

Periodismo en duelo: adaptación al entorno digital en Chile a partir de la crisis social y la pandemia de COVID-19¹

Daniela Grassau², Constanza Ortega-Gunckel³ y Soledad Puente⁴

Recibido: 3 de marzo de 2023 / Aceptado: 22 de mayo de 2023

Resumen. Este trabajo estudia cómo dos importantes crisis, el estallido social de 2019 y la pandemia de COVID-19, influyeron en la adaptación del periodismo chileno a los desafíos del entorno digital. Para ello, se utilizó un enfoque cualitativo basado en 41 entrevistas en profundidad a periodistas en ejercicio durante ambos sucesos, seguidas por 50 entrevistas a editores de medios tradicionales y alternativos que reflexionaron retrospectivamente sobre las consecuencias de estos eventos para la profesión. El análisis permitió concluir que el periodismo chileno experimentó en los últimos cuatro años etapas similares a las de un duelo: negación, ira, negociación, depresión y aceptación. Tanto el estallido social como la pandemia aceleraron los procesos de modernización y adaptación a las nuevas tecnologías por parte de las salas de prensa chilenas y, al mismo tiempo, obligaron a los profesionales a repensar y resignificar los alcances del periodismo como profesión.

Palabras clave: periodismo; crisis; desastre; duelo; entorno digital.

[en] Journalism in grief: adaptation to the digital environment in Chile after the Social Outbreak and the COVID-19 Pandemic

Abstract. This study examines how two relevant crises, the 2019 social outbreak and the COVID-19 pandemic, influenced the adaptation of Chilean journalism to the challenges of the digital environment. A qualitative approach was used based on 41 in-depth interviews with practicing journalists during both events, followed by 50 interviews with editors of traditional and alternative media who reflected retrospectively on the consequences of these events for the profession. The analysis concluded that Chilean journalism experienced in the past four years stages similar to those of grief: denial, anger, negotiation, depression, and acceptance. Both the social outbreak and the pandemic accelerated the modernization and adaptation processes to new technologies by Chilean newsrooms and, at the same time, forced professionals to rethink and redefine the scope of journalism as a profession.

Keywords: journalism; crisis; disaster; grief; digital environment.

Sumario: 1. Introducción. 2. Marco teórico. 2.1. Rol del periodismo en desastres. 2.2. La pérdida de exclusividad de la noticia. 2.3. ¿Profesión en duelo? 3. Caso de estudio: el estallido social de 2019 y la pandemia en Chile. 4. Metodología. 5. Resultados. 5.1. Emociones iniciales: Negación e ira. 5.2. Crisis de la pandemia: Negociación. 5.3. Rutinización de la pandemia: Dolor emocional, depresión. 5.4. Recuperación de la “normalidad”: Aceptación. 6. Conclusiones. 7. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Grassau, D., Ortega-Gunckel, C., & Puente, S. (2023). Periodismo en duelo: adaptación al entorno digital en Chile a partir de la crisis social y la pandemia de COVID-19. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico* 29 (2), 301-314. <https://dx.doi.org/10.5209/esmp.87262>

1. Introducción

Durante la última década el periodismo, como profesión, se ha visto enfrentado a uno de los procesos de transformación más bruscos de su historia. A la emer-

gencia de nuevas tecnologías y plataformas de difusión, se ha sumado el creciente rol de las audiencias como generadores de contenidos y con ello la consolidación de algunas redes sociales, como Twitter, Instagram e incluso TikTok, como espacios para di-

¹ Este artículo es resultado del trabajo realizado en el marco de tres proyectos con financiamiento de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo de Chile (ANID): proyecto del Fondo de Estudios sobre el Pluralismo en el Sistema Informativo Nacional PLU190009 “La crisis de la industria de los medios y la precarización del empleo de periodista: consecuencias para la independencia y la calidad de su trabajo”; proyecto Fondecyt Regular #1210423 “Periodismo chileno en crisis: consecuencias en la concepción de la profesión y su ejercicio post estallido social y pandemia en perspectiva comparada” (2021-2024) y proyecto ANID – Programa Iniciativa Científica Milenio – NCS2021_063.

² Pontificia Universidad Católica de Chile y Núcleo Milenio para el Estudio de la Política, Opinión Pública y Medios en Chile (Chile)
E-mail: dgrassau@uc.cl

³ Pontificia Universidad Católica de Chile (Chile)
E-mail: cortega1@uc.cl

⁴ Pontificia Universidad Católica de Chile (Chile)
E-mail: spuente@uc.cl

fundir información. Estos acelerados cambios en el entorno digital han impactado todos los ámbitos de la vida, desde la forma en que nos comunicamos con nuestros amigos, hasta las posibilidades de trabajar remotamente que se masificaron luego de la pandemia de COVID-19.

En el caso de Chile, la pandemia comenzó apenas cuatro meses después de que este país viviera una de las crisis sociopolíticas más importantes de su historia reciente: el llamado estallido social que comenzó el 18 de octubre de 2019 y cuyas consecuencias se extienden hasta el día de hoy. Durante dichas crisis, el rol del periodismo, especialmente el de los medios tradicionales, fue puesto en un fuerte cuestionamiento por parte de las audiencias. Este contexto volvió a poner en evidencia la necesidad de reflexionar sobre el rol de los medios de comunicación en contextos de crisis y sobre cómo la comunicación de riesgo y desastre –indispensable para reducir la incertidumbre y vulnerabilidad y ayudar a la comunidad a recuperar la normalidad– se ha visto afectada por la emergencia de estas nuevas tecnologías y actores.

Es por eso que este estudio, desde una aproximación cualitativa basada en más de 90 entrevistas en profundidad, tiene como objetivo general analizar de qué manera el periodismo chileno ha ido asimilando la irrupción e instalación del entorno digital en sus rutinas profesionales, específicamente, en el marco de los dos desastres antes mencionados: el estallido social (2019) y pandemia de COVID-19 (2020-2022). Para ello, el análisis de los datos se centró en explorar cómo estos eventos y sus etapas influyeron en el proceso de ajuste del ejercicio del periodismo chileno al entorno digital, que elementos de la profesión se pusieron en tensión y qué lecciones a largo plazo se han obtenido de este proceso. El trabajo inductivo permitió concluir que el periodismo chileno ha experimentado en los últimos cuatro años un proceso similar a las cinco etapas de un duelo: de la negación pasó a la ira, luego a la negociación, a continuación, a la depresión y finalmente a la aceptación. A su vez, los resultados dan cuenta de que ambas crisis aceleraron los procesos de modernización y adaptación a las nuevas tecnologías por parte de las salas de prensa chilenas y, al mismo tiempo, obligaron a los profesionales a repensar y resignificar los alcances del periodismo como profesión.

