre. community that in recent years has been developing exponentially which has generated that this is organized through its committee pro improvements for the creation of a community chat called "Chat de seguridad ", being this a means and channel of community communication that allows to know more about security in the area and its various needs, in this article is handled by a main research question which raises recognize, What are the processes of community communication present in the WhatsApp group "Chat de seguridad"? This by actions that helped to record the information of the WhatsApp group "Chat de Seguridad" shared by the community; identify the community communication processes in the "Chat de Seguridad" of the neighborhood and analyze the impact of the information shared in the WhatsApp group. Finding that there is a very active, united community that seeks ways and tools necessary to ensure the safety of the neighborhood, with the expectation of improving the living conditions of the community in this case through virtual and face-to-face interaction.

KEY WORDS

Communication, Community Communication, Community, Virtual Communities, Communication Channel, Cultural Contexts, Community, Virtual Communities, Cultural Contexts

INTRODUCCIÓN

La creación del barrio El Cabre data de los años 1938 cuando las diferentes haciendas que comprendían la zona de la parroquia de Sangolquí se limitaron, dividieron en las distintas parroquias y barrios permitiendo la elevación de parroquia a Cantón que se denominaría Rumiñahui, lugar que acoge al caso de estudio y el cual hasta la actualidad ha presenciado una creciente expansión demográfica. Debido a que esta ciudad es considerada una “ciudad dormitorio” donde la mayoría de trabajadores de Quito y sus alrededores tienen sus casas. En consecuencia, el barrio El Cabre guarda una estrecha relación con su parroquia Sangolquí y su cantón en cuanto a sus historia y eventos que suceden en esta zona.

El barrio El Cabre no presenta un registro histórico por lo tanto se recurre a la información de tradición oral por parte de los moradores más antiguos de la comunidad; Rosita Chungandro (74 años), una de las primeras habitantes del lugar comenta que:

La historia del barrio data de los tiempos indígenas pues este en sus inicios se denominaba el cable y representaba una zona de descanso donde se conectaban todos los caminos desde Sangolquí, Cotogchoa, Rumiloma, Fajardo, San Pedro, San Rafael y Cashapamba, esta zona es desde la antigüedad un lugar medular del Valle de los Chillos por eso es por lo que se llama así nuestro barrio. (R. Chungandro, comunicación personal, 21 de marzo de 2022).

El 13 de junio del 2001 la comunidad de este barrio organiza y conforma la primera directiva del Comité-Pro-Mejoras con personalidad jurídica. La cual cumple el papel de estar al pendiente de las distintas necesidades del barrio. Sobre todo, porque estas van cambiando con el tiempo y eventos que suceden en la zona. Cuando este comité adquirió su personalidad jurídica definida por el MIES como:

“las organizaciones sociales, que tengan programas y/o servicios dirigidos a los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortalecimiento a la economía popular y solidaria, que son atendidos a nivel nacional a través de las Direcciones Distritales.” (MIES, s.f.).

Se permitió trabajar a la directiva para planificar, organizar servicios y programas como: alcantarillado, adoquinado de calles e iluminación. Servicios e iniciativas que se lograron a partir de pedidos y gestión del comité hacia la Municipalidad del Cantón Rumiñahui. De forma similar esta trabaja junto a la comunidad realizando mingas para mantener el barrio limpio, realizando agasajos, campeonatos de futbol y ferias de seguridad en la casa barrial. En consecuencia, estos son los espacios presenciales donde la comunidad tienen un momento de encuentro para compartir con la vecindad y se desenvuelvan procesos de comunicación. (Cueva, 2022)

El 2 de febrero del año 2018 el Comité-Pro-mejoras de la comunidad junto a la Policía Nacional que presta sus servicios en la unidad de UPC impulsan la iniciativa de la creación de un grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”. Con el objetivo de que este grupo desarrolle un espacio virtual en la red de mensajería WhatsApp como un canal inmediato para informar, alertar y notificar a la población del barrio sobre temas referentes a la seguridad de la zona.

A causa de la cantidad de participantes estos grupos se caracterizan por tener administradores los cuales cumplen el papel de moderar, eliminar y permitir la integración al grupo de WhatsApp. En el presente caso de estudio, la persona que asume el rol de administrar el grupo es el presidente del Comité-Pro-mejoras que en trabajo conjunto con la policía moderan y permiten que la información transmitida por este canal llegue a la mayoría de los vecinos del barrio.

En el 2020 por el contexto de la pandemia por la COVID 19, el espacio virtual se reforzó en el barrio llegando hasta la actualidad de integrar a 252 participantes. Debido a esto, dentro de la comunidad se empezó a fortalecer este chat comunitario como un espacio de encuentro dentro de lo virtual. Hay que resaltar que los beneficios de emplear estos espacios donde se puede dar a conocer a la mayoría de los vecinos temas e información referentes sobre la seguridad y organización del barrio. Fue en este contexto cuando esta idea tuvo una buena acogida por la comunidad, debido a que más vecinos querían saber los eventos que acontecían en el barrio, a

consecuencia dentro de la comunidad se refuerza este chat y permite su expansión de tanto participantes como publicaciones dentro de este grupo.

Desde entonces este chat es un canal principal parte del proceso de comunicación de la comunidad.

Por lo tanto, en este se informa sobre temas referentes a emergencias, eventos, noticias comunitarias, necesidades y aportes realizados por los dirigentes del barrio. De modo que de una manera implícita dentro del chat comunitario se desenvuelven procesos de comunicación que van de lo presencial a lo virtual y viceversa. El chat es un canal y medio por el cual cada vecino puede transmitir un mensaje que será receptado por los integrantes de este y dependiendo a quien sea dirigido el mensaje se recibe una respuesta.

Cabe destacar que este chat consta con normas para su utilización las cuales determinan que:

Figura 1

Normas de utilización del chat comunitario.

Elaboración propia, 2022

EN ESTE CHAT COMUNITARIO SOLO SE REPORTARÁN EMERGENCIAS.

LA MANERA CORRECTA DE REPORTAR EMERGENCIAS ES

- Informar de manera concreta el echo

- Brindar la ubicación exacta (Calles y ubicación exacta)

- Describir la vestimenta de los involucrados

- Es opcional mandar fotos, recuerde salvaguardar su integridad.

- Los audios enviados con la información de emergencia no pueden durar más de 10 segundos.

EN CASO DE INFLIGIR EL USO DEL CHAT COMUNITARIO:

- se llamará la atención por solo una ocasión al infractor.

- en caso de reincidir, el infractor será retirado del chat.

Fuente: Transcripción de las normas empleadas en el chat para la regulación de este.

Lo cual permite la regulación del tipo de información que es compartida por los vecinos de la comunidad. Por otro lado, existe una problemática en dimensión y funcionamiento en referencia a como se desenvuelven estos procesos de comunicación en la comunidad, debido a que la información mal compartida infringe normas impuestas por los directos del barrio que llevan al conflicto o malentendidos entre la vecindad que integra el chat. Esto genera una necesidad de revalorizar el chat comunitario y revisar si su papel dentro del proceso comunicativo es eficaz. Por lo tanto, revisar y analizar los procesos de comunicación empleados en este chat son claves para entender el porqué de esta problemática.

El barrio El Cabre está cerca del centro de la ciudad de Sangolquí, es parte del área urbana de la ciudad y acoge a la población que se selecciona como caso de estudio, debido a esto el abordaje académico registrado sobre este barrio y los procesos de comunicación comunitaria es nulo. Por consiguiente, nace la necesidad de investigar acerca de este barrio y el funcionamiento de los procesos de comunicación que se dan a través de la red de mensajería WhatsApp, medio por el cual la comunidad ha organizado el chat.

