



IMPACTO DEL TELETRABAJO SOBRE LAS RUTINAS PERIODÍSTICAS CHILENAS EN CRISIS PANDÉMICA

IMPACT OF TELEWORK ON CHILEAN JOURNALISTIC ROUTINES DURING PANDEMIC CRISIS

IMPACTO DO TELETRABALHO NAS ROTINAS JORNALÍSTICAS CHILENAS DURANTE A CRISE PANDÊMICA

Marisa Muñoz Montenegro
Universidad de Santiago de Chile,
Santiago, Chile
marisa.munoz@usach.cl
ORCID: 0009-0006-1750-3407

*Autor/a de correspondencia

Resumen:

El Covid-19 trajo consigo repercusiones en la forma en que nos comunicamos. El teletrabajo se estableció como la forma más segura de sustentar una economía en crisis. Basada en los conceptos de newsmaking, agenda-setting, y estereotipos de género, esta investigación analiza cómo, durante la etapa inicial de la pandemia, cambiaron las rutinas periodísticas. Mediante entrevistas semiestructuradas con 14 periodistas chilenos, se enfoca en el impacto del teletrabajo en el periodismo. El análisis demuestra que el teletrabajo afectó al oficio periodístico en el proceso de construcción de la noticia, acentuando brechas de género entre periodistas.

Palabras claves: Covid-19; teletrabajo; rutinas periodísticas; agenda setting; estereotipos de género

Recibido: 12 de agosto de 2024

Aceptado: 9 de octubre de 2024

Cómo citar: Muñoz Montenegro, M. (2024). Impacto del Teletrabajo Sobre las Rutinas Periodísticas Chilenas en Contexto de Pandemia. *Re-present., Periodis. comun. soc.*, 21, 3-15. <https://doi.org/10.35588/p753k780>

Abstract:

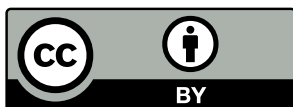
Covid-19 had consequences on how people communicate. Teleworking emerged as the most effective strategy to sustain a struggling economy. Based on the concepts of newsmaking, agenda-setting and gender stereotypes, this research analyzes how, during the early stage of the pandemic, journalistic routines changed. Drawing on semi-structured interviews with 14 Chilean journalists, the study finds that teleworking reshaped the newsmaking process of journalistic work, sharpening gender disparities.

Keywords: Covid-19; teleworking; journalistic routines; agenda-setting; gender stereotypes

Resumo:

A Covid-19 trouxe consigo repercussões na forma como nos comunicamos. O teletrabalho se estabeleceu como a forma mais segura de sustentar uma economia em crise. Esta investigação se baseia nos conceitos de newsmaking, agenda setting, e estereótipos de gênero, para analisar como a rotina jornalística mudou durante a pandemia na sua fase inicial. Através de entrevistas semiestructuradas com 14 jornalistas chilenos, se centra no impacto do teletrabalho no jornalismo. Esta análise demonstra que o teletrabalho afetou o ofício no processo de construção da notícia, incrementando as brechas de gênero entre os e as jornalistas.

Palavras-chave: Covid -19; teletrabalho; rotinas jornalísticas; agenda setting; estereótipos de gênero



Introducción

La pandemia generada por la llegada del Covid-19 iniciada a comienzos del 2020 y declarada bajo control por la OMS en mayo de 2023, nos deja una serie de interrogantes a nivel comunicacional. De un día para otro, cambió la forma de socializar: “El encierro además nos deja en una situación de constante especulación, no sabemos nada respecto al futuro a corto plazo, no sabemos nada con certeza.” (Torres, 2020 p.1). La incertidumbre señalada por el autor, ha producido importantes transformaciones comunicacionales en todos los ámbitos y el periodismo ha jugado un rol esencial en conectar a las personas en un contexto donde abundaba (y aún abunda) información inexacta acerca de este virus y sus consecuencias. El oficio del periodismo, ha experimentado transformaciones que han acentuado cambios que ya venían produciéndose desde hace algunos años referentes a la rutina periodística, debido a la aparición de las redes sociales y las plataformas digitales para generar la noticia.

Planteamiento del Problema

El presente estudio considera cómo afectó el teletrabajo la rutina de los y las periodistas, en Santiago de Chile, considerando como periodo de tiempo el 2020-2022. Si bien la OMS declaró el fin de la pandemia el 2023, esta enfermedad aún no tiene cura y sigue repercutiendo a nivel mundial, estableciéndose el trabajo remoto como una alternativa segura para salvar una economía en crisis. Durante el inicio de la pandemia, la mayoría de los empleos pasó a teletrabajo, esto ha generado consecuencias en el modo de ejercer la rutina profesional periodística y, por tanto, en la forma de comunicar y ser comunicado. Cabe señalar que los medios de comunicación chilenos, de acuerdo a esta investigación, han enfrentado de forma distinta el teletrabajo. En cuanto a los medios escritos y digitales, estos durante el período estudiado, pasaron de forma completa a teletrabajo, no así la radio que tuvo una modalidad híbrida y, por último, la televisión si bien tuvo presente la modalidad de teletrabajo entre sus empleados, siempre mantuvo un grado de presencialidad desde el principio de la pandemia, por ejemplo, a través del sistema de turnos que trabajaban ciertos días del mes para evitar los contagios.

Objetivos

El objetivo principal de esta investigación es comprender cómo ha afectado el teletrabajo la rutina profesional de los y las periodistas en Santiago de Chile durante la pandemia y las ventajas y desventajas del teletrabajo durante este período. Para ello, se analizarán los distintos pasos que configuran la construcción de la noticia referentes a la reunión de pauta, la relación con el editor, la recolección de información, el chequeo de datos y la relación de contacto con las fuentes. En cuanto al primer objetivo específico, este consiste en analizar el rol de las redes sociales además del uso de plataformas digitales aplicadas al teletrabajo y cómo estas influyen en el proceso de producción de noticias de los y las periodistas durante la crisis sanitaria. Y, como último objetivo específico, se busca analizar la variable de género y cómo el teletrabajo ha afectado a mujeres y hombres periodistas tanto en el trabajo como en la vida cotidiana.