Este trabajo representa una contribución al debate tanto sobre el futuro del periodismo como del rol de esta profesión ante situaciones de crisis o desastre. Sus hallazgos permiten comprender de mejor manera el impacto de los desafíos del entorno digital a las rutinas periodísticas y evaluar el rol que dos grandes crisis jugaron en acelerar este proceso. Adicionalmente puede apoyar el trabajo de las salas de prensa, el desarrollo de políticas públicas y la enseñanza del periodismo. Asimismo, puede servir de referencia para otros países de Iberoamérica y del mundo que viven procesos similares.

2. Marco teórico

2.1. Rol del periodismo en desastres

Ya en 2014 la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres, (UNISDR, 2014) indicaba que en todo el mundo las crisis y catástrofes podrían ir en aumento y ser cada vez más graves. En ese contexto, el estudio del trabajo del periodismo en situaciones de crisis se ha vuelto parte de una reflexión interdisciplinaria constante para tomar medidas capaces de reducir los alcances de los riesgos y vulnerabilidades asociados a estos eventos (Ewart & McLean, 2019; Grassau et al., 2021). En esa reflexión los periodistas han sido considerados por múltiples autores como “first responders” (Nieves-Pizarro, et al., 2019; Rugar, 2020), es decir, profesionales que no solo son de los primeros en llegar a los lugares de la noticia, sino que desempeñan papeles decisivos (Wahl-Jorgensen, 2020) especialmente en el proceso de apoyo a la recuperación espontánea de la población (Hobfoll et al. 2007). Trabajos en distintos contextos han evidenciado que un buen trabajo de los medios puede ser clave tanto para la recuperación y mitigación de un desastre como para una adecuada recuperación y preparación de la ciudadanía (Houston et al., 2019; Puente et al., 2019).

Los eventos catastróficos o críticos provocan “una sensación de amenaza, urgencia y destrucción, muchas veces de escala monumental” (Seeger et al., 2003, p. 4) y generan en los afectados, en todos sus niveles, necesidades urgentes de información sobre lo ocurrido, los peligros que corren, las decisiones que están tomando las autoridades, etc. Estos hechos ponen en jaque al periodismo porque lo obligan a ejercer sus tareas en un contexto en que se quiebra la normalidad, se enfrenta una alta incertidumbre y se maximizan los riesgos de la cobertura (Pantti, 2019). En momentos así, aumenta además la visibilidad del trabajo de los medios de comunicación (Pellegrini et al., 2015), los cuales son observados con detenimiento por la población que necesita lineamientos para tomar decisiones que pueden ser de vida o muerte, así como por las autoridades y expertos que suelen ser muy críticos con su desempeño (Joye, 2018).

Tanto ante desastres de origen natural o causados por el hombre (Armstrong et al., 2020), como en las crisis sociopolíticas, existe la probabilidad de que los periodistas locales no actúen solo como espectadores del hecho, sino que sean parte de la población afectada (Seely, 2019). En estas circunstancias, las crisis tienden a sumar nuevos riesgos en el ejercicio periodístico, que van desde cuestiones de seguridad o logísticas, hasta desafíos emocionales que derivan del ejercicio del trabajo en un contexto de trauma (Puente, et al., 2013; Sibbald, 2002). En ese sentido, la pandemia de COVID-19 –que afectó todos los ámbitos de la vida alrededor del mundo entre los años 2020 y 2022– ha sido probablemente la crisis más importante de lo que llevamos del siglo XXI.

En el caso del periodismo, este suceso evidenció aún más la precarización laboral que vive en Iberoamérica (de Frutos & Sanjurjo, 2022), puso en jaque las rutinas profesionales (Godoy-Martín, 2022) y en riesgo a quienes lo ejercen (Mora-Rodríguez & Melero-López, 2021). La pandemia obligó a muchos profesionales de la información a adaptarse rápidamente a nuevas prácticas, horarios y herramientas de producción remota, experimentar con nuevos formatos para generar contenidos y asumir nuevas responsabilidades que antes no eran parte de su vida cotidiana (Quandt & Wahl-Jorgensen, 2021). El coronavirus actuó como agente de cambio al obligar a los medios de comunicación a “adoptar medidas que antes parecían lejanas e incluso inviables” (Túñez-López et al., 2020, p.12), como la producción de contenido en espacios no adecuados o con una calidad de transmisión reducida que comprometía los estándares técnicos (Radcliffe, 2021; Túñez-López et al., 2020). Como respuesta, los periodistas debieron recurrir a nuevas herramientas, prácticas y tecnologías para poder continuar con su trabajo (Deuze, 2020; Posetti, 2020). Fue una crisis que el periodismo debió enfrentar habiendo perdido su rol como único o principal gatekeeper (Shoemaker, 2020) de la información.

2.2. La pérdida de exclusividad de la noticia

Existe evidencia robusta (Scolari, 2008; Caminos, 2020; Örnebring, 2018) que da cuenta de las distintas dinámicas que en las últimas décadas han ido acrecentando la precarización con que se ejerce el periodismo en el mundo occidental. Dadas sus características económicas, sociales y políticas, los países de Latinoamérica se han ido acostumbrando a fenómenos como los despidos masivos, los bajos salarios, el pluriempleo, la irregularidad en los contratos de trabajo e indefinición de las jornadas, la falta de herramientas óptimas para cumplir con sus tareas, entre muchas otras (Kalleberg, 2018; Hanitzsch et al., 2019; González Ochoa, 2018).

Los procesos informativos han sido inundados por la digitalización, en particular por el auge que las redes sociales que, si bien pueden convertirse en herramientas al servicio del periodismo (Harlow, 2021; Arcila et al., 2020), también emergen como una competencia que ha puesto en jaque su rol de guardián de la información (Wallace, 2017; González-Trujillo et al., 2022). Las audiencias han mutado en su rol dentro del espacio público y el entorno digital (Boczkowski & Mitchelstein, 2021) ha complejizado el ejercicio de la profesión periodística (Ortiz et al., 2018; Palau & Sánchez, 2020). El acceso a la información se ha extendido, de manera que los medios de comunicación, especialmente los tradicionales, han visto amenazada su subsistencia (Lee, 2016; Wahl-Jorgensen et al., 2016).

Este nuevo entorno digital sumó una serie de nuevos desafíos (Carson, 2021) al ejercicio de una profesión en que los periodistas con más experiencia reconocen la necesidad de actualización como inevitable

si no quieren quedarse obsoletos (Duffy & Knight, 2019; Grubenmann & Meckel, 2017; García-Marín, 2021). La velocidad del cambio ha sido tal que las salas de prensa muchas veces no han logrado adaptarse con la rapidez necesaria y han visto como la confianza de la población hacia sus contenidos ha caído bruscamente (Newman et al., 2022). La audiencia devenida en prosumidor (Benaissa, 2021; Chakraborty et al., 2019) capaz de difundir contenidos con incluso mayor velocidad que los propios medios ha emergido como un obstáculo para su supervivencia económica (Odriozola-Chéné et al., 2019; Hughes & Márquez, 2017; Hughes et al., 2016).