Este trabajo enfoca el análisis de los procesos de comunicación comunitaria dentro del barrio El Cabre evaluando su eficacia dentro de la comunidad. A través de la identificación de los actores que se desenvuelven dentro de estos procesos y revisando la efectividad de manejar estos grupos virtuales de comunicación.

Gabriel Kaplún (2007), Asegura que la comunicación comunitaria es una plaza de encuentro. Destacando su apego a la construcción de un espacio público que invite al debate entre los integrantes de la comunidad tal y como sucede en los mencionados grupos “Construir esferas públicas, espacios de diálogo y debates ciudadanos” (Kaplún, 2007, pág. 313)

La investigación cuestiona estos procesos de la comunicación dentro de la comunidad. Se verifica la participación y la capacidad de convocatoria que tiene este grupo Cervino Y Belotti explican que: "La convergencia entre todo tipo de espacios mediáticos y no mediáticos hace posible un

intercambio permanente con las comunidades, lo cual sirve para ofrecerles hasta herramientas útiles y concretas para el desarrollo de su vida económica, social y cultural.” (Cerbino & Belotti, 2016, pág. 51).

Permitirse observar y cuestionar los procesos de comunicación comunitaria en una comunidad que desde sus inicios ha sido muy tradicional y que tuvo un temprano inicio en el espacio virtual, empleando mensajería a través de la creación del grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad” seleccionado como caso de estudio. Da paso a recolectar información referente al barrio El Cabre y sus procesos de comunicación comunitaria.

Una investigación pionera en levantar datos en la zona representa recolectar datos en un campo virgen donde muchas veces la información no está en textos o en internet. En este caso la comunidad del barrio El Cabre y su convergencia de los distintos espacios donde la comunidad desarrollan sus procesos de comunicación es el campo donde se desarrolla la recolección de información.

Los resultados que se esperan a partir del análisis y cuestionamiento están encaminados en reconocer el actual escenario de los procesos de comunicación en esta comunidad tanto la presencial como la virtual. También va a colaborar a la comunidad una investigación de tipo

académico que evalúe los procesos de comunicación en el grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”.

Por consiguiente, analizar los distintos procesos empleados en la comunidad seleccionada como población. Profundizando un análisis teórico referente a los procesos de comunicación de los integrantes del barrio El Cabre dentro de la comunidad virtual del grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”. Con una base teórica socio crítica que examine y evalúe los procesos de comunicación comunitaria empleada en el caso de estudio.

Una vez que se pueda determinar la forma y sentido de comunicación dentro de esta comunidad se podrá analizar si la manera y medios empleados dentro del barrio es el más adecuado para el diálogo y la información. Caso contrario a partir de los datos obtenidos promover nuevos procesos de comunicación interna más efectivos.

En el presente artículo se plantea una serie de cuestionamientos referentes a los procesos de comunicación comunitarios manejados por una pregunta de investigación principal, la cual está planteada para reconocer, ¿Cuáles son los procesos de comunicación comunitaria presentes en el grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”? En consecuencia, se plantea como objetivo general evaluar los procesos de comunicación en el grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad” del barrio El Cabre y complementando este se proponen tres objetivos específicos los

cuales son : 1.-Registrar la información del grupo de WhatsApp denominado “Chat de Seguridad” compartida por la comunidad; 2.- Identificar los procesos de comunicación comunitaria en el “Chat de Seguridad” del barrio; 3.- Analizar el impacto de la información compartida en el grupo de WhatsApp.

Aproximación teórica

El estudio de los procesos de comunicación comunitaria ha buscado comprenderse desde distintas teorías. No obstante, para comprender cada una de ellas, en primer lugar, es importante definir algunas categorías claves en el tema de estudio, como la comunicación y sus procesos, comunicación comunitaria, WhatsApp como medio de comunicación comunitaria virtual. Logrando así una aproximación teórica para entender y poder evaluar estos procesos de comunicación entro de este caso de estudio.

La comunicación y sus procesos

El concepto de comunicación se entiende como el proceso con el cual inicia la interacción y construcción de una vida social. En el cual existen y se desarrollan las relaciones humanas. Como lo menciona Marta Rizo “la comunicación como proceso básico para la construcción de la vida en sociedad, como mecanismo activador del diálogo y la convivencia entre sujetos sociales” (García, 2008, pág. 54).

Los elementos dentro del proceso comunicativo tanto como el emisor y el receptor son de vital importancia. Debido a que el primero expresa sus ideas y emociones bajo alguna modalidad comunicativa, mientras que el segundo es el que recibe el mensaje. Leonard García menciona que “La comunicación es definida por Shannon y Weaver como la transmisión de información en un mensaje entre dos instancias (receptor y emisor) por medio de un canal en un contexto que afecta a la transmisión.” (Jiménez, 2015, pág. 28).

La comunicación es un proceso dinámico el cual fundamenta la base del progreso, cambios y comportamientos de la mayoría de los sistemas vivientes. Comprendiendo que el papel de la comunicación es de gran utilidad en todos los procesos de la vida cotidiana, sea en el ámbito laboral, educativo, político, económico, social, cultural, científico y por el cual la organización u organismo se relaciona consigo mismo y su ambiente. (Miller, 1969).

La comunicación es la base de la interacción. Es decir, el poder influir en los demás, en el mundo físico que nos rodea. La teoría de Dra. Mercè Martínez Torres (2012), con relación a la comunicación explica que uno de sus objetivos es informativo; además, también cumple un propósito persuasivo al permitirse expresar ideas, intenciones, deseos, afectos, actitudes, instrucciones, debido a que el primero es un llamado a la parte intelectual del ser humano, pero la segunda está vinculada más bien a la parte emotiva o sentimental, por ello, la intención del

comunicador no era tan solo dar un mensaje, sino comunicarse, afectando el comportamiento de ambas partes que se interrelacionan mutuamente entre sí.

Por otro lado, Jesús Martín Barbero (2007), destaca la importancia de la comunicación en la sociedad explicando que en la actualidad es necesario repensar la comunicación y si puede garantizar la maximización de la satisfacción de las necesidades individuales y sociales de la comunidad.

Es necesario definir la comunicación desde el funcionalismo (receptor) o desde los estudios culturales latinoamericanos (perceptor) para tener un cuadro teórico solvente desde el inicio.

El proceso de comunicación tiene una dinámica de doble dirección, eso quiere decir, en el proceso existen dos individuos involucrados, un emisor y un receptor. Para que el proceso se desenvuelva se requieren ocho pasos importantes, y a pesar de que no exista específicamente una comunicación verbal o no verbal; Tres de estos pasos corresponden al emisor y los faltantes al receptor.

La comunicación es un proceso social donde los individuos se interrelacionan entre sí. Como lo explica Robbins: "Un modelo de comunicación arranca desde la fuente, donde el mensaje se genera y se codifica para ser enviado a través del canal escogido, una vez que el mensaje llega al canal, es decodificado para ser recibido por el receptor." (Robbins, 2011, pág. 336).

Por consiguiente, un emisor da comienzo al proceso de comunicación construyendo un mensaje por medio de códigos o señas, enviándolo a un receptor, una vez llegado el mensaje éste analiza la información compartida y reconstruye el mensaje en base a sus experiencias de vida y aprendizajes.

El receptor es el encargado de analizar y reconstruir significados, asumiendo el papel de emisor al momento de responder al mensaje enviado. (Berlo, 1987).

Emisor

Cumpliendo el papel inicial en el proceso de comunicación, es quien da a conocer el mensaje y lo emite a un receptor.

Desarrollo de una idea: Es un paso fundamental en el proceso de comunicación pues si el mensaje no es de interés poca será la atención prestada a lo emitido. Por lo que es importante pensar en la idea que se desea transmitir.