Marco Conceptual

Este estudio pretende analizar desde un punto de vista exploratorio por medio de entrevistas semiestructuradas y de manera cualitativa, con un enfoque deductivo el impacto que ha tenido el teletrabajo sobre la rutina profesional de los y las periodistas en Santiago de Chile tanto en el ámbito laboral como personal. Para elaborar este estudio, se utilizarán los conceptos de *newsmaking* vinculado a la construcción de la noticia y la rutina periodística y a todos los pasos que esta implica, *agenda setting* para explicar la construcción de la opinión pública y cómo las herramientas digitales han incidido en esta última y, finalmente, género vinculado a estereotipo para explicar cómo ha repercutido el teletrabajo de manera distinta en hombres y mujeres periodistas con el fin de poder explicar estas diferencias tanto en la vida laboral como personal de los y las profesionales entrevistados.

Concepto de *Newsmaking*

Este concepto tiene que ver con los procesos involucrados en la construcción de la noticia. Retegui (2017) analiza dicha dinámica de la siguiente forma “la producción de las noticias es vista como un proceso complejo, porque hay diversos factores que intervienen en ella y porque los periodistas se mueven en un entramado de tensiones/negociaciones en torno a ese producto mediático” (p. 104). De acuerdo a ello, la autora nombrada explica a través de Alsina los procesos involucrados en la construcción de ella:

Miquel Rodrigo-Alsina señala tres momentos en la construcción de la noticia: la producción, la circulación y el consumo. La etapa de la producción es, según el autor, la “fase oculta de la construcción de la noticia”. De la misma forma, destaca la importancia de las rutinas periodísticas en la labor del periodista, como base del enfoque de *Newsmaking*. (Retegui, 2017, p. 104).

Benavides (2017) analiza el proceso de *newsmaking*, otorgándole a los periodistas un papel fundamental en la sociedad a la hora de comunicar e informar, como parte de un engranado en la construcción noticiosa señalando que:

La finalidad de este enfoque implica poner en evidencia los rasgos de las rutinas y prácticas de los autores, sus ideologías profesionales, las relaciones con las fuentes. Las dinámicas en la toma de decisiones para seleccionar, proponer y construir los temas que se ofrecen a los lectores también son parte de este proceso. (p. 33).

Lecaros y Greene (2012) reflexionan sobre la manera en que los periodistas ocupan, ordenan y publican una información destacando el rol del editor en todo este engranaje del *newsmaking*, compuesto de los siguientes pasos principales: la reunión de pauta, el chequeo de la información, el contacto con el editor, y finalmente, la publicación de la nota.

De lo anterior se desprende que la construcción noticiosa está sujeta a un cierto proceder, a una especie de “tradición” periodística que involucra una serie de pasos y ciertos actores, esto se vio alterado durante la pandemia con el teletrabajo en donde hubo un cambio en el concepto de noticia:

El lenguaje en los medios comenzó a transitar desde la salud pública, pandemia, vectores de contagio, población de riesgo, hospitales y enfermos. Reportes y cadenas nacionales son frecuentes cada día en las pantallas de la televisión, las radios nacionales y las redes. (Torres, 2020, p. 4).

Como se mencionaba anteriormente, hubo un cambio en el lenguaje involucrado en la construcción noticiosa. Aquello se ve reflejado tanto en el proceso de la noticia en sus diversos pasos, así como también en quienes la construyen y reciben.

Noticia como Producción de Realidad y Rutina Periodística

En el desarrollo del periodismo, existen ciertos modos de ejercer la profesión para obtener la noticia. A continuación, se presentan definiciones que nos ayudan a entender cómo pueden haber cambiado con la pandemia y cómo estos cambios habrían afectado a la producción noticiosa. En el oficio del periodismo, existe una forma sobre cómo ejercer este oficio, que involucra un cierto proceder sobre cómo entendemos el concepto de noticia y los pasos que involucran la obtención de esta y a eso nos referimos con rutina.

Rodrigo-Alsina (1993) define la noticia de la siguiente manera: “una representación social de la realidad cotidiana producida institucionalmente que se manifiesta en la construcción de un mundo posible” (p. 147). De acuerdo al autor, es posible entrever que la noticia no es un proceso estático sino evolutivo en el cual intervienen diversos actores. Al respecto, Stange y Salinas (2009), señalan lo siguiente:

La noticia es obra del proceso de producción y no simplemente un formato de su consecuencia. En ella están cifrados los patrones y pautas culturales que se implican en cada una de las prácticas y actores sociales que forman parte de la producción noticiosa. La práctica rutinaria es, entonces, a la vez una interpretación de la realidad, y las claves de tal interpretación están contenidas en la práctica material que se lleva a cabo para su realización. (p. 19).

En cuanto a esta interpretación subjetiva de la realidad, hay que tener en cuenta las implicancias culturales al respecto y al entramado político que esto representa en el oficio del periodismo. Este proceso implica cierta manera de proceder para generar la noticia y es lo que los autores nombrados definen como “rutina”:

Las rutinas serían prácticas institucionales, altamente compartidas e históricamente situadas y conformadas. Tal perspectiva nos llevaría, por último, a pensar el sentido de la rutina en relación a las relaciones culturales, políticas, económicas y cotidianas que tal práctica naturalizada e institucionalizada establece con otras esferas de la sociedad y, particularmente, con los ámbitos del poder y del mercado. (Stange y Salinas, 2009, p. 12).

De acuerdo a esta definición se puede entrever que existen ciertos pasos preestablecidos involucrados en la construcción de la noticia que conforman la rutina y que existe una estrecha relación entre las diferentes esferas de poder que componen la sociedad. Este modo de proceder se vio alterado en la pandemia producto del teletrabajo.