Crisis como las mencionadas al comienzo de este artículo profundizaron estos desafíos en la medida en que las nuevas plataformas se convirtieron en espacio profuso de desórdenes informativos (Gutiérrez-Coba et al., 2020; Bachmann et al., 2021), especialmente de desinformación. Al mismo tiempo abrieron un nuevo espacio y rol para los medios que han concentrado en los últimos años parte importante de sus esfuerzos en tareas de verificación –fact checking– como una forma de repositionarse ante la población (Del Hoyo Hurtado et al., 2020).

2.3. ¿Profesión en duelo?

Ante una situación traumática o una pérdida brusca e inesperada las personas o comunidades pueden experimentar un gran sufrimiento emocional y psicológico (Herman, 1997; van der Kolk, 2015). Dicho sufrimiento puede manifestarse de diversas formas, como ansiedad, estrés, tristeza, ira, desesperación, desesperanza, entre otras (Rando, 1991; Parkes, 2015; Worden, 2018; Ahmadi & Ramezani, 2020). En estos casos, donde disminuye la sensación de seguridad, así como la falta de control de aspectos cotidianos de la vida, es altamente probablemente que se experimente un duelo (Kübler-Ross, 1969).

El duelo es un proceso emocional, cognitivo y conductual que se produce tras la experiencia de haber perdido algo o alguien. En el marco de este proceso complejo y multifacético, esta experiencia altamente estresante puede desencadenar una amplia variedad de sentimientos y emociones que varían caso a caso. Entre los sentimientos comunes asociados con el duelo se encuentran la tristeza, la ira, la ansiedad y la soledad (Bonanno, 2009; Worden, 2009; Stroebe et al., 2017).

A menudo se describe el duelo como un proceso que consta de cinco etapas: negación, ira, negociación, depresión y aceptación. Según la categorización clásica de Elisabeth Kübler-Ross (1969) en la primera fase, los afectados se niegan a aceptar la pérdida o la realidad en la que se encuentran, lo que puede generar sensación de shock. En la segunda, se experimentan sentimientos de ira, que pueden ir acompañados de resentimiento, frustración, enojo y/o tristeza. En la tercera etapa, se comienza a negociar con la realidad y encontrar maneras de hacer frente a la pérdida, a través de soluciones o caminos para volver a

la normalidad. En la cuarta fase, se experimenta una tristeza profunda, acompañada de desmotivación, desesperanza y desconexión con la realidad. Finalmente, en la última etapa, se comienza a aceptar la realidad de la pérdida y a implementar acciones resilientes para adaptarse a la nueva situación.

Dichas fases no son necesariamente lineales ni están limitadas a un tiempo determinado (Wortman & Silver, 1989; Kauffman, 2002; Stroebe et al., 2017). Por ejemplo, el proceso de duelo puede ser largo y complejo (Eisma et al., 2021; Lobb et al., 2021) o variar dependiendo de la situación (Stroebe & Schut, 2010; Prigerson & Maciejewski, 2017).

Si bien esta categorización se desarrolló para describir el proceso emocional de las personas ante muertes o pérdidas significativas, hay estudios que sugieren que también puede aplicarse a otras situaciones estresantes. Un ejemplo de ello puede ser como el uso de nuevas tecnologías o algún tipo radical en los entornos de trabajo pueden gatillar procesos de duelo complejos y prolongados, en los que prima entre los afectados la resistencia acompañada con altibajos emocionales y sentimientos contradictorios (Laker & Powell, 2011; Afsar & Badir, 2017). De allí que este trabajo, a la luz de los resultados obtenidos propone analizar sus datos en este marco y proponer que el periodismo en Chile ha vivido en los últimos años un proceso de duelo vinculado con la rápida inserción de las nuevas tecnologías en el entorno informativo el cual se vio acelerado por dos importantes crisis: el estallido social de 2019 y la pandemia de COVID-19.

3. Caso de estudio: el estallido social de 2019 y la pandemia en Chile

Entre 2019 y 2022, los periodistas en Chile enfrentaron una serie de desafíos significativos, especialmente durante las protestas sociales y la pandemia de COVID-19. Entre octubre de 2019 y los primeros meses de 2020, el país experimentó una serie de protestas masivas y disturbios que se extendieron por todo el país (Riffo-Pavón et al., 2021). Inicialmente, los manifestantes salieron a las calles para expresar su descontento contra las élites, la desigualdad económica, la falta de acceso a servicios públicos básicos y la corrupción, entre otros aspectos (Morales Quiroga, 2020)⁵.

Rápidamente la violencia durante estas protestas comenzó a escalar, y derivó en saqueos, incendios de edificios públicos y privados, y enfrentamientos violentos entre la policía y los manifestantes (Bachmann et al., 2021). En este contexto, los periodistas que cubrían las protestas se enfrentaron a una serie de desa-

ños y riesgos (Lazcano-Peña et al., 2021) a los que no estaban acostumbrados. Se realizaron protestas afuera de los canales de TV reclamando por su cobertura de los acontecimientos; se masificaron campañas como #LaTeleMiente o #ApagaLaTele; muchos periodistas, especialmente de medios tradicionales, fueron atacados durante las manifestaciones; algunos incluso fueron detenidos por la policía (Lara & Nogueira, 2019), y, en general, se sufrieron importantes restricciones a la libertad de prensa que se intensificaron con la imposición de toques de queda nocturnos y la prohibición de la cobertura en ciertas áreas (Carvajal, 2021).

Si bien durante el verano sudamericano (enero y febrero) las manifestaciones redujeron su intensidad, estas no se detuvieron por completo. Se esperaba que la tensión política se volviera a intensificar con la vuelta del periodo laboral, sin embargo, ese marzo de 2020 comenzó la pandemia de COVID-19 con sus respectivas restricciones y desafíos. Los medios trabajaron con profesionales temerosos de ser contagiados por el virus, alteraron sus rutinas, comenzaron a teletrabajar, a vivir en cuarentena. Las restricciones de acceso y limitaciones en la cobertura debido a las medidas de distanciamiento social y las preocupaciones por la seguridad (Bachmann et al., 2022) chocaban con una mayor demanda de información precisa y confiable, lo que aumentó la presión sobre los periodistas para informar de manera responsable y oportuna sin contar, en muchos casos, con las herramientas ni conocimientos necesarios (Min, & Fink, 2021). Esto llevó a muchos profesionales de la información a sobreexigirse (Ittefaq, 2021) y tener que lidiar con el dilema de mantener los enfoques clásicos o ampliarlos hacia las emociones y cambios de comportamiento, entre otros aspectos (Gong et al., 2021; Mejia et al., 2020).