Codificación: Consiste en la selección del código con el fin de organizar las palabras y símbolos de una manera que agilite el tipo de transmisión, eso quiere decir que codificar es nada más que traducir la idea en palabras graficas u otros símbolos para compartir el mensaje.

Transmisión: Cuando se cumple estos tres pasos es posible transmitir el mensaje por el método y canal escogido por el emisor: mensaje de texto, chat o platica personal.

Mensaje

El mensaje es la representación de la información compartida por el emisor hacia el receptor. El cual contiene símbolos verbales estos pueden ser orales o escritos también contiene claves no verbales que se convierten en la información que se desea transmitir al receptor.

Analizando el mensaje según Berlo (1987), se puede entender que el autor expone al mensaje como eventos de conducta en el que se hallan relacionados los estados internos del hombre como sonidos en el aire, marcas en la arena o los movimientos corporales. Son producto de los esfuerzos del hombre por querer codificar, es decir poner clave o cifrar en común las ideas.

Receptor

Es parte de este proceso siendo quien recibe el mensaje, y a la misma vez cierra el proceso de comunicación por eso se entiende que mediante la recepción, decodificación y aceptación del mensaje transmitido, es posible retroalimentar al emisor, es así como se desenvuelve una conversación, por eso el receptor se entiende como el que responde a la conversación.

Comunicación comunitaria

La comunidad es el grupo social que habita en un mismo territorio, compartiendo varios aspectos como la cultura (costumbres y tradiciones). También se entiende como la organización social que la forman un grupo de personas que comparten las riquezas, la cultura y el ámbito político – legal, propias del sector geográfico donde habitan. Como lo menciona Ezequiel Ander-Egg (2011):

Una comunidad es una agrupación o conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado y delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o de identificación de algún símbolo local y que interactúan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando en redes de comunicación, intereses y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales relevantes a nivel local. (Ander-Egg, 2011).

Diéguez & Guardiola Albert señala que “Estamos hablando de un sistema, donde los seres humanos, las plantas y animales, el agua, el aire y la tierra, se encuentran intrincadamente interrelacionados. Unos dependen de los otros, en imprescindible interacción.” (Diéguez & Guardiola Albert, 1998, págs. 4-5). Pero en esta interacción siempre va a existir la contradicción debido a que en un conjunto de personas es imposible pensar de la misma manera.

Tönnies (1986) explica a las relaciones comunitarias a las siguientes:

1. Las de descendencia. Aquí, naturalmente, la consanguineidad es de modo directo el fundamento de validez;
2. Las de vecindad. Se expresan a través de la convivencia que es característica del matrimonio y, aún hoy, de la familia (en sentido limitado), aunque conceptualmente estas relaciones tengan un sentido más amplio;
3. Las de amistad. Se basan en la conciencia de la cercanía espiritual y en la afinidad. De acuerdo con la disposición,

cuando menos en cada forma de la vida en común, esa conciencia existe y en especial como pertenencia religiosa común; por ello adquiere su importancia social más significativa en la comuna. (Tönnies, 1986).

Todas estas conceptualizaciones son fundamentos para la realización de este artículo académico y posibilitaran el análisis de los resultados obtenidos en la población de la comunidad del barrio El Cabre y evaluar la manera en que la comunicación comunitaria es empleada dentro del grupo de WhatsApp seleccionado como caso de estudio.

Concepto empleado en los años 80 como un modo de protesta ante la prepotencia de los medios de comunicación masiva. Por lo que comunicadores de medios pequeños sostuvieron que existen otras formas y maneras que son de fácil accesibilidad y aceptación para llegar al espectador. proponiendo el alejarse de las molduras de la doctrina preponderante y buscar canales alternativos para dar a conocer las necesidades locales.

Cristina Sala Valdés menciona que “hacer que se respete la libertad de expresión o acceder a los medios informativos y hacer oír su voz perdida entre las voces de las élites del poder mediático, sino que pretenden conectar el trabajo comunicativo con los procesos sociales, aquellos que conduzcan a obtener más espacio y más calidad democrática” (Valdés, 2017, pág. 109). Donde se utilizarán pequeños medios por más pequeños que estos sean. Con el fin de lograr interesar,

inmiscuirse y complacer urgencias en comunicación, respecto a temáticas que de verdad represente las preocupaciones de los integrantes de la comunidad, democratizando la comunicación a comunidades locales.

La comunicación comunitaria se puede comprender como los procesos para la promoción entre los diferentes grupos sociales de las pequeñas comunidades, como un esfuerzo para alcanzar el desarrollo local, siendo medios creados para informar en aspecto local y se enfoque en las necesidades para lograr un desarrollo (Kaplún, 2007).

El artículo académico se enfocará en analizar y evaluar la comunicación comunitaria que es empleada por la comunidad del barrio El Cabre dentro del grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”. Para esto es necesario conocer lo que es la comunicación comunitaria, y el marco normativo que tiene esta comunicación profundizando el impacto que esta genera dentro de una población.

Mediante la revisión de teorías, comprender la conceptualización de comunicación comunitaria es fundamental para poder interpretar la información obtenida. Con el fin de ejecutar una investigación que indague los procesos de comunicación comunitaria en la comunidad del Cabre.

La comunicación comunitaria para María Cristina Mata, constituye espacios alternos de comunicación y germina debido a la necesidad de “una enorme cantidad de organizaciones y movimientos sociales que están pugnando por hacerse ver y escuchar”. (Mata, 2009, p.22).

Dentro de todas las comunidades la comunicación es fundamental para que exista desarrollo, por eso es necesario citar teorías y criterios de expertos en el tema con el fin de alcanzar una verdadera comprensión de cómo funciona la comunicación comunitaria y proponer propuestas o alternativas concretas para que la situación comunicacional de la comunidad sea integradora y efectiva.

La comunicación comunitaria es el medio que utilizan los pueblos para expresar sus pensamientos y necesidades, debido a que esta beneficia a los habitantes de una comunidad en este caso un barrio, quienes son los principales gestores de esta forma de comunicarse. Aquí, varios términos o definiciones utilizadas para referirse a la comunicación comunitaria:

La ley orgánica de comunicación vigente en Ecuador define a la comunicación comunitaria como:

Art. 85.- Definición. - Los medios de comunicación comunitarios son aquellos cuya propiedad, administración y dirección corresponden a los movimientos y organizaciones sociales, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, universidades y escuelas politécnicas, mediante los cuales ejercen el derecho a la comunicación democrática. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2019).

Jesús Martín Barbero explica que: “la comunicación será comunitaria en la medida en que asuma la complejidad de esos procesos, si junto al lenguaje del medio se investigan los códigos de percepción y reconocimiento, los dispositivos de enunciación de lo popular, códigos y dispositivos en los que se materializan y expresan confundidos ya la memoria popular y el imaginario del pueblo”. (Barbero, 2007, pág. 17)

Merino explica que: “la comunicación popular, comunitaria, es el proceso de interacción que se da dentro de un grupo de seres humanos, con el propósito de recuperar su significado, de su memoria histórica, de su vida cotidiana y de su experiencia humana de la realidad; para estructurar estos significados como guías de acción vital, con la participación popular y la capacitación para elaborar, controlar, conducir, ejecutar y evaluar su propio proyecto; que dan lugar a diversos niveles, formas y técnicas de la comunicación popular, comunitaria y participativa”. (Utreras, 1998, págs. 23-24).

Son muchos los investigadores que emiten conceptos propios sobre la comunicación comunitaria. Todos y cada uno de ellos expresan según el contexto en el que se encuentren; sin embargo, coinciden en la misma raíz, que la comunicación comunitaria surge de las urgencias de las personas por ser escuchadas y poder escuchar las opiniones y necesidades de las sociedades. Comunicación comunitaria es una forma popular que se logra con la participación de las personas y conlleva al desarrollo de las comunidades.