Es importante destacar el rol del periodista en la construcción de estas esferas del poder en la sociedad: “La teoría democrática atribuye al periodista un relevante papel social como mediador entre la ciudadanía y los poderes públicos y privados en torno al manejo de la información y la toma de decisiones” (Stange y Salinas, 2009, p. 7).

Concepto de *Agenda-setting*

Existen diversas teorías de la comunicación que explican el comportamiento de las audiencias. Para efectos de esta investigación, se usará la teoría de *Agenda Setting* (McCombs y Shaw, 1972), que analiza cómo las noticias influyen en la generación de opinión pública. De acuerdo a esta teoría, el público lector de noticias no es para nada un público pasivo sin respuesta sino, al contrario, una audiencia activa y opinante que tiene una respuesta que dar frente a las noticias que se le entregan. Dicha teoría establece lo siguiente:

La teoría de la Agenda Setting se concentra inicialmente en la transferencia de la importancia de los objetos desde los medios hacia el público. Por aquel entonces, se buscaba dar respuesta a la pregunta acerca de en qué medida las noticias influyen en la importancia que las personas asignan a determinados temas, personajes u otros objetos. (Aruguete, 2017 p. 37).

Esta teoría adquiere otro matiz bajo el argumento de García (2014) quien cuestiona la base central de esta teoría, analizando sus orígenes y añadiendo a las redes sociales como una vía importante de comunicación cobrando vigencia en la actualidad, sobre todo con Twitter, como forma de respuesta del público que se transforma en una audiencia activa frente a las noticias entregadas por los medios tradicionales. Para la siguiente investigación, se pondrá énfasis en esta relación entre la opinión pública y las redes sociales de los medios de comunicación.

Teletrabajo y Herramientas Digitales

Entendemos por teletrabajo lo siguiente:

La Organización Internacional del Trabajo establece al menos dos interpretaciones para el concepto de teletrabajo, las que, por cierto, pueden superponerse: trabajo que es desarrollado fuera de las dependencias del empleador, a través de sistemas de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), y/o trabajo desarrollado desde el hogar. (Soto, Vera, Díaz, Darville y Fuenzalida 2018, p. 6)

Esta forma de empleo, como dice la definición, está vinculada a plataformas digitales que permiten su funcionamiento tales como Zoom y Google Meets, que sustentan la comunicación entre los miembros de una empresa o institución, permitiendo el desarrollo y sustento del empleo en este caso del periodismo. Esta forma de empleo tiene repercusiones importantes en la labor del periodista, porque implica una manera distinta de trabajar, producir y comunicar la noticia hasta antes de la pandemia.

La ley del teletrabajo, que fue promulgada aceleradamente el 2020 debido a la pandemia, ha dejado varios vacíos legales como, por ejemplo, la extensión de la jornada laboral y el tiempo de desconexión, algo que ha sido ampliamente cuestionado. La virtualidad se ha transformado en la característica esencial de esta modalidad de empleo. Si bien ya existían plataformas digitales antes de la pandemia, con la llegada de esta se incrementó su uso sustancialmente, así como el uso de otras herramientas digitales.

La aparición de las redes sociales ha provocado grandes cambios en el ámbito y estudio de la comunicación y, por tanto, en el ejercicio del periodismo en sus diversas etapas de producción de la noticia. Lecaros y Greene (2012) analizan su impacto desde el punto de vista de los editores de diarios chilenos y las consecuencias que esto implica en la rutina periodística. De acuerdo a la investigación de las autoras nombradas, ellas identifican 3 grandes cambios: "(i) el de las nuevas tecnologías y los nuevos soportes, que exigen un replanteamiento para el medio tradicional en el que ellos trabajan; (ii) diagnostican también un cambio en el público; (iii) hay más información, esta se consigue más rápido". (Lecaros y Greene, 2012, p. 57).

Una de las características de las redes sociales es que marcan un cambio en el proceso de elaboración de la noticia. Ya no hay audiencias pasivas, sino que estas responden y participan en su construcción: De acuerdo a Puente, Edwards y Delpiano (2014): "Facebook, Twitter, blogs, además de plataformas de participación ciudadana y otros, han aumentado las posibilidades de acceso a la información, lo que ha complejizado el trabajo de selección y de jerarquización periodística". (p. 192). Dodds (2019) estudia el rol de WhatsApp y su relación e influencia del ejercicio periodístico a través de la observación participante, analizando su utilización en medios de comunicación chilenos y su relación sería esencial en el proceso de construcción de la noticia. Barrios y Zambrano (2014) plantean que el periodismo se estaría reestructurando en cuanto a la producción noticiosa debido al uso de nuevas tecnologías e invita a mirar la profesión desde otro ángulo.

Awad, Domínguez y Bulnes (2013) plantean cómo las herramientas digitales y su estudio podrían dar un paso en falso y explican cómo el análisis de las redes sociales repercute en lo que ellos llaman "audiencias más activas". Los autores señalan cómo el estudio de las redes sociales y la generación de nuevas audiencias son importantes de considerar no solo desde el punto de vista tecnológico:

Esta narrativa sobre la transformación de las audiencias en la era de las tecnologías digitales tiene dos problemas. En primer lugar, corre el riesgo de caer en el determinismo tecnológico, al suponer una transformación casi automática de las audiencias de pasivas a activas gracias a Internet. El segundo problema es suponer que toda interacción con los medios —especialmente si estos son digitales— es igualmente relevante en términos de participación mediática. (Awad, Domínguez y Bulnes, p. 30)

Es importante destacar esta transformación de las nuevas audiencias producto de este cambio digital, el cual ha permitido conectar a la ciudadanía a los medios de comunicación de manera distinta. Esto se refleja, por ejemplo, en cómo los ciudadanos opinan sobre la contingencia a través de las redes sociales de los medios de comunicación.

Existe una literatura abundante que analiza el rol de las redes sociales en el periodismo, la cual señala que dichas redes han cambiado la forma de ejercer el oficio periodístico y que éstas han influido en la construcción de la rutina periodística en sus distintos pasos, sobre todo la relación entre las fuentes y el periodista, como se mencionó anteriormente de acuerdo a Puente, Edwards y Delpiano (2014).