Todo lo anterior se produjo en un ambiente de alta tensión sociopolítica. 2020 y 2021 fueron años de múltiples desafíos políticos, sociales y económicos, que incluyeron, además de la pandemia, un proceso constituyente histórico, elecciones presidenciales y parlamentarias. Por estas razones, estudiar de qué manera estos eventos críticos han afectado las concepciones profesionales y el ejercicio profesional se vuelve de enorme relevancia social, no solo para detectar si hay nuevos riesgos que enfrentan los profesionales, sino también para estudiar cómo aquellos riesgos ya pre detectados impactan en el rol social que el periodismo juega en momentos de alta vulnerabilidad social.

4. Metodología

Dado que el objetivo principal de este estudio es comprender cómo la irrupción y la instalación del entorno digital han afectado el ejercicio del periodismo en Chile luego del estallido social de 2019 y la pandemia de COVID-19 se optó por un enfoque cualitativo, exploratorio y descriptivo (Creswell, 2013;

⁵ Dicho proceso se encausó en un acuerdo para redactar una nueva constitución que reemplazara la que había sido redactada durante la dictadura militar de Augusto Pinochet (Arancibia-Bustos et al., 2021). Durante 2021 y 2022 se materializó esa decisión en una convención constituyente cuya propuesta de texto fue finalmente rechazada, lo que obligó a reiniciar el proceso en 2023.

Merriam & Tisdell, 2015). Las preguntas de investigación que guiaron este trabajo fueron:

1. ¿Cómo influyó la crisis del estallido social de 2019 en el proceso de ajuste del ejercicio del periodismo chileno al entorno digital?
2. ¿Cómo impactó la pandemia de COVID 19 en dicho proceso de ajuste del periodismo al entorno digital?
3. ¿Qué elementos del ejercicio del periodismo se pusieron en tensión a partir ambos sucesos respecto de la adaptación al entorno digital?
4. ¿Cuáles son las principales lecciones y modificaciones a largo plazo derivadas de ambas crisis en el ejercicio del periodismo chileno?

La información fue recogida a través de entrevistas en profundidad semiestructuradas, método considerado adecuado para profundizar experiencias a través del relato (Jensen & Jankowski, 1993; Taylor & Bogdan, 1987) y porque permiten la comprensión empática del significado que las personas atribuyen a su acción y/o situación (Jankowski & Wester, 1993).

Con el fin de obtener una muestra intencionada de entrevistados proporcional a la distribución de medios de comunicación del país se realizó, durante 2019, un catastro censal de los medios existentes en Chile y la población de periodistas que trabajan en ellos (Autores, 2019). Dicho catastro fue construido a partir de: directorios de medios nacionales, registros de medios oficiales, colegio de periodistas, asociaciones nacionales de medios, directorios de publicidad y revisión de sitios web y redes sociales, así como a través de una encuesta. Este levantamiento – que entregó información detallada sobre el número y distribución regional de los medios, tipos de soporte, orientación de contenido, alcance (local, regional, nacional y transnacional) y propiedad primaria– per-

mitió identificar 1.757 medios (70 diarios, 147 canales de televisión, 411 portales web, 752 radios, 212 radios web, 104 redes sociales, y 61 revistas). A partir de él se definió un sistema de cuotas para escoger a los entrevistados con el objetivo de obtener un corpus que respondiera a una representación proporcional basada en la segmentación, no estadística.

La muestra final de entrevistados consistió en 91 profesionales de la información, divididos en dos etapas. En la primera se realizaron, entre diciembre 2019 y junio de 2021, 41 entrevistas en profundidad a periodistas en ejercicio en medios de alcance local y nacional. En la selección de entrevistados se consideraron los siguientes criterios: ubicación geográfica, género, universidad de graduación, años de experiencia profesional, tipo de soporte, y orientación editorial/ideológica del medio.

En una segunda etapa, entre diciembre de 2021 y abril de 2022, se realizaron 50 entrevistas en profundidad semiestructuradas a editores y directores de medios que tuvieron un papel relevante durante los eventos en estudio. En esta ocasión, se seleccionó una muestra con el objetivo de obtener una representación proporcional de profesionales encargados de la toma de decisiones editoriales, sin importar su género. Para lograrlo, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: el tipo de soporte del medio (prensa, radio, TV o internet), su alcance (nacional o regional), y su autodefinición (como medio tradicional o alternativo). Así, se decidió entrevistar a 40 editores de medios tradicionales (20 de alcance nacional y 20 de alcance regional), y 10 editores de medios alternativos todos de alcance nacional. En el caso de los medios alternativos, se dio prioridad a aquellos que no dependen de los sistemas de financiamiento convencionales, como la publicidad, y se hizo un esfuerzo por seleccionar aquellos cuyas temáticas y voces suelen estar ausentes en los medios convencionales o en los grandes medios.

Tabla 1. Síntesis de entrevistados

	Etapas 1	Etapas 2
Tipo de entrevistado	Periodistas en ejercicio	Editores y directores de medios
N	41	50
Fechas de las entrevistas	Diciembre 2019 - junio de 2021	Diciembre 2021 - abril 2022
Criterios de selección de la muestra	<ul style="list-style-type: none"> – Ubicación geográfica – Género – Universidad de graduación – Años de experiencia profesional – Tipo de soporte – Orientación editorial/ideológica del medio 	<ul style="list-style-type: none"> – Tipo de soporte del medio – Alcance (nacional o regional) – Autodefinición (como medio tradicional o alternativo)

Fuente: Elaboración propia.

Las entrevistas fueron realizadas por un equipo de 4 asistentes de investigación más dos investigadores del proyecto, quienes contactaron directamente a los sujetos de interés y los invitaron a participar del estudio. Se trabajó con una pauta de preguntas guiada pero abierta cuyos temas de conversación fueron:

- Etapa 1: Niveles y fuentes de riesgos políticos, económicos, tecnológicos y/o culturales que enfrenta la profesión; Impacto de estos riesgos en la precarización del empleo de los periodistas chilenos; Estrategias de adaptación a estas situaciones; Impacto de la precarización en las

rutinas de trabajo periodístico, y Consecuencias en la independencia, ética profesional y en la calidad del trabajo periodístico.

- Etapa 2: La pauta de preguntas fue guiada pero abierta y abordó temas como los niveles y fuentes de riesgos políticos, económicos, tecnológicos y culturales que enfrenta la profesión, el impacto de estos riesgos en el ejercicio del periodismo chileno, las estrategias de adaptación a estas situaciones, así como sus consecuencias.