Siguiendo esta línea, la investigación realizada por Mauro Cerbino y Francesca Belotti (2016), titulada “Medios comunitarios como ejercicio de ciudadanía comunicativa: experiencias desde Argentina y Ecuador”, favorece al acercamiento a un trabajo que visualiza el ejercicio de ciudadanía comunicativa, también proporciona una metodología de tipo explicativo cualitativo y un paradigma interpretativo sobre la experiencia de medios comunitarios en dos países.

Por todo ello, la base teórica del presente artículo son los estudios que rodean a la comunicación comunitaria, utilizando el método cualitativo, el cual se aplica por medio de entrevistas. Una ayuda para comprender el tema es la existencia de otras investigaciones enfocadas a observar y analizar casos similares al presente estudio, aportando su estructura metodológica y conceptual, para la ampliación y comparación de información.

Por ello, “El análisis comunicacional de la cabecera parroquial Chongón perteneciente al cantón Guayaquil y creación de una revista comunitaria” realizado por Cecilia Guevara (2015), contribuye con su estructura e información de cómo es y cómo se realiza un estudio enfocado a una zona específica, en este caso la parroquia Chongón. Este análisis es un aporte fundamental al ser un trabajo relacionado a la temática de este artículo, que también se enfoca en analizar un caso de estudio.

Este trabajo es una investigación que busca mejorar la comunicación dentro de su comunidad como lo expone Cecilia:

“Para mejorar la comunicación social en este sector, hay que aplicar métodos adecuados para que la población y las autoridades parroquiales, seccionales, provinciales o estatales, puedan tener un mejor sistema de notificación y que estos puedan mejorar la calidad de vida de los involucrados”. (Guevara Sarabia, 2015, pág. 10).

La citada investigación es de tipo exploratorio, descriptivo y transversal con un enfoque orientador de tipo cuantitativo, bajo un método deductivo ayuda a la identificación de las causas de la problemática dentro de la comunidad. Este es un ejemplo de una investigación similar, la cual aporta con su estructura metodológica y varios datos sobre cómo analizar una comunidad en específico.

Whatsapp como medio de comunicación comunitaria

Lo presencial está relacionado con lo que ocurre en el momento o con la presencia de una persona o una cosa, Pierre Lévi (2001) menciona que “lo real se encuentra en el orden del “yo tengo”, mientras que lo virtual esta estaría dentro del orden del “yo lo tengo”” (p.17). Por lo tanto, se entiende lo presencial en el caso de estudio al encuentro de la comunidad cuando se la convoca por

medio del grupo “Chat de seguridad” a un punto determinado de encuentro como lo es la casa barrial.

Pierre Lévi explica que “La palabra virtual procede del latín medieval *virtualis*, que a su vez deriva de *virtus*: fuerza, potencia. En la filosofía escolástica lo virtual es aquello que existe en potencia, pero no en acto.” (Lévy, 2001, pág. 17). Ubicando etimológicamente el concepto se puede comprender aún mejor la dimensión de lo virtual ya que explica el factor de que si existe en la realidad, pero no es algo que se pueda sentir o percibir en la realidad.

Según Gerzon Álvarez (2015), las comunidades virtuales van apareciendo a medida que un grupo de sujetos o individuos que se congregan y comparten con propósitos en común, ya sea este debatir un tema o compartir información lo que más de destaca de este encuentro es que su punto de encuentro se encuentra en el espacio de lo virtual.

La comunidad virtual tiene ciertas características según lo planteado por Gairín (2006) a) Se dan en el ciberespacio; b) modelo de organización horizontal; c) los participantes son variados, comparten algún interés, asumen una actitud activa, poseen acceso a recursos compartidos; d) existe reciprocidad entre los miembros.

En el contexto de la Comunidad del Cabre esta dio un paso de lo presencial a lo virtual, al momento de la organización y creación de un grupo de WhatsApp que tenga como punto de interés la

seguridad del barrio. Grupo donde se configura una comunidad virtual que está participando. Rheingold (1996) expone que la comunidad virtual crea nuevas identidades dentro de la red gracias a apareamiento del internet donde ya no es necesario un espacio presencial para la construcción de comunidades virtuales.

En este caso la comunidad virtual se establece cuando los integrantes de esta empiezan a utilizar la tecnología en este caso a la red de mensajería WhatsApp. para lograr una interacción con la mayoría de los integrantes del barrio El Cabre debido a la ventaja de la inmediatez que presenta WhatsApp. Julio Cabero (2007) explica cuáles son ventajas de las comunidades virtuales: 1) las posibilidades de lo sincrónico y asincrónico, facilitando la comunicación entre los miembros de la comunidad; 2) la posibilidad de revisar el histórico de las comunicaciones; 3) la posibilidad de comunicación entre varios espacios geográficos; 4) interactividad ilimitada.

Estas características son las que los procesos de comunicación comunitaria e intercambio de información de los integrantes de la comunidad virtual. Por otro lado, está presente el ciberespacio que es entendido en el libro Neuromante del autor William Gibson como el “ámbito virtual creado por medios informáticos” (Gibson, 2014). En consecuencia, se define una realidad diferente o alterna, la cual se concibe como el ciberespacio donde se ignora el mundo presencial y solo domina lo virtual.

Comprendiendo así que para que exista una comunidad virtual tenga esa búsqueda de un acuerdo con la comunidad para utilizar un canal telemático en el cual se pueda dar a conocer información sobre la comunidad, creando así un espacio más donde se pueda desarrollar los procesos de comunicación.

La red de mensajería WhatsApp es una aplicación diseñada para dispositivos móviles tipo smartphone. aplicación que se caracteriza por su inmediatez al enviar un mensaje y los más práctico solo utiliza internet ya sea este fijo o con datos, además permite compartir mensajes con contenido textual y multimedia entre las personas que se comunican.

La advertencia de (Castells, 2009), ya estaba planteada como un aviso respecto a la transformación que conlleva la expansión de la tecnología digital en la comunicación. Es lo que en la actualidad sucede con WhatsApp y su popularización, gracias a que los teléfonos celulares están en auge además es mucho más fácil acceder a una red de internet. Lo que produce cambios en la comunicación intrapersonal por lo tanto también cambian los procesos de comunicación puesto que estos vienen de lo presencial a lo virtual y viceversa.

METODOLOGÍA

La presente investigación se conduce por una línea de análisis respecto a contextos culturales, desarrollando y basando su reflexión bajo el apoyo de un paradigma crítico. Esto con la intención de comprender, cuestionar y analizar los procesos de comunicación suscitados en el grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad” del barrio. Información que en conjunto ayuda a interpretar el funcionamiento de la “comunicación comunitaria” de este caso de estudio. (Kaplún, 2007).

El abordaje metodológico de la investigación se ejecutó por medio del enfoque cualitativo con alcance exploratorio. Esto con la intención de comprender los fenómenos de lo que se observa a simple vista permitiendo registrar, identificar y analizar la información obtenida desde la perspectiva de los participantes referente a las formas, medios, y el contexto de los procesos de comunicación de comunidad (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Esto posibilita explicar y conocer a profundidad estos procesos comunicación comunitaria y aparecimiento de medios digitales como la mensajería WhatsApp para generar nuevas dinámicas en la comunicación dentro de la comunidad.

La investigación de (Guevara Sarabia, 2015) de tipo exploratorio, descriptivo y transversal con un enfoque orientador de tipo cuantitativo, bajo un método deductivo que ayuda a la identificación de las causas de la problemática dentro de la comunidad. Representa un ejemplo de una investigación

similar, la cual aporta con su estructura metodológica y varios datos sobre cómo analizar una comunidad en específico.