Si bien existe una discusión respecto al uso de redes aplicadas al periodismo, el debate en torno al auge de las plataformas digitales tales como Zoom y Google Meets, entre otras, tienen investigaciones cuyos resultados son aún incipientes al ser su uso masivo un proceso aún en desarrollo. Lo cierto es que las nuevas tecnologías han cambiado la

forma de ejercer el periodismo. Tal como lo señalan Barrios y Zambrano (2014):

El entorno comunicativo del mundo de hoy en el que las redes sociales y las plataformas de comunicación brindan un nuevo panorama al quehacer periodístico, el profesional del siglo XXI requiere ser capacitado para afrontar la convergencia de medios, así como la migración de las actividades tradicionales al entorno digital. (p. 223)

Las plataformas digitales mencionadas sirvieron de puente de conexión en un momento de incertidumbre en donde la información sobre el Covid 19, su contagio, prevención, síntomas y las vacunas eran abundantes e inexactas, entregando a la labor del periodista un desafío a la hora de comunicar de manera certera y precisa.

Concepto de Género Vinculado al Estereotipo

La discusión sobre género ha tenido diversas variaciones y modificaciones a través del tiempo, pero para efectos de esta investigación, nos centraremos en la siguiente: “La idea de construcción cultural se basaba en la noción de que podía distinguirse cuidadosamente entre el sexo y el género, ya que el primero se refería a la biología y el segundo a la cultura.” (Scott, 2011, p. 95). Tarrés (2013) analiza la figura de la mujer en la obra de Scott en la forma en que se ha representado en la sociedad y el rol que asume en la actualidad:

Desde sus primeros trabajos, Scott desplaza la pregunta por la causa o el porqué de la exclusión de las mujeres en la historia y la experiencia cotidiana y la redirecciona hacia el cómo ocurre, logrando revelar sus mecanismos, así como un desarrollo de la perspectiva de género desde distintas disciplinas que hasta hoy continúa. (Tarrés, 2013, p. 3).

Al entender la definición de género como un concepto cultural, podemos entender sus implicancias en que la forma en que hombre y mujer son representados en el oficio periodístico. Tanto de la forma en que quienes ejercen dicho oficio hasta cómo aparece la figura femenina y masculina en las noticias. Este argumento nos permite entender de qué forma los y las periodistas han sido representados en el periodismo mediante el teletrabajo en contexto de pandemia.

Una vez aclarado el concepto de género lo vincularemos a la definición de estereotipo y la manera en que estos influyen en cómo hombres y mujeres son representados en los medios de comunicación como productores de noticia. González Gabaldón (1999) señala que “El concepto de estereotipo es uno de los más controvertidos y en revisión actualmente a causa de su vinculación con los prejuicios y la discriminación” (p. 79). Aquello nos permite entender la importancia de cómo los hombres y mujeres son representados en la televisión, así como también el rol que ejercen y representan en ella. La autora analiza que en cuanto la relación y desempeño de la figura de la mujer y el trabajo, señalando que se la sigue vinculando como figura principal al cuidado de los hijos y de la casa.

Rovetto y Figueroa (2015) analizan estas dinámicas de género y sus diferencias en el periodismo en Santa Fe y concluyen que existen desigualdades de género en la forma de enfocar el tratamiento de noticias, así también como en su producción.

Metodología

Para desarrollar la siguiente investigación se utilizó la técnica cualitativa basada en entrevistas semi estructuradas a las que se les aplicó un análisis exploratorio al ser el teletrabajo un fenómeno social reciente que tuvo una repercusión importante y repentina debido a la aparición del Covid-19. En cuanto al procedimiento de análisis, se hizo una lectura posterior de las entrevistas buscando temáticas repetidas en torno a los objetivos de investigación, por lo que se aplicó un análisis de contenido deductivo. Posteriormente, se anonimizaron las entrevistas y se les puso un nombre falso para proteger su identidad.

Se realizaron catorce entrevistas, a ocho mujeres y seis hombres. Tres del total de entrevistas fueron presenciales y el resto mediante la plataforma Zoom. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de una hora. Todos los contactos con los entrevistados se realizaron vía WhatsApp. En cuanto a la selección, se procuró elaborar una muestra paritaria con respecto al género de los sujetos de entrevista. Ya que, justamente, una de las variables del estudio analiza cómo ha impactado el teletrabajo de forma distinta a hombres y mujeres periodistas. Se aplicó un criterio de selección en cuanto a la formación académica de los entrevistados, para evitar caer en un sesgo metodológico de entrevistar a profesionales solo de una casa de estudios o de una tendencia política.

Siguiendo el argumento anterior, se eligió la muestra con medios de comunicación escritos, digitales, radio y televisión. La calidad del material de entrevistas recopilado, tanto vía presencial como virtual, permite entrever las diferencias entre levantar una entrevista online y presencial, notándose esto, por ejemplo, en las entrevistas virtuales que incluyen diversos problemas de carácter técnico tal como la mala conexión a internet.

En cuanto a la formación profesional, se entrevistó a profesionales tanto de universidades públicas como privadas y se observó que aquellos profesionales entrevistados que poseían estudios de magíster tenían acceso a puestos de mayor jerarquía en los medios donde trabajaban. Los y las periodistas entrevistados se desempeñan en el Diario *La Segunda*, *El Ciudadano*, *Diario La Tercera*, *Soychile.cl*, *Radio Biobío*, *Cooperativa y Pudahuel*, *TVN*, *CHV* y *Megavisión*.

Discusión de Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con los extractos de las entrevistas realizadas, utilizando como ejemplo, comentarios vertidos por los entrevistados y entrevistadas. Luego de cada comentario dejamos el nombre falso para respetar el anonimato de cada entrevistado y entrevistada.