Debido a las restricciones derivadas de la pandemia de COVID-19, las entrevistas se realizaron a través de la plataforma de videoconferencia Zoom, tuvieron una duración promedio de entre 90 (etapa 1) y 120 minutos (etapa 2), cuyo audio fue registrado a través de la grabadora de la misma plataforma con el único objetivo de poder transcribir las respuestas. Antes de iniciar la grabación, todos los entrevistados leyeron y firmaron un consentimiento informado en que el equipo se compromete a mantener en todas las etapas del estudio su anonimato. Lo anterior se debe a que existía la probabilidad de que durante la conversación emergieran temas sensibles o confidenciales, ante lo cual el protocolo de seguridad y ética de la Universidad responsable exige este resguardo. Por lo mismo, ni las grabaciones ni transcripciones de las entrevistas están identificadas. Del mismo modo, en el respaldo escrito de las entrevistas cualquier referencia específica a un medio o persona, así como cualquier otra información considerada confidencial por el equipo de investigación, fue borrada y reemplazada por expresiones genéricas. Por esta razón es que este trabajo se omite cualquier indicación que pueda revelar tanto la identidad de los entrevistados como el nombre del medio en el que trabajan.

Para el análisis se trabajó desde una perspectiva socio-crítica, cuyo foco es la observación de características culturales, entendidas como patrones de comportamiento y actitudes, conocimientos, valores, habilidades y creencias compartidas (Herrán, 2005). Así, para analizar los datos levantados los investigadores realizaron una inmersión en ellos, con el fin de descubrir, a partir de los mismos, el sentido que mejor dé cuenta de las realidades subjetivas de los sujetos participantes. Concretamente esto se realizó a partir de su sistematización en matrices axiales (Glaser & Strauss, 1967) siguiendo un proceso de tres fases que permitieron el surgimiento y precisión de conceptos y categorías, en proceso iterativos de análisis. En la primera fase, se llevó a cabo una codificación abierta para identificar las unidades de análisis relacionadas al estallido social y la pandemia. En la segunda fase, se relacionaron las categorías encontradas con el impacto que estas crisis tuvieron en el ejercicio del periodismo chileno. En la tercera y última fase, a través de una codificación selectiva, se realizaron comparaciones constantes entre los principales entramados conceptuales emergentes, lo que permitió identificar cuatro unidades temáticas generales vinculadas con

el proceso de duelo: 1) Impacto del estallido: Negación e ira, 2) Crisis de la pandemia: Negociación, 3) Rutinización de la pandemia: dolor emocional, depresión, y 4) Recuperación de la “normalidad”: aceptación.

5. Resultados

5.1. Emociones iniciales: Negación e ira

Nuestros resultados dan cuenta de que, para los periodistas y editores/directores, la pandemia y el estallido social fueron acontecimientos significativos que marcaron un antes y un después en el ejercicio del periodismo, en especial en lo que concierne al uso de tecnologías y a la resignificación de su rol en la sociedad. Antes del estallido social de octubre de 2019, las entrevistas evidencian que muchos periodistas mostraban una actitud de resistencia hacia el uso de tecnologías. Aunque no todos compartían esta postura, aquellos con más experiencia consideraban que las herramientas digitales no eran adecuadas para su estilo de trabajo y preferían los métodos tradicionales, como tomar notas a mano en lugar de utilizar una aplicación de grabación de voz.

“Siempre fui crítico por el periodismo romántico, el periodismo nostálgico. Yo no soy muy partidario de la nueva tecnología, porque relajan el hacer periodismo, el hacer reportaje, pero en este caso, claro, fueron un aporte importantísimo para poder llevar la labor de buena manera” (Editor, Prensa, Regional).

Este grupo manifestaba una mayor desconfianza hacia el uso de tecnologías, ya que consideraban que estas no eran confiables y podían ser hackeadas o manipuladas de alguna manera. Esto hacía que se sintieran reacios a utilizar herramientas que consideraban demasiado arriesgadas. Además, aquellos entrevistados que se resistían al uso de tecnologías creían que aprender sobre el tema es complejo o responsabilidad de los periodistas más jóvenes y, por lo tanto, no les correspondía a ellos realizar dicha tarea.

“El acceso a las nuevas tecnologías produce un gran desafío. En primer lugar, por parte de esta otra generación de mayores de 40, 45 años, que estamos sin duda faltos de ese tema” (Editor, Online Alternativo, Nacional).

En cuanto a la relación con las audiencias, los entrevistados mostraban cierta condescendencia. Muchos periodistas no las veían como una amenaza o un desafío para su trabajo, por lo que no prestaban atención a sus opiniones o necesidades. De hecho, en muchos casos, las nuevas audiencias eran percibidas como iguales a las antiguas y, por lo tanto, se menospreciaba su trabajo como creadoras de contenido, considerándolo de menor calidad o relevancia que el que ellos mismos producían. En este contexto de negacionismo, tuvo lugar el estallido social de octubre de 2019 en Chile. Durante esta crisis, la ciudadanía

grabó y compartió videos en tiempo real de lo que estaba sucediendo a través de plataformas como Twitter, Facebook, Instagram, TikTok y YouTube. Además, gracias a estas herramientas pudieron organizarse y coordinar distintos tipos de manifestaciones (presenciales y online). Esto permitió que las audiencias se convirtieran en creadoras de contenido y tuvieran un mayor control sobre la narrativa y la cobertura de los eventos.

“Creo que un primer momento puede haber habido la tentación de usar todo tal cual, de hecho, había una sección, que creo que ya desapareció, de ‘reporteo ciudadano’ o reporte de redes, en que subías un material [...] sin verificar de quién era” (Editor, Televisión, Nacional).

El empoderamiento de las audiencias fue llevando a muchos periodistas a tomar conciencia de su fuerza, especialmente en situaciones de crisis. Las entrevistas posteriores al estallido (y previas a la pandemia) destacan la importancia que estas tuvieron por su capacidad para denunciar y difundir información en tiempo real utilizando las redes sociales y reconocen que esta capacidad les ha permitido ejercer presión social mediante herramientas como las “funas”⁶ y campañas en línea, logrando en algunos casos incidir en las agendas informativas.

“La única forma que tuvimos de salvaguardar a nuestros periodistas fue trabajar sin identificación alguna, solamente con el celular, como cualquier persona. Era la única manera, tú sacabas un micrófono, inmediatamente te funaban, te agredían” (Editor, Radio, Nacional).