El método aplicado en el presente fue el diseño de estudio de caso. Explicado por Hernández-Sampieri como “el estudio de caso se centra en la descripción y el examen o análisis en profundidad de una o varias unidades y su contexto de manera sistémica y holística” (Sampieri, 2014a, pág. 2).

Diseño que permitió evaluar el contexto referente los procesos de comunicación que se desenvuelven en los grupos de WhatsApp de esta comunidad. De igual manera permitió registrar la información e identificar los procesos de comunicación en este grupo del caso analizado: Grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad “.

Por consiguiente, el estudio de caso analiza una comunidad en específico y el uso que esta le da a los grupos virtuales que se generan dentro de la plataforma de mensajería WhatsApp. Mismo que representa un espacio para nuevos procesos de comunicación con la existencia del grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”. Por consiguiente, se aclara que entre los criterios de selección se consideró que este grupo sea administrado por el Comité-Pro-Mejoras del barrio y la Policía Nacional. Este grupo cuenta con la administración de autoridades del barrio lo que garantiza que en estos participa la mayor parte de la comunidad.

En la investigación se estudia desde dos tipos de propuestas expuestas por (Sampieri, 2014). Por la finalidad, el estudio de caso instrumental, para conocer más sobre los procesos de comunicación “Proveer de insumos de conocimiento a algún tema o problema de investigación, refinar una teoría o aprender a trabajar con otros casos similares” (p.7). b Por las unidades de análisis, el estudio de caso integral, para evaluar a la comunidad y los procesos de comunicación y “establecer tendencias y comunidades” (p.8). En consecuencia, la captación de nuevos conocimientos con menos limitaciones y más segmentado permite exponer como se desenvuelven la comunicación y los procesos existentes en la comunidad virtual del barrio El Cabre. Gracias a esto se permite que el conocimiento sobre la seguridad y procesos de comunicación del barrio sean más variados y se disponga de información para el análisis.

Para el desarrollo práctico de la investigación se emplearon tres técnicas en concreto: la revisión bibliográfica, la observación y las entrevistas, las cuales establecen la base del proceso de investigación. El proceso de trabajo de introducción en la comunidad, investigación y recolección de datos con una base de muestreo no probabilístico intencional sobre estos grupos virtuales se describe a continuación:

En primer lugar, se elaboró la revisión bibliográfica con el fin de identificar las diferentes perspectivas teóricas y académicas planteadas sobre el desarrollo de la temática. Por esta razón fueron examinados libros, revistas y páginas web académicas debidamente indexadas. Este

acercamiento a la bibliografía facilita la información que expande el conocimiento del estudio de caso, dando paso a la inmersión dentro de la realidad de esta comunidad debido a que “Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos. Nos pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 448). integrando los conceptos de la literatura revisada se sustentaron las categorías de estudio enlistadas en el marco teórico.

Por consiguiente, la sistematización de los conceptos teóricos abstractos, como se proponen en la tabla 1, “No todas las variables requieren de definición conceptual, en algunas el mismo título las define, en otras el investigador al tener alternativas debe elegir la que proporcione más información sobre la variable” (Martínez, 2014, pág. 13). Esta estructura es viable para la obtención y redacción de los resultados del estudio de caso sobre los grupos comunitarios de WhatsApp de seguridad.

Tabla 1

Definición Operativa conceptual

Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Categorías	Unidades de análisis
Grupo comunitario de WhatsApp (seguridad)	Comunicación	Comunicación comunitaria	Contexto del canal para comunicarse con la comunidad	Canal
			Organización para manejo el canal de comunicación	Presidente Comité Pro-Mejoras barrio El Cabre
			Comunidad	Procesos de comunicación
		Comunidades Virtuales	Convivencia en grupos virtuales	
			Virtual y Presencial	
	WhatsApp	Redes de mensajería virtual	de WhatsApp como medio de comunicación comunitaria	Flujo de Información en el chat comunitario

Nota: Tabla que define conceptos para el cruce de información. Elaboración propia. 2022

Adicional se realiza una observación participante que implica un adentramiento en el contexto, manteniendo una actividad constante en el grupo de WhatsApp, con la revisión cada publicación y evento que acontece en este espacio (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014). Lo que permite reconocer el contexto a través de la experiencia empírica referente a como se desenvuelven los procesos de comunicación y fenómenos dentro de esta red de mensajería móvil utilizada por la comunidad. Esto quiere decir que mediante el formato de exploración se dispone de apuntes que describen y registran los eventos suscitados dentro de este grupo en cuanto se desarrolla la investigación.

Por último, la entrevista aplicada a el señor Héctor Cueva presidente del Comité-Pro-mejoras del barrio, como representante de la comunidad, en consecuencia, Pretende identificar la creación del chat, la eficacia y pertinencia del uso de este grupo de WhatsApp. Las preguntas realizadas fueron de tipo estructuradas (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 403).

Representando información de vital importancia para complementar, contrastar y evaluar junto con la información recolectada en la revisión bibliográfica y la observación.

El entrevistado se demarca demográficamente en el área del barrio El Cabre, lugar donde se desarrolló el estudio. Dada la extensión de población, se opta por una muestra no probabilística por

intencionalidad. Escudero Sánchez & Cortez Suárez (2018) explican que, en esta muestra “el investigador, aplicando sus capacidades de indagación, decide qué observar en función a criterios como: interés personal, oportunidad, disponibilidad de recursos y naturaleza del objeto investigado.” (p.78). Donde en consideración de los autores el hecho de tener esta libertad recae directamente en el autor que interpreta la información por eso es importante contar con técnicas de recolección adecuadas.

Como población se considera al presidente del Comité-Pro-mejoras del barrio El Cabre, el cual fue seleccionado bajo los siguientes criterios: a. Administrador de los grupos comunitarios.; b. Portavoz del grupo y la comunidad; c. Atiende y acude a las emergencias y necesidades del barrio.; d. Fuente oficial. Proporcionando información que complementa el trabajo bibliográfico y de observación en el grupo de WhatsApp y la comunidad.

RESULTADOS

- Contexto del grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”

El 2020 fue un año con un contexto peculiar marcado con el origen de la pandemia causada por el Coronavirus. En consecuencia, se implantaron varias medidas de salud pública encaminadas a frenar el contagio de esta enfermedad. Una de ellas fue la cuarentena y el distanciamiento social. Por esta razón, la comunidad del barrio El Cabre también suspende todas sus actividades como reuniones y actividades presenciales en la Casa Barrial.

Espacio que era usado para debatir sobre las necesidades de la comunidad y también saber sobre novedades referente a la seguridad del barrio. Por lo tanto, el Comité-Pro-mejoras del barrio en coordinación con la Unidad de Policía Comunitaria (UPC) tienen la iniciativa de agrupar a la gran parte de la comunidad del barrio El Cabre en la aplicación de mensajería virtual denominada WhatsApp. Como resultado, se crea el grupo “Chat de Seguridad” como medio para informar, notificar, convocar y alertar a la comunidad sobre cualquier evento relacionado con la seguridad.

- El grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad” de la comunidad de El Cabre como medio donde se desarrollan procesos de comunicación comunitarios.

El proceso para poder acceder a estos grupos se explica por medio de las palabras de Héctor Cueva presidente del Comité Pro Mejoras de este barrio quien expone:

El proceso es un poco más en ese sentido, me hacen una llamada a mi número por interno, con lo cual más o menos me explican la calle donde ellos están ubicados y a su vez me dan a la dirección, nombre, apellido de la familia y entonces con esos datos nosotros pasamos a fortalecer el “Chat de seguridad”. (H. Cueva, comunicación personal, 25 de mayo de 2022).