Cambios Referentes a la Rutina Periodística

Reporteo Virtual

Durante la pandemia se produjeron cambios en la construcción y producción de la noticia. Uno de los principales cambios que afectó la rutina de los y las periodistas en contexto de pandemia, fue pasar de un reporteo presencial, a uno virtual. Las reuniones de pauta en la mayoría de los medios se realizaron vía Zoom. Esto sucedió tanto en televisión, como prensa escrita, digital y radio. La forma de relacionarse con el editor, de corroborar la noticia y el tiempo de publicación de la noticia varió. Esto marca un punto de inflexión en el concepto de noticia y en su elaboración, respecto a una tradición de la profesión que existía con anterioridad a la pandemia.

Hasta el día de hoy se hace por Zoom, yo creo que va a tener para rato por Zoom, porque en el fondo... esa reunión que se hacía en una oficina grande, que es donde participa el jefe de prensa, los conductores del noticiero y los editores de la mañana y la tarde, ehh se sigue haciendo por Zoom. (René, Radio).

Cuña Envasada

Una de las consecuencias del reporteo *online* fue la "cuña envasada", consistente en declaraciones frente a las preguntas realizadas por los periodistas a los asesores de prensa de las autoridades de instituciones públicas o privadas mediante, audios, fotos y videos que alteró el proceso de *newsmaking* y el proceso de elaboración de la noticia señalado por Retegui (2017).

Debido a la imposibilidad de acceder a las fuentes y autoridades de manera presencial, se usó esta herramienta. Las autoridades entregaron sus declaraciones mediante fotos y videos a través de los asesores de prensa. Esto fue ampliamente debatido por los y las periodistas de la mayoría de los medios mencionados, debido a la incapacidad de

esgrimir argumentos en contra. Esta herramienta es de “doble filo” según señalaron los profesionales y donde interviene el concepto de *Agenda Setting* (McCombs y Shaw, 1972) y cuya teoría fue reforzada por García (2014). Ya que, según explican los profesionales, por una parte agiliza el trabajo y se construye la noticia de forma más expedita, pero por otra atenta contra la libertad de expresión que consiste en la posibilidad de establecer las propias preguntas y respuestas entre periodista y fuente.

Lo malo es que te quita la posibilidad de contra preguntar, entonces por lo general y si *teni* poco tiempo en la mañana, como nosotros, tenemos entrega máximo a las 12 del día, no a las 11 am, porque te tienen que editar, en el fondo tenis que quedarte con la respuesta que te dieron no más. (Nadia, Prensa Escrita)

Testimonio Ciudadano

Este punto está ligado al anterior. El uso de fuentes enfocadas hacia el testimonio ciudadano marcó una diferencia en las formas de acceder a la construcción de la noticia, ahora no solo se ocupa la fuente oficial. En este sentido hay una audiencia activa en tanto que se busca incorporar a la pauta noticiosa la opinión de los ciudadanos acerca del Covid y sus vivencias al respecto. Los y las periodistas entrevistadas revelan que durante la pandemia hubo un giro ciudadano en cuanto a la forma de acceder a la fuente, revelando una autocrítica de recurrir siempre a la fuente oficial refiriéndose principalmente a fuentes de origen institucional, tanto públicas como privadas, pero durante la pandemia se vio un giro en el uso de fuentes sumando además de la fuente oficial al ciudadano común acerca de su experiencia del día a día frente a la crisis sanitaria.

Sí, si te *dai* cuenta en la tele y en la radio, ha sido un giro más ciudadano... Durante la pandemia fue súper testimonial... Tu *prendiai* la tele o la radio y salían puros testimonios de la gente pasándola pésimo durante la pandemia. (Melissa, Radio).

Material Enviado por Ciudadanos

Otro de los cambios que se dieron en los medios, ligado al punto anterior, fue el aumento de material noticioso enviado por las personas a los medios de comunicación, a través de los canales de denuncia de los medios de comunicación, principalmente, vía WhatsApp y Facebook. De acuerdo a Puente, Edwards y Delpiano (2014), con el auge de las redes sociales hay audiencias activas. Aquello marcó una variación en la pauta noticiosa y una audiencia activa que denuncia irregularidades hospitalarias, testimonios y vivencias sobre el Covid, etc.

En general nos pasa, que nos llega casos de “oye, saben que me pueden ayudar, porque tengo esto y esto otro, está pasando esto en el hospital o en la residencia sanitaria”, llamo a la seremi involucrada y pregunto *po, ¿cachai?* (Cristina, TV).

Uso de Especialistas

Uno de los cambios en la forma de acceder a las fuentes para la construcción de la noticia, fue entrevistar a especialistas como inmunólogos, epidemiólogos, doctores y sociólogos, entre otros, para evitar el *fake news* y enfrentar la sobresaturación de información inexacta sobre la forma de contagio del Covid-19, las cifras de enfermos y efectos de las vacunas. Internet a nivel mundial contó con esta característica de abundancia informativa, se buscó entrevistar a los especialistas para disminuir esta característica de inexactitud y poca claridad acerca de la epidemia en una fase inicial en donde el confinamiento fue la principal medida para paliar el contagio a nivel mundial. Esto se ilustra en el siguiente comentario: “Claro, *si po*, por lo general le dicen ‘Dr, Covid’, pero es como buscar, epidemiólogo, infectólogo, o inmunólogo o virólogo”. (Cristina, TV).

Chequeo de Fuentes y Fake News

Durante la crisis pandémica hubo un alto flujo de información acerca del Covid-19, acerca de su origen, su sintomatología y los efectos de las vacunas. Al ser esto un fenómeno reciente se produjo dificultad para chequear las fuentes en un contexto virtual y aumentó la circulación de noticias falsas. Debido al alto flujo de datos y a la poca claridad al principio de la pandemia acerca del funcionamiento del virus y su contagio, circuló en la prensa tanto nacional como internacional, un alto flujo de información inexacta. De esta manera, se generaron varias noticias falsas: “Ha habido muchas noticias falsas, muchísimas, y nosotros en la radio, por ejemplo, después de cada debate llamamos a la gente de *fastcheck.cl*”. (Melissa, Radio).

Desventajas del Teletrabajo

En este apartado, se muestran las principales desventajas del teletrabajo percibidas por los y las periodistas en su rutina laboral durante el transcurso de la pandemia.