En la misma línea, se observó que el uso de las herramientas tecnológicas y los espacios digitales también contribuyeron a la propagación de noticias falsas durante la crisis. Como resultado, muchos periodistas comenzaron a prestar más atención a las redes sociales y a trabajar en estrategias para verificar la información y mantener la objetividad en su trabajo periodístico.

“Al principio del estallido social, al principio de la pandemia, eso fue, eso fue complejo, porque en el fondo tú tenías que enfrentar mucho, había que enfrentar mucho fake news. En el estallido social [...] nos llegaban muchísimas imágenes, algunas eran más graves que las otras, entonces [...] tuvimos que enfrentar a un chequeo muy riguroso” (Editor, Televisión, Nacional)
 “Se tuvo que trabajar muy asiduamente en poder comprobar la información [...] en la pandemia el acceso a la información se vio limitada y en el estallido el exceso de información hizo que de repente podrían haber noticias que son falsas” (Editor, Red Social Alternativo, Nacional).

Para muchos periodistas, esta actualización forzada, resultó ser una experiencia traumática. En un contexto de estrés, donde las rutinas de trabajo co-

menzaron a cambiar, muchos periodistas tuvieron que asumir funciones que no les correspondían (como pasar de cubrir áreas temáticas que desconocían) y los medios tuvieron que aprender a relacionarse con la información de manera diferente. Ya no era seguro ir a terreno, por lo que era necesario recurrir a herramientas digitales para cerrar esa brecha. Durante este período, muchos periodistas experimentaron sensaciones de impotencia y frustración debido a las nuevas barreras que debían enfrentar al momento de aprender a utilizar las TIC.

“Entonces hubo un reacomodo de un montón de por ejemplo todos los de deporte pasando igual a trabajar a la contingencia” (Periodista, Online Tradicional, Nacional).

“Hubo harta, harta presión por el tema de estrés, por estar presencialmente trabajando, porque nuestro trabajo muy difícil en teletrabajo. Entonces algunos querían teletrabajo, otros criticaban que había medios que se organizaron mejor con el teletrabajo. Hubo mucha discusión” (Periodista, Televisión, Nacional).

5.2. Crisis de la pandemia: Negociación

Durante la pandemia, las restricciones de movilidad impuestas por las medidas de distanciamiento social obligaron a los periodistas a adaptar su enfoque y su forma de presentar información para satisfacer las necesidades del público en un contexto de incertidumbre y cambio constante. Al principio, muchos medios no contaban con las condiciones ni los equipos necesarios para ejercer la profesión respetando las medidas sanitarias. Por ello, se vieron obligados a adoptar nuevas tecnologías y herramientas digitales para poder continuar trabajando, lo que supuso un cambio importante en la forma en que se hacía el periodismo y en las habilidades necesarias para realizarlo.

“[Hubo] falta de capacitaciones en general, falta de recursos para los aparatos tecnológicos. [...] Las salas de prensa están equipadas con computadores muy antiguos, las sillas tampoco son las que corresponden para la cantidad de horas que pasan ahí” (Periodista, Prensa, Regional).

“La industria, por lo menos en la prensa escrita no lo vio venir. Creo que muy pocos estaban preparados para el cambio tecnológico, también para el cambio social” (Periodista, Prensa, Nacional).

En este sentido, los periodistas tuvieron que negociar su transición hacia el entorno digital, aprendiendo a utilizar diversas herramientas digitales para presentar información de manera clara y accesible. Además, debieron incorporar herramientas de colaboración en línea para trabajar en equipo de manera más eficiente, así como plataformas de videoconferencia para realizar entrevistas a distancia y ruedas de prensa virtuales.

En este contexto, las salas de prensa virtuales y las reuniones de pauta virtuales se volvieron herramientas de uso cotidiano para los equipos editoriales, ya que les permitieron continuar trabajando de manera

⁶ Manifestaciones públicas de denuncia o repudio sobre un tema o personaje.

efectiva a pesar de las limitaciones impuestas por la crisis sanitaria. Sin embargo, presentaron una serie de desafíos, entre los que se destacan los problemas técnicos, la fatiga por el exceso de tiempo frente a la pantalla y las limitaciones que este tipo de conexión supuso en la interacción interpersonal.

“La pandemia ha sido más jodida, el periodo de trabajar con puro Zoom fue horrendo” (Editor, Online Alternativo, Nacional).

“Se suspendieron las reuniones de pauta y se hizo un grupo de WhatsApp donde eso es la reunión de pauta, se tuvieron que cambiar los servidores y la forma de escribir. [...] Los horarios también cambiaron, pero por la vía personal” (Periodista, Prensa, Regional).

El proceso de negociación que vivieron los periodistas al tener que aceptar y usar estas tecnologías no fue fácil. En primer lugar, muchos periodistas tuvieron que aprender nuevas habilidades y adaptarse a nuevas formas de trabajar. Esto fue desafiante para aquellos que estaban acostumbrados a trabajar en un ambiente de oficina y no estaban familiarizados con herramientas digitales. Además, la privacidad y la seguridad de los periodistas fue un tema de preocupación, por lo que muchos medios tuvieron que implementar nuevos protocolos para proteger a sus trabajadores. Otro desafío fue el cambio en la dinámica de trabajo y la forma en que los periodistas se relacionaban con sus pares y fuentes. Muchos periodistas se sintieron presionados a estar siempre disponibles y conectados. Esto se tradujo en un aumento significativo del estrés y la ansiedad.

“Veía el miedo, el cansancio. [...] Organizaba días libres para que se tomarán viernes, sábado y domingo, cosas por el estilo que los fuera liberando, sin embargo, yo creo que servía de poco porque el bombardeo de información era tanto y uno como está tan conectado siempre” (Editor, Radio, Nacional).

“La tecnología pensando en mujeres periodistas, abrió otro foco de violencia que es súper dura, a mí me ha tocado recibir llamadas de amenazas por cosas que he publicado, que me llamen para que no salga, o correos electrónicos, amenazándome o cosas que he publicado en internet” (Periodista, Radio, Nacional).

5.3. Rutinización de la pandemia: Dolor emocional, depresión

A medida que se extendió la pandemia, el entorno de trabajo se mantuvo altamente estresante e incierto. Los cambios en los patrones de trabajo, la falta de acceso a la información en persona y, las preocupaciones por la salud personal y la de sus seres queridos contribuyeron a un aumento de la ansiedad y el agotamiento. Como resultado, muchos periodistas adoptaron un modo de supervivencia en el que su principal objetivo era simplemente mantenerse a flote, en lugar de ser productivos o creativos en su trabajo.

“El mayor desafío al final ha sido sobrevivir a estas dos crisis en medio de la crisis de los medios [...]. Hoy

estamos viendo quizás los años más noticiosos en décadas [...] con medios que no tienen gente, no tienen espacios, no tienen recursos, que no tienen como llegar a los lugares, no tienen fotografías” (Editor, Prensa, Nacional).