Luego de la investigación se determina que esta iniciativa del Comité-Pro-mejoras del barrio El Cabre se planteó como objetivo disponer de un canal de comunicación comunitario como un chat grupal de WhatsApp que ofrece inmediatez de comunicación con los vecinos. Además, la Policía Nacional es parte de la administración de este chat junto con el presidente del Comité, por lo tanto, existe una respuesta oportuna de parte del UPC barrial haciendo funcional este chat comunitario.

Todo esto con la finalidad de lograr un reforzamiento de la comunicación dentro de la comunidad.

Así lo explica Héctor Cueva presidente del Comité-Pro-mejoras que comenta cómo fueron los inicios de este chat comunitario:

Al principio no teníamos la aceptación de las personas, que no nos conocían, fue también como le digo las palabras perseverar tratar de comunicarles cómo funcionaban los chats, porque había mucha gente que todavía se negaba a hablar de estos temas por la vía del

internet, actualizarse, entonces si fue complicado al principio. (H. Cueva, comunicación personal, 25 de mayo de 2022).

Kaplún (2007) sabe explicar a esta necesidad de tener un propio canal de comunicación como una necesidad para: “Salir de la concepción medio céntrica de la comunicación, y reconocer que en ella se construyen múltiples lazos sociales”. (p.313). Por lo que en este canal se entiende que la información compartida es más enfocada en la comunidad, su seguridad y necesidades.

Desde que inicio la observación participante dentro del grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”, se ha determinado que la principal información enviada por mensajes de texto en el grupo, son los mensajes destinados a la policía comunitaria ya sea por distintos motivos como: personas sospechosas, actividades delictivas, molestias cuando existen personas libando en la vía pública y parque de la comunidad. Por otro lado, la información en este chat no va solo enfocada a la seguridad del barrio, también, los participantes informan sobre las distintas necesidades al presidente del Comité-Pro-mejoras de la comunidad sean estas: una mayor atención por parte del municipio, una mejora en los sistemas de iluminación del barrio, y por último saber qué acciones realiza el presidente por la comunidad.

Siempre teniendo todos estos mensajes algún tipo de respuesta o retroalimentación ya sea de la Policía Nacional en cuanto a la seguridad, y del presidente del Comité-Pro-mejoras cuando se

refiere a las necesidades del barrio. En suma, se evidencia que en estos grupos se realiza también la convocatoria a espacios presenciales con actividades en beneficio del barrio como ferias de seguridad , emprendimientos y rondas de seguridad por el barrio, siendo este caso el primer punto donde se pudo comprobar que el nivel de convocatoria de este chat no es el esperado ya que solo una pequeña parte de la comunidad ayuda o colabora con los vecinos cuando suceden este tipo de eventos que a pesar de que estos sido han sido notificados por mensajes en el chat grupal, por lo que se determina que estos mensajes que convocan e integran a la comunidad no llegan de manera eficaz en los integrantes.

Como menciona el presidente del Comité-Pro-mejoras, Héctor Cueva se explica cómo el Comité busca organizarse para: “tener la seguridad, poder planificar actividades concretas y promover una comunicación oportuna sobre eventos de todo el barrio para que la Policía Nacional sepa exactamente dónde puede ocurrir un asalto o estar prevenidos. Del mismo modo, explico que dentro de la comunidad empezó una apropiación por parte de la comunidad hacia estos grupos virtuales”.

(H. Cueva, comunicación personal, 25 de mayo de 2022).

- Grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”: Proceso de comunicación

El proceso de comunicación que se desarrolla en este grupo va de lo presencial a lo virtual y de lo virtual a lo presencial según la información obtenida mediante la observación y participación dentro de estos grupos. El beneficio de este tipo de aplicaciones virtuales de mensajería es que todos los participantes del grupo pueden actuar como emisores y receptores en caso de una emergencia, evento o necesidad de la comunidad.

- Grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”: El emisor

Como se mencionó cualquier integrante de la comunidad virtual del grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”, tiene la posibilidad de ser emisor es decir quien inicia el proceso de comunicación, en este caso para informar la comunidad sobre algún evento relacionado con la seguridad del barrio o necesidad seguridad en este. El grupo cuenta con normas que moderan al emisor al momento de enviar un mensaje en el chat.

Por consiguiente, el emisor no va a poder compartir información de cualquier tipo o dando falsas alarmas a la comunidad, debido a que el incumplimiento de estas normas y el mal uso conllevan a una futura expulsión del grupo. El presidente del Comité-Pro-mejoras enfatiza su perseverancia al ser parte de la iniciativa de crear estos canales de comunicación y a los integrantes convivir en lo virtual donde comenta que ya son una comunidad que está en un medio virtual, ejemplificando que: “el celular a veces como un vehículo ya es una necesidad tener estas comunicaciones por los

grupos de WhatsApp para estar constantemente comunicados”. (H. Cueva, comunicación personal, 25 de mayo de 2022).

- Grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”: El mensaje

A consecuencia de que este grupo este moderado el mensaje está estrechamente relacionado con las emergencias. El mensaje en el caso de lo virtual tiene la ventaja de la inmediatez en alertar por lo que la comunidad junto con la policía en teoría tendría que responder de la misma manera. Con lo constatado en la observación, el mensaje también es informativo cuando el presidente da cuenta de las actividades y trabajo realizado por el Comité-Pro-mejoras para mejorar la situación de seguridad en la comunidad.

Inicialmente los procesos de comunicación se desenvolvían solo de manera presencial dentro de esta comunidad, con la llegada de la pandemia por el coronavirus estos procesos cambiaron junto con la información que se intercambia dentro de estos. Visibilizando la necesidad de que estos procesos también se desarrollen en lo virtual, en este caso se organizaron dentro de un grupo de WhatsApp denominado “Chat de Seguridad”. Donde la información más usual es la relacionada a alertar de personas sospechosas caminando por el barrio, notificar si hay alguna emergencia relacionada con robos, violencia o personas sospechosas dentro del barrio, convocar e informar a la comunidad sobre el trabajo y eventos organizado por el Comité-Pro-mejoras como agasajos, campeonatos y rondas de seguridad en conjunto con la policía. También la comunidad da a conocer

información referente a las necesidades del barrio ya que este es canal que visibiliza y deja constancia de que se está pidiendo una solución para la comunidad.

Reflexionando con el entrevistado sobre el punto de vista que tiene este referente a la información compartida en este grupo:

En este sentido, se trata de informar con responsabilidad y seriedad, pues existen personas que tal vez todavía no se acostumbran al manejo y envío de una información que se proporciona en este grupo y piensan que se puede aprovechar este medio para hacer amigos y enviar mensajes de todo tipo como en otros grupos de chats que se crean en el WhatsApp.

La directiva trabaja para dar a conocer hechos reales e información que sirve para el desarrollo de nuestra comunidad. (H. Cueva, comunicación personal, 25 de mayo de 2022).

- Grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”: El receptor

Todo depende de qué integrante de la comunidad envíe el mensaje mediante el grupo de WhatsApp, para saber a quién va dirigido de manera inicial y poner en conocimiento a la comunidad virtual:

Por ejemplo, cuando un integrante del barrio emite una alerta de personas sospechosas caminando por sus calles el primer receptor es la Policía Nacional que responde con un mensaje de aproximación al lugar, el segundo receptor es el presidente que según la situación convoca mediante el grupo a una ronda por las calles, el tercer receptor es la comunidad que se convoca en

un punto para recorrer las calles o apoyar el trabajo de la Policía Nacional. Por lo que todos los actores de este proceso de tienen una retroalimentación ordenada según la necesidad.

- El impacto de la información compartida en el grupo de WhatsApp denominado “Chat de Seguridad”.