Horario Indefinido

Una de las desventajas más importantes percibidas por los y las entrevistadas, se relaciona con el horario indefinido de trabajo. Si bien el teletrabajo implica una mayor libertad de horario, muchas veces estas horas se alargaban y se terminaba trabajando más horas que las trabajadas en un empleo con horario regular. Este horario indefinido es producto de una legislación imprecisa producto de la ley de teletrabajo que fue tramitada con suma urgencia en el gobierno del ex Presidente Sebastián Piñera, que al ser tramitada con tanta celeridad quedó con varios vacíos legales, siendo uno de ellos el tiempo indefinido de conexión al trabajo. Aquello provocó sobrecarga de trabajo y estrés por parte de los trabajadores. Lo siguiente queda reflejado en el siguiente comentario:

Yo estaba todo el día en la pega, entonces estaba con él, pero era un tiempo de cero calidad... pero era como "mamá, ¿jugamos? No, no puedo. Mamá ¿hagamos esto? No, no puedo. No, no, no puedo, no puedo, era todo el día no. (Melissa, Radio).

Difuminación de Vida Personal y Laboral y Sensación de Conexión Permanente

Otro de los aspectos negativos considerados por los periodistas, que va ligado al punto anterior, tiene que ver con la sensación de conexión permanente. Esto debido a las jornadas de horario extendidas, lo cual se dio en repetidas oportunidades, sobre todo durante el período de la pandemia en la vida de los periodistas, lo que provocó una difuminación de la vida familiar y personal. Esto conllevó a un aumento del estrés y sensación de agotamiento físico y mental, junto a problemas de salud mental. Esto se dilucida en el siguiente comentario:

No había horarios definidos en comparación a cuando uno va al diario de forma presencial, y *terminai* como a las cinco o seis de la tarde y después chao, eh, aunque hagai horas extra, entonces llegai a tu casa y te desconectai, acá se mezclaba todo, como que el trabajo invadió mi casa. (Nadia, Prensa Escrita).

Pérdida de Contacto con Fuentes Reales

Este punto tiene que ver con la virtualidad del teletrabajo. Esto tuvo repercusiones en el trabajo de los y las periodistas en la forma de comunicarse con sus fuentes. Al estar en teletrabajo, hubo un impedimento para relacionarse con los entrevistados de forma presencial, perdiendo así lazos de confianza. Esto condujo al uso masivo de la cuña envasada y el uso de asesores de prensa para transmitir una determinada información para la construcción y elaboración de la noticia.

Entonces claro, tú a esa persona si cae un rayo la podis llamar por celular, con confianza, en fin. Pero, por ejemplo, si cambia el presidente de un partido y tu con ese partido poco te has visto en persona, es difícil en pandemia que te ganes la confianza solo vía WhatsApp, por ejemplo. (René, Radio).

Problemas Técnicos

Esta desventaja tiene que ver con problemas técnicos asociados al teletrabajo. Es decir, fallas de conexión de internet, falta de computadores, celulares o software necesarios para realizar el trabajo de forma eficaz. Esto pasó sobre todo en período de cuarentena, ya que al implementarse esta modalidad de empleo tan repentinamente, muchos profesionales tuvieron que enfrentar estas dificultades y la falta de coordinación con los colegas, a fin de realizar un buen reporte: "Porque, por ejemplo, cuando... se cae internet en Santiago... el otro día se cortó la luz y te *quedai* todo un día sin poder trabajar po". (Josefa, Prensa digital).

Ventajas del Teletrabajo

En cuanto a las ventajas del teletrabajo percibidas por los y las entrevistados se encuentran las siguientes:

Menor Riesgo de Contagio

La principal ventaja del teletrabajo, fue el menor riesgo de contagio y muerte. La principal medida de protección fue el confinamiento. En Chile, se aplicó el plan Paso a Paso, consistente en cinco etapas de resguardo de la población en sus casas, que restringía su circulación mediante permisos sanitarios a fin de controlar el contagio. Se aplicó además el toque de queda a nivel nacional. “Mira cómo te decía, tiene muchas cosas buenas, el hecho de que podamos seguir trabajando a distancia pese a que las condiciones sanitarias nos lo impedían”. (Jaime, Radio)

Flexibilidad de Horario y Lugar de Trabajo

Otra de las ventajas importantes del teletrabajo, tiene que ver con la flexibilidad de horario y lugar de trabajo. El aspecto fundamental de esta ventaja tiene que ver con una buena conexión de internet para realizar el trabajo remoto y el uso de las plataformas digitales. Esto se vió reflejado de forma distinta en hombres y mujeres periodistas, sobre todo aquellas en que son madres. Si bien se reconoce en el discurso de los y las profesionales como una ventaja la mayor libertad de horario, esto les produce una sobrecarga en la realización de las labores domésticas y se acentúa las diferencias de género analizadas por González Galbadón (1999) quien trata el concepto de estereotipo.

Mira yo creo que el teletrabajo nos ha ayudado hartito, pero también nos ha perjudicado un montón. *Ehmm* tal vez en otro momento de la vida no podría ir a buscar a mi hijo... *eh* sin tener este respaldo del teletrabajo. (Melissa, Radio).

Más Tiempo con la Familia

Una de las principales ventajas del teletrabajo para los y las profesionales que tienen hijos, es pasar mayor tiempo con ellos. Asimismo, los entrevistados que están en pareja, tuvieron la posibilidad de pasar más tiempo juntos. Aquí vemos cómo se desarrolla la variable de género y estereotipo en cuanto a las nociones familia y distribución de las labores domésticas (Scott, 2011; González Galbadón, 1999). “Como te explicaba, antes del teletrabajo no hubiera podido pasar tanto tiempo con mi hija tan chica, eso ha sido clave”. (Carlos, Prensa Escrita).