Según los testimonios recopilados, muchos profesionales, especialmente mujeres, tuvieron que enfrentar el conflicto mental y emocional que supuso cubrir el evento sin las condiciones y protocolos adecuados. Debido a la falta de preparación para el teletrabajo y a una cultura que no considera la salud como un problema, algunos periodistas sufrieron erupciones en la piel debido al estrés, crisis nerviosas, depresión y cuadros invalidantes. Muchos tuvieron que tomar licencias que les impedían trabajar, o no podían cubrir ciertos temas (como las muertes de ancianos) debido a la ansiedad que les producían.

“Yo tuve licencia por depresión, nunca había tenido [...] me levantaba a las 4:00 de la mañana a trabajar [...] después empecé a tomar un remedio como para tratar de que no me diera sueño [...]. Y yo te diría que el 80% de mi equipo, que es pequeño, tuvo licencia por algún grado de afectación mental” (Editor, prensa, nacional).

En este contexto, muchos periodistas vieron afectada su motivación, creatividad y capacidad para lidiar con el estrés. Estuvieron constantemente expuestos a la misma información negativa y estresante, y repetían constantemente las mismas tareas y responsabilidades, lo que llevó a varios a sentir una sensación de rutina y agotamiento.

“Nuestros periodistas, nuestros camarógrafos y nuestros equipos empezaron a tener padres, madres, hijos, abuelos, contagiados, y eso genera evidentemente preocupación extra” (Editor, Televisión, Nacional).

“La pandemia estaba en un momento muy crítico donde todas las notas eran muertes, tercera edad, abuelitos [...] mí se me empezó a caer el pelo y me dio urticaria nerviosa. [...] Cuando fui a ver al psiquiatra, él me dijo que estaba como para tomarme licencia siquiátrica, pero que por el mismo entorno no era algo como recomendable, porque iba a estar todo el día encerrada en mi casa [...] viendo la misma noticia espantosa” (Periodista, Online Tradicional, Nacional).

La falta de contacto directo y las restricciones de movimiento impuestas por los gobiernos impactaron significativamente en la capacidad de los periodistas para trabajar en la calle y reportear en persona. Muchos profesionales evitaron los lugares públicos y prefirieron el uso de herramientas digitales para recopilar información y realizar entrevistas como una forma de resguardar la salud propia y de sus cercanos. Sin embargo, esta transición hacia el uso de las TIC también presentó una serie de desafíos y consecuencias negativas.

“El hecho de levantarte y estar en el computador sin observar a la gente en el metro, sin tomarte un café con un colega, termina alienándote un poco, [...] pasándote

la cuenta. Son muchas horas de trabajo con una intensidad mayor [...] sin interacción con tus colegas” (Editor, Online Alternativo, Nacional).

La dependencia de la tecnología de la información afectó la calidad de la información recopilada y puso en jaque la capacidad de los periodistas para detectar noticias falsas o relevantes de manera oportuna. De la misma forma, la falta de interacción personal con las fuentes a través de las TIC dificultó la verificación de la información y redujo la capacidad de los periodistas para encontrar nuevas historias y ángulos interesantes, lo que a su vez aumentó la sensación de monotonía. En este sentido, la pandemia hizo evidente la importancia de la interacción personal y la necesidad de repensar los procesos de trabajo en el periodismo para hacer frente a situaciones de crisis.

“Todas las entrevistas fueron o por teléfono o por Zoom, no podías tener café con off the record, porque dejaste de tener todo ese ejercicio periodístico que es tan rico, porque no es solo lo publicable, sino que es tu manejo de información” (Editor, Prensa, Regional).

“Hubo una modificación de la rutina periodística [...]. Se legitimaron las cuñas de teléfono celular, con audios horribles [...], con personalidades que no sabían ocuparlos y que salían desenfocadas [...]. No teníamos otra alternativa, la estética comenzó a subyacer al contenido” (Periodista, Online tradicional, Nacional).

Como consecuencia, dentro de los medios se evidenció la importancia de la atención y el apoyo emocional para los periodistas que experimentan trauma y estrés en su trabajo. Ambas crisis, pero especialmente la pandemia de COVID-19, llevaron a reconocer la importancia del bienestar físico y emocional de los periodistas en la calidad y la precisión de su trabajo. Según los entrevistados, durante estos años progresivamente se ha tomado conciencia de que pueden ser particularmente vulnerables al estrés debido a su exposición constante a situaciones traumáticas. Paulatinamente se ha ido reconociendo que un periodista que no está en su mejor momento emocional o que no cuente con la capacitación apropiada puede no ser capaz de realizar su trabajo de manera efectiva; lo que podría afectar su credibilidad y la confianza del público en las noticias y la información que reciben.

5.4. Recuperación de la “normalidad”: Aceptación

Ambas crisis han tenido un impacto significativo en el ejercicio del periodismo chileno, acelerando la transición hacia lo digital. Los periodistas han tenido que adaptar su trabajo, a través de la normalización del trabajo remoto, lo que ha requerido de la inversión y uso de nuevas herramientas y tecnologías. Esto ha impulsado la modernización tecnológica de los medios, lo que les ha permitido llegar a sus audiencias de nuevas formas, como por ejemplo a través de redes sociales y plataformas en línea.

“Nosotros teníamos equipos digitales de mentira, de juguete, y la pandemia nos obligó a invertir, y hoy día nos permiten transmitir de cualquier punto con mucha fidelidad” (Editor, Radio-Web Tradicional, Regional).

Además, ante el aumento de la desinformación circulando en línea, muchos periodistas han debido ser más rigurosos con su trabajo y asegurarse de estar proporcionando información precisa y confiable a sus audiencias. Para ello, han perfeccionado sus habilidades como verificadores de información (*fact checkers*) por medio de herramientas de chequeo de datos, consulta con expertos y comparación de fuentes, entre otras.

“El periodista pre reporta y todo, pero el editor esta mucho más activo en el chequeo de datos y en la pauta. [...] Ha sido un cambio importante que ha ocurrido har-to en la pandemia ante la relativa debilidad de los equipos que se han visto reducido, tanto en tamaño como en edad” (Periodista, Web, Tradicional, Nacional).

En cuanto a la vuelta a reportear en la calle, los periodistas han tenido que ajustar sus prácticas para adaptarse a las medidas de seguridad sanitaria. Ahora, la tecnología también se aprovecha para transmitir con menos implementos noticias en vivo desde la calle, muchas veces solo con un celular. El reporteo ahora incluye de manera rutinaria cámaras y micrófonos inalámbricos, drones y plataformas en línea para la transmisión en vivo.