La comunidad es la más beneficiada con la creación de este grupo ya permite la organización de la misma en un grupo virtual dentro WhatsApp. Convirtiéndose en el medio que unifica a la Policía Nacional y Comité-Pro-mejoras con la comunidad del barrio El Cabre. Entendiéndose que el impacto de este grupo dentro de la comunidad es positivo, el presidente del Comité-Pro-mejoras Héctor Cueva conversa sobre los resultados de la utilización del grupo en la comunidad:

Han evidenciado que cuando han llamado a la Policía Nacional, no ha otorgado una respuesta aceptable, se ha observado que la comunidad se ha unido y han tratado de fortalecer la socialización. Las personas que habitan en el barrio poco a poco se han ido enterando, han solicitado el ingreso a este grupo y ahora lo toman con una mayor responsabilidad, en el sentido de que cuando uno se les informa pues escuchan y ven las razones y a su vez pues tratan de fortalecer esa comunicación (H. Cueva, comunicación personal, 25 de mayo de 2022).

- De lo presencial a lo virtual: comunidad virtual barrio El Cabre

El grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”, es el paso a la creación de una comunidad virtual donde todos los integrantes comparten un interés común “la seguridad” y procuran mejoras del barrio. Este grupo se creó a partir de una necesidad ya que al estar en cuarentena todo lo presencial como reuniones o eventos en el barrio quedaron suspendidos. En consecuencia, la facilidad que tuvo la mayoría de los integrantes de la comunidad al poder utilizar la red de mensajería WhatsApp. Poco a poco fue cambiando el estilo de la información: las alertas, información y reuniones que se daba en lo presencial fue cambiando a lo virtual. Así lo explica el presidente del Comité-Pro-mejoras Héctor Cueva: *“Ha sido un trabajo de tres años de organizar el barrio y realmente se ha unido a nivel virtual y hemos hecho hasta Comités y Asambleas vía zoom hasta incluso con el señor alcalde”*. (H. Cueva, comunicación personal, 25 de mayo de 2022).

Pues, lo observado también constata la presencia de una comunidad virtual con la característica que lo virtual y presencial tienen una dinámica en los procesos de comunicación de la comunidad, esto debido a que los hechos o eventos acontecidos en la comunidad ocurren de forma presencial, estos hechos son trasladados como información al grupo “Chat de seguridad” y pasa a lo virtual. La comunidad, presidente del barrio o la Policía Nacional comprenden la información que se genera en lo virtual, se da una respuesta rápida y en el caso de requerirlo, también actúan en la presencialidad para proteger la seguridad del barrio.

Entonces, es importante destacar la existencia de una comunidad virtual que cuenta con sus propios procesos de comunicación que van de lo presencial a lo virtual y de lo virtual a lo presencial, por último, el presidente del Comité-Pro-mejoras Héctor Cueva también reflexiona que, aunque es útil lo virtual para informar a la comunidad, a veces las discusiones y debates que surgen de este ejercicio necesita ser resuelto en el ámbito presencial:

A veces hay palabras mal interpretadas en esta cuestión, pues a veces escriben lo que sienten o por ira, entonces llega el momento que hay una discordia y es muy difícil controlar, entonces yo prefiero en esa parte tratar de calmar en este sentido de lo que va sucediendo y a su vez tener una reunión más personalizada para un debate de lo que pueda ser más constructivo. (H. Cueva, comunicación personal, 25 de mayo de 2022).

El entrevistado menciona cómo se podría mejorar la comunicación dentro de la comunidad refiriéndose que tanto lo presencial como lo virtual tiene que ser una interacción de mutuo respeto entre los participantes de una conversación, cuando se emite una información, alerta o comunicado para la comunidad:

La comunicación se puede mejorar en este sentido, primero teniendo una buena vecindad, como se dice, hay que tener la cordialidad el respeto lo primero lo fundamental en un barrio para poder seguir fortaleciendo esas comunicaciones. También, el boca a boca por que la

comunicación directa es fundamental eso puede fortalecer más las comunicaciones aquí en el barrio. (H. Cueva, comunicación personal, 25 de mayo de 2022).

Por último, Héctor Cueva nos menciona como el Comité-Pro-mejoras comprueba la efectividad de la aplicación y organización del grupo de WhatsApp denominado “Chat de Seguridad” comunitario comentando que:

El respaldo que tenemos en el barrio y por los resultados que hemos visto, cuando nosotros hemos salido a dar una charla o a su vez comunicándonos vía personal con los vecinos nos han agradecido en este sentido porque se sienten más seguro con el chat de seguridad, sienten que la Policía Nacional está más al tanto de lo que sucede y nos da mayor apoyo en el caso de requerirlo. (H. Cueva, comunicación personal, 25 de mayo de 2022).

CONCLUSIONES

Como menciona Kaplún (2007); cuando se refiere a la comunicación comunitaria mencionándola como el espacio donde la comunidad puede desarrollar la esfera pública, espacios de diálogo tanto en lo presencial como en lo virtual generando debates ciudadanos en base al respeto y a la buena vecindad. En tal sentido, el “Chat de Seguridad” de la comunidad del barrio El Cabre está reglamentado bajo unas normas que moderan la información compartida por este medio, lo que se convierte en un medio de comunicación para la comunidad serio, donde no se puede compartir cualquier tipo de información irrelevante al tema de la seguridad.

En contexto con la pandemia este canal, gracias a su convicción de ser un medio serio se ha convertido en una herramienta que juega un papel principal en los procesos de comunicación, al alertar y comunicar a la comunidad, siempre apoyado con el respaldo de la Policía Nacional que está al tanto de lo que sucede en el barrio. Debido a la inmediatez de WhatsApp este canal permite coordinar y organizar a la comunidad con mucha más eficacia respecto a la seguridad.

Bajo esta perspectiva los procesos de comunicación, en la comunidad cumplen una dinámica que se desenvuelven en lo virtual y presencial, gracias a que en tiempos de pandemia lo virtual fue lo más práctico para evitar contagios, pero también estos procesos permiten comunicar con inmediatez sobre cualquier situaciones o eventos suscitados dentro del barrio.

A partir del cruce de las unidades de análisis se lograron enlistar y resumir los siguientes apartados:

Como primer punto, la comunicación en la comunidad antes de la pandemia funcionaba, pero necesitaba de este cambio a lo virtual como reflexiona Pierre Levy (2001) quien explica que lo virtual es “Una forma de ser fecunda y potente que favorece los procesos de creación, abre horizontes, cava pozos llenos de sentido bajo, la superficialidad de la presencia física inmediata” (p.8). entendiendo que lo virtual no está alejado de la realidad que pasa en la presencialidad, sino que permite conocer con efectividad la información.

Como segundo punto, la información en común compartida por los integrantes de la comunidad está estrechamente relacionada con la seguridad del barrio, mediante notificaciones de robos o personas sospechosas. La segunda información más común es sobre la gestión del presidente respecto a la seguridad del barrio, recibiendo la retroalimentación de los participantes en el grupo, en muchos casos felicitando, escuchando quejas y en algunos casos mostrando más necesidades de la comunidad.

Esto demuestra que en la comunidad del barrio El Cabre el impacto de la información es positivo pues la misma genera procesos de comunicación donde se puede conocer más necesidades de la comunidad. También genera una sensación de tranquilidad en el barrio y sus integrantes ya que al contar con dispositivo móvil y pertenecer al grupo de WhatsApp puede notificar cualquier percance

a la Policía Nacional que vigila el barrio y esta acuda a verificar la situación. Como lo menciona Castells “En el nuevo modelo de telecomunicaciones, la comunicación inalámbrica se ha convertido en la forma predominante de comunicación en todas partes”. (Castells, 2009, pág. 98).