Aumento y Dependencia de las Redes Sociales en la Construcción y Producción de la Noticia

Las redes sociales fueron fundamentales en esta etapa. Asimismo, las plataformas digitales permitieron un canal de comunicación efectivo y eficaz en la relación editor y reportero, y entre los asesores de prensa, así como también entre los ministerios y distintas instituciones consultadas para la construcción de la noticia. Esto condujo a que la rutina profesional de los periodistas tuviese que depender fuertemente de las herramientas tecnológicas y redes tales como Twitter, Facebook, Instagram y WhatsApp. Tanto para generar la noticia como para construirla y verificar la información obtenida, así como la relación con los colegas, el editor y la audiencia misma. Tal como lo señalan Lecaros y Greene (2012) y Dodds (2019).

Si ahora va a hablar el ministro, me envían las cuñas primero, las fuentes, son todas por teléfono o por WhatsApp, ahora se está usando mucho más el WhatsApp para contactar a las fuentes. Harta entrevista por escrito, por lo mismo, para hacerla por WhatsApp, y hartito contacto con los departamentos de prensa. Eso ha aumentado hartito. (Carlos, prensa escrita).

Diferencias de Género

En cuanto a género, los resultados sugieren un aumento de diferencias en la forma en que mujeres y hombres periodistas se relacionan en el ámbito laboral y profesional. Si bien una de las ventajas del teletrabajo es tener mayor tiempo con la familia y la pareja, esto también trae consecuencias de forma distinta en hombres y mujeres. Esto se observa en que las mujeres madres entrevistadas evidencian sentir una mayor presión que los hombres para cumplir en el ámbito laboral y a la vez personal como dueña de casa, produciéndose una sobrecarga emocional y de trabajo. Tal como lo señala Scott (2011), se evidencian acá diferencias importantes en cuanto a la concepción de género. Asimismo, en cuanto al ámbito profesional, a las mujeres se les asignan mayor cantidad de pautas blandas que a los hombres. Las diferencias en cuanto a esta sobrecarga de trabajo también son percibidas por sus colegas:

A ver las compañeras que sí son mamás yo sé que se sienten colapsadas.... Eso sí sé porque cuando tuvimos la jornada de reflexión en el diario, como que casi se pusieron a llorar, así como que estaban desesperadas, cachai, porque obvio, si yo te decía que el trabajo se convirtió en mi vida, y ellas con los cabros chicos y ellas como “mamá, mamá, mamá la tarea, la tarea, la tarea, la tarea” y que más encima estuvieran estudiando en la casa... como que colapso ¿cachai? (Nadia, Prensa Escrita).

Conclusiones

Resulta interesante comprobar que las transformaciones obtenidas en el proceso de newsmaking debido a la implementación del teletrabajo, pueden ser entendidas empleando conceptos elaborados con anterioridad a la pandemia. El teletrabajo afectó al oficio del periodismo en las diversas etapas que constituyen el proceso de construcción de la noticia. Esto se dio principalmente a la virtualidad que afectó la relación entre el periodista y sus colegas, así como también con sus cercanos y la cercanía y la calidad del uso de fuentes. Esto se vio reflejado, por ejemplo, en el uso de la cuña envasada, entregada por los asesores de prensa, lo cual fue cuestionado por los periodistas en el sentido de que se perdió la posibilidad de contrapreguntar. Según señalan los entrevistados, esto podría afectar el ejercicio de un periodismo democrático al filtrarse solo el contenido de interés por parte de los asesores de prensa nombrados.

Con respecto a la fuente, también cambió la forma de enfocar la noticia al incorporar al ciudadano en un enfoque testimonial. Esto se dio de manera transversal en todos los medios entrevistados que cuestionaron su profesión y buscaron darle otro ángulo a la noticia, además de la fuente oficial. También se suma el uso de especialistas cuyo fin fue corroborar información difusa en un contexto donde abundaba la noticia falsa, inexacta o no corroborada. El problema de chequeo de los datos en este contexto implicó un esfuerzo mayor por parte de los periodistas a la hora de entregar información certera respecto a la pandemia. De vital importancia es la herramienta fastcheck.cl para corroborar una noticia.

Los ciudadanos se convirtieron en una audiencia aún más activa de lo que ya eran al enviar material a través de las redes sociales de los medios entrevistados, usando los canales de denuncia para dar cuenta sobre irregularidades hospitalarias o referentes a la salud y seguridad. Si bien esto venía sucediendo desde hace unos pocos años, su uso se vio exacerbado en contexto pandémico. Esto se tiene que ver con el concepto de Agenda Setting vista desde el punto de vista de García (2014) quien relaciona las audiencias activas y la opinión pública de esta teoría generada en los años 70', relacionándola con audiencias activas vinculadas al uso de redes sociales.

La creación de plataformas digitales ayudó el teletrabajo en un contexto de virtualidad que afectó a los periodistas, aunque los estudios que hay sobre sus consecuencias son aún incipientes, al ser su existencia y masificación aún relativamente nueva en los estudios de la comunicación. Las redes sociales son y han sido fundamentales para sustentar el teletrabajo. Los periodistas las han usado de manera importante en un contexto de completa virtualidad en una primera etapa de la pandemia.

Con respecto a las desventajas del teletrabajo percibidas por los y las periodistas, las principales tienen que ver con el horario indefinido, y la difuminación de la vida personal y laboral en conjunto a la sensación de agotamiento. Desde una perspectiva de género, el teletrabajo acentuó una brecha entre hombres y mujeres periodistas, tanto en el ámbito de lo privado como es el cuidado de la familia y los quehaceres del hogar, como de lo público en cuanto al ejercicio del periodismo en referencia a la asignación de notas y cargos altos.

En cuanto a las ventajas, la principal sin duda fue la disminución del riesgo de contagio para salvar vidas. La flexibilidad de horario y de lugar de trabajo sustentan la base misma del teletrabajo. Otro de los aspectos valorados por los y las profesionales fue la posibilidad de pasar más tiempo con sus familias. Sin embargo, esto se dio de forma distinta en mujeres y hombres periodistas, ya que se acentuó una doble carga laboral y familiar por parte de las mujeres, quienes en su discurso manifiestan una mayor responsabilidad a la hora de ejercer su profesión, así como también entre las mujeres que son madres y están al cuidado de los hijos.

En cuanto a los límites metodológicos de esta investigación, cabe señalar que fue el tratar un tema aún en desarrollo, pues si bien la OMS declaró fin al estado de crisis sanitaria mundial en mayo de 2023, aún no hay cura para el Covid-19 ni vacuna definitiva, por tanto, los resultados de esta investigación son de carácter exploratorio con resultados incipientes. Por tanto, la proyección de este estudio puede servir de base para otras investigaciones del área de salud relacionada a crisis sanitarias generadas durante la pandemia, esto con el fin de generar políticas públicas y campañas informativas para la población que permitan comunicar de manera eficiente y directa maneras de prevenir enfermedades, evitando fake news y la sobreabundancia de información poco clara y efectiva.

Referencias

- Aruguete, N. (2017). Agenda setting y framing: un debate inconcluso. *Más Poder Local*.
https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/68048/CONICET_Digital_Nro.e93f54a9-9845-4db2-b18f-8a44327ec065_A.pdf?sequence=2
- Awad, I., Domínguez, M. y Bulnes, A. (2013). Dirigentas de campamento y actividad mediática: más allá de Internet. *Cuadernos. Info*. Vol. (33) pp. 29-42. <https://www.scielo.cl/pdf/cinfo/n33/art03.pdf>
- Barrios, A. y Zambrano, W. (2014). Convergencia Digital: Nuevos perfiles profesionales del periodista *Anagramas*. Vol. (13), N° 26. pp. 221-240 <http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v13n26/v13n26a12.pdf>
- Benavides, J. (2017). El Newsmaking, un nuevo enfoque para el abordaje de las rutinas productivas de los cronistas freelances. *Comhumanitas: revista científica de comunicación*, Vol. (8) N° 1, pp 28-41
https://comhumanitas.org/index.php/comhumanitas/article/view/123/pdf_1
- Dodds, T. (2019). Reporting with WhatsApp: Mobile Chat Applications' Impact on Journalistic Practices. *Digital Journalism*, Vol. (7) N° 6, pp. 725-745.
<https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/21670811.2019.1592693?needAccess=true&role=button>
- García, R. (2014). Twitter y la teoría de la Agenda-Setting: mensajes de la opinión pública digital. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, Vol(20) N° 1, pp. 249-265. <https://core.ac.uk/download/pdf/38814938.pdf>
- González Gabaldón, B. (1999). Los estereotipos como factor de socialización en el género. *Comunicar*, 12, pp. 79-88.
<https://www.redalyc.org/pdf/158/15801212.pdf>
- Lecaros, M. J. y Greene, F. (2012). Editores chilenos y rutinas periodísticas: revisión y propuesta para un estudio sobre el cambio en la sala de redacción. *Cuadernos info*, N° 30, pp. 53-60.
<https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/4428/000591606.pdf>
- McCombs, M. E. y Shaw, D. L. (1972). The Agenda-Setting Function of Mass Media. *The Public Opinion Quarterly*, Vol. (36) N° 2, pp. 176-187. <http://www.jstor.org/stable/2747787>
- Puente, S., Edwards, C. y Delpiano, M. O. (2014). Modelamiento de los aspectos intervinientes en el proceso de pauta periodística. *Palabra clave*, Vol. (17) N°1, pp.188-210. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64930044008>
- Retegui, L. (2017). La construcción de la noticia desde el lugar del emisor. Una revisión del newsmaking. *Revista mexicana de opinión pública*, N° 23, pp.103-121 <https://revistas.unam.mx/index.php/rmop/article/view/56354>
- Rovetto, F. L. y Figueroa, L. (2015). La cocina del trabajo periodístico. Desigualdades de género y distribución de poder en las redacciones informativas de la provincia de Santa Fe. *Question/Cuestión*, Vol. (1), N.º 48, pp. 494-509. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/50922/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Rodrigo-Alsina, M. (1993). Las noticias. En *La construcción de la noticia* (pp. 144-147). (segunda edición). Editorial Paidós.
https://www.academia.edu/4894974/53008037_Rodrigo_Alsina_Miquel_La_Construccion_de_la_Noticia_pdf
- Scott, J. (2011). Género: ¿Todavía una categoría útil para el análisis? *La Manzana De La Discordia*, Vol. (6), N.º 1, pp. 95-111.
https://manzanadiscordia.univalle.edu.co/index.php/la_manzana_de_la_discordia/article/view/1514/pdf
- Soto, T., Vera, C., Díaz, R., Darville, P. y Fuenzalida, J. (2018). Teletrabajo en el Estado de Chile: Efectos y desafíos para su diseño e implementación. *Centro de Sistemas Públicos*.
<https://www.sistemaspublicos.cl/publicacion/teletrabajo-en-el-estado-de-chile-efectos-y-desafios-para-su-diseño-e-implementación/>

- Stange, H. y Salinas, C. (2009). Rutinas periodísticas. Discusión y trayectos teóricos sobre el concepto y su estudio en la prensa chilena. *Colección Cuadernos ICEI N° 5*, Universidad de Chile.
https://www.researchgate.net/publication/333633385_Rutinas_periodisticas_Discusion_y_trayectos_teoricos_sobre_el_concepto_y_su_estudio_en_la_prensa_chilena
- Tarrés, M. L. (2013). A propósito de la categoría género: leer a Joan Scott. *Estudios Sociológicos*, Vol. (31), N.º pp. 3-26.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59830136001>
- Torres, C. (2020). Covid-19 en Chile: si todo cambió, ¿por qué la televisión no? *Question/Cuestión*, e305
<https://doi.org/10.24215/16696581e305>

**Impacto del teletrabajo sobre las rutinas periodísticas
chilenas en crisis pandémica**
Muñoz Montenegro



N°21 (2024): 3-15

ISSN VERSIÓN IMPRESA 0718-4263
ISSN EN LÍNEA 2810-7667