Como tercer punto se analizó como se desenvuelven los procesos de comunicación los cuales subsisten se manera intrínseca dentro de la comunicación comunitaria de los integrantes del barrio El Cabre comprendiendo a los procesos de comunicación en el aprendizaje de Robbins (2011), sobre como el proceso que inicia desde la fuente, donde el mensaje se genera y se codifica por un emisor que en este caso es la comunidad “alertando”, la Policía Nacional “respondiendo” o el presidente “convocando o informando” para ser enviado a través del canal escogido como el grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad ” del barrio El Cabre. Una vez que el mensaje llega al canal, es decodificado para ser recibido por el receptor que puede ser la Policía Nacional respondiendo a la emergencia, la comunidad realizando rondas de seguridad o el presidente respondiendo alguna necesidad.

En resumidas cuentas, el caso de estudio evalúa como son los procesos de comunicación en el grupo de WhatsApp denominado “Chat de seguridad” de la comunidad del El Cabre por lo que según la información obtenida de una observación, revisión bibliográfica y entrevista al presidente del Comité-Pro-mejoras, se comprende los procesos y se profundiza más sobre cómo estos se desarrollan y tienen su propia dinámica que viene de lo presencial a lo virtual.

Finalizando con la evaluación se considera que dentro de estos procesos de comunicación comunitaria la comunidad y sus actores como el Comité Pro Mejoras, la Policía Nacional y los integrantes del barrio constituyen una parte fundamental de este proceso de comunicación, facilitando la comunicación comunitaria dentro de esta zona. A su vez, se determinó que estos procesos cumplen con una dinámica en particular desarrollándose y retroalimentándose de lo presencial a lo virtual y viceversa, pero la gran ventaja de estos procesos es la inmediatez de la información como lo menciona Castells:

Las comunidades de todo el mundo luchan para preservar la importancia de la localidad y para afirmar el espacio de los lugares, basado en la experiencia, sobre la lógica del espacio de flujos, basado en la instrumentalidad, en un proceso que he denominado «arraigo» del espacio de flujo (Castells, 2009).

Este Artículo académico explica y analiza los procesos de comunicación comunitaria que se desenvuelven en la comunidad, pero también descubrió que existe una comunidad muy activa del barrio El Cabre que es unida, que busca las maneras y herramientas necesarias para velar por la seguridad del barrio, con la expectativa de mejorar las condiciones de vida de la comunidad en este caso a través de la interacción virtual y presencial.

A título personal, la recomendación para que este barrio pueda mejorar los procesos de comunicación comunitaria es orientar a la expansión de la comunicación virtual. Por ejemplo, crear un medio de comunicación comunitario en redes sociales que democratice la comunicación y haga partícipes a los integrantes de lo que representa un medio de comunicación. Esto lo menciono con el fin de exponer que existen muchas alternativas gracias al internet y la virtualidad para mejorar los procesos de comunicación comunitaria. Destacando que la iniciativa de este grupo ha mejorado los procesos de comunicación comunitaria dentro del barrio El Cabre.

REFERENCIAS

Álvarez, G. Y. (2015). *REVISIÓN TEÓRICA Y EMPÍRICA SOBRE LAS COMUNIDADES*

VIRTUALES DE APRENDIZAJE. Medellín: Universidad de Antioquia.

Ander-Egg, E. (Sábado de 06 de 2011). *LIBRO ANDER-EGG 5*. Obtenido de Metodología y

práctica del desarrollo de la comunidad TOMO I: <http://libroanderegg->

5.blogspot.com/2011/06/metodologia-y-practica-del-desarrollo.html

Asamblea Nacional del Ecuador. (2019). *Ley Orgánica de comunicación*. Quito.

Barbero, J. M. (2007). Comunicación y Sociedad Pensar la sociedad desde la comunicación.

Comunicación y Sociedad, 07-01.

Berlo, D. K. (1987). El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica. *El*

proceso de la comunicación: introducción a la teoría ya la práctica, 173-173.

Cabero Almenara, J. (2007). Comunidades virtuales para el aprendizaje. Su utilización en la

enseñanza. *Eduweb* (1), 5-38.

Castells, M. (2009). La apropiación de las tecnologías. La cultura juvenil en la era digital. *Telos:*

Cuadernos de comunicación e innovación (81), 111-113.

- Cerbino, M., & Belotti, F. (2016). Medios comunitarios como ejercicio de ciudadanía comunicativa: Experiencias desde Argentina y Ecuador. *Comunicar*, 47, 49-46.
- Corrales García, F., & Hernández Flores, H. (2009). LA COMUNICACIÓN ALTERNATIVA EN NUESTROS DÍAS: UN ACERCAMIENTO A. *Razón y Palabra* (70).
- Cueva, H. (10 de 01 de 2022). Entrevista Presidente Pro-Mejoras. (O. Guallasamin, Entrevistador)
- Diéguez, A., & Guardiola Albert, M. (1998). *REFLEXIONES SOBRE EL CONCEPTO DE COMUNIDAD . DE LO COMUNITARIO A LO LOCAL. DE LO LOCAL, A LA MANCOMUNIDAD*. Buenos Aires (Argentina).
- Escudero Sánchez, C., & Cortez Suárez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: Editorial UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- García, M. R. (2008). COMUNICOLOGÍA, TECNOLOGÍAS Y NUEVAS FORMAS DE INTERACCIÓN. NUEVOS SUJETOS, NUEVOS CONCEPTOS. *Question/Cuestión*, 1(17). Obtenido de <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/490>
- Gibson, W. (2014). *Neuromante*. Edizioni Mondadori.

Guevara Sarabia, C. M. (2015). *Análisis comunicacional de la cabecera parroquial Chongón perteneciente al cantón Guayaquil y creación de una revista comunitaria*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Facultad de Comunicación Social.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Education.

Jiménez, L. G. (2015). La teoría de la comunicación como matriz práctica para la resolución de conflictos. *Comunicación y sociedad*, 45-65. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2015000100003&lng=es&tlng=es.

Kaplún, G. (2007). La comunicación comunitaria en América Latina. *Anuario de medios*, 314.

Lévy, P. (2001). ¿Qué es lo virtual? *Revista iberoamericana de Educación a distancia*(4), 167-170.

Martínez, N. F. (2014). Las variables complejas en. *Revista Apuntes Universitarios*, 5(2), 9-18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5198870.pdf>

MIES, M. d. (s.f.). *Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)*. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES): <https://www.gob.ec/mies/tramites/aprobacion-estatuto-otorgamiento-personalidad-juridica-organizaciones-sociales-fines-lucro>

Miller, G. A. (1969). *Lenguaje y comunicación*. Buenos Aires: Amorrortu Editores Buenos Aires.

Rheingold, H. (1996). *La comunidad virtual una sociedad sin fronteras* (Vol. 32). Barcelona:

Gedisa.

Robbins, S. P. (2011). *Judge. TA (2007)*. Organizational Behavior.

Sallán, J. G. (2006). Las comunidades virtuales de aprendizaje. *Educación* (37), 41-64.

Sampieri, R. H. (2014a). *Estudios de caso*. McGraw-Hill Education. Obtenido de

<https://www.coursehero.com/file/62718672/CAPITULO04pdf/>

Tönnies, F. (1986). El nacimiento de mis conceptos de "comunidad" y "sociedad". *Sociológica*, 1.

Torres, M. M. (2012). *Psicología de la comunicación*. Barcelona: UNIVERSITAT DE

BARCELONA.

Utreras, J. M. (1998). *Comunicación popular, alternativa y participativa*. Quito: EDITORIAL

QUIPUS.

Valdés, C. S. (2017). Comunicación comunitaria y medios ciudadanos: la voz desde dentro de las

comunidades. *comunicaçãõ mundializada.*, 108-109.