El estallido social y la pandemia han llevado a un mayor enfoque en la búsqueda de soluciones prácticas a los problemas en lugar de simplemente reportar sobre los problemas en sí. Finalmente, tras el aumento en el consumo de noticias en línea y en redes sociales, ha cambiado el foco con que conciben a las audiencias y el tipo de relación que tienen con ellas. Muchos medios de comunicación han vuelto una práctica cotidiana el uso de redes sociales y otras herramientas en línea, ya que a través ellas es posible involucrar a las personas que desean informarse, a la vez que permiten fomentar la participación y recibir comentarios y preguntas de los lectores.

“Empezamos muchos a experimentar esa sensación de que se había perdido un poco la cercanía con las fuentes producto del trabajo de o de los sistemas telemáticos, pero yo diría que eso hoy día ya está más recuperado” (Editor, Prensa, Nacional).

“Sin duda nos dejó más preparados para lo que viene y lo que viene es que la gente se informa por celular. [...] 85% de la gente que nos ve, nos ve por el celular, no por la página web, por la computadora. Es brutal. [...] tuvimos que cambiar hasta el diseño para el teléfono” (Editor, Online Alternativo; Nacional).

6. Conclusiones

Los hallazgos obtenidos a partir de este trabajo confirman nuestra propuesta de que el periodismo chileno ha vivido en los últimos 4 años un proceso similar

a las etapas de duelo categorizadas en la literatura (Kübler-Ross, 1969). Antes de enfrentar el estallido social de 2019 y durante los primeros meses de esa crisis predominaron sensaciones de negación e ira entre los profesionales de la comunicación. En esos momentos el auge de las nuevas tecnologías y la amenaza de las redes sociales no aparecía como un problema serio del que tuvieran que hacerse cargo. Especialmente los periodistas de mayor edad tendían a considerar este nuevo entorno como un problema que las nuevas generaciones de profesionales deberían abordar. En esos momentos se minimizó el impacto que tendrían las nuevas audiencias como generadores de contenido en la confianza y estabilidad de los medios de comunicación tradicionales e incluso se pudo observar un cierto desprecio hacia estos nuevos actores.

Con el paso del tiempo, y especialmente con el preponderante rol que jugaron las redes sociales durante el estallido social, dicha negación fue mutando poco a poco en sensaciones de ira, enfado y desazón. Los periodistas chilenos enfrentaron como un shock el poder que comenzaron a tener las funas, las noticias falsas, las contraagendas emergentes en nuevas plataformas, así como la credibilidad y confianza que las audiencias depositaban en estos nuevos productores de contenido (Wallace, 2017). La crisis gatillada por el estallido social provocó también una sensación de impotencia y rabia por las nuevas barreras que dificultaban el trabajo periodístico, especialmente en el acceso directo a las noticias que se vio obstaculizado por la inseguridad la violencia y los riesgos físicos que experimentaban al salir a la calle.

La pandemia de COVID-19 se convirtió en una oportunidad para que periodistas y editores chilenos comenzaran a negociar con este proceso. Las nuevas tecnologías dejaron de aparecer solo como enemigos y se convirtieron en herramientas que facilitaron el trabajo en un contexto repleto de limitaciones. En muchos de los casos las salas de prensa se trasladaron a un entorno virtual y el trabajo de reporteo fue profundamente ayudado por las redes sociales. A partir de este evento se visibiliza entre los entrevistados un reconocimiento de que las formas de trabajo deben cambiar. La rutinización de la pandemia, así como su larga extensión en el tiempo fue vinculándose a ex-

presiones de dolor emocional e incluso depresión. Los profesionales declararon trabajar en un contexto en que la supervivencia a las dificultades del día a día predominaban por sobre ciertos valores profesionales. Se produjo un acostumbramiento del retiro de la calle que ciertos casos se percibe incluso como indolencia. Lo anterior derivó en prácticas que se alejaron del espíritu del periodismo, como la renuncia a la contrapregunta. Este periodo también puso la evidencia la necesidad de preocuparse por el bienestar emocional y las condiciones precarias en que se ejerce el periodismo en el país.

La relativa recuperación de la normalidad que se vivió a partir de 2022 dio pie a una etapa de aceptación de los cambios en el ejercicio de la profesión y de reconocer, ya con menos dolor, que el periodismo como exclusivo gatekeeper de la información había desaparecido para siempre (González-Trujillo et al., 2022). Actualmente periodistas y editores chilenos han ido aceptando la competencia, han logrado adaptar ciertas prácticas que vuelven más eficiente su trabajo y han redirigido sus esfuerzos hacia la verificación de información y hacia la resignificación de su rol en la sociedad.

Si bien este trabajo cuenta con algunas limitaciones derivadas especialmente de su carácter cualitativo, el número de entrevistas realizadas, así como los cuidados metodológicos para seleccionar la muestra nos permiten asegurar que sus hallazgos son robustos y que dan cuenta con altos grados de representatividad del proceso experimentado en el caso de Chile.

Los resultados evidencian que ambas crisis aceleraron el proceso de adaptación y de modernización de las rutinas periodísticas y pueden servir de luces para comprender este proceso en distintos contextos de habla hispana. Estos antecedentes pueden ser de interés para los medios de comunicación, los periodistas y los académicos, en la medida en que aportan una visión amplia y detallada sobre el impacto de las nuevas tecnologías en la profesión periodística y sobre cómo se están llevando a cabo los procesos de adaptación. En definitiva, este estudio ofrece una perspectiva valiosa para entender la dinámica actual del periodismo en un entorno digital en constante evolución.

7. Referencias bibliográficas

- Afsar, B., & Badir, Y. (2017). Impact of change management on employee behaviour in hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32, 42-52. <https://doi.org/10.21608/jaauth.2013.210522>
- Ahmadi, K., & Ramezani, M. A. (2020). <? covid19?> Iranian Emotional Experience and Expression During the COVID-19 Crisis. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 32(5), 285-286. <https://doi.org/10.1177/1010539520937097>
- Arcila, C., Oller, M., & Blanco, D. (2020). Digitalización del periodismo iberoamericano y su efecto en la relación del periodista con la audiencia. Estudio comparativo de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, España, México y Portugal. *Journal of Iberian and Latin American Research*, 26(3), 284-300. <https://doi.org/10.1080/13260219.2020.1909831>
- Bachmann, I., Grassau, D., & Labarca, C. (2022). Aliens, spies, and staged vandalism: Disinformation in the 2019 protests in Chile. En H. Wasserman, & D. Madrid-Morales (eds.), *Rumors, fake news, and disinformation in the Global South* (pp. 74-87). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119714491.ch6>

- Bachmann, I., S. Valenzuela, A., & Figueroa-Bustos. 2021. "COVID-19 in Chile: A health crisis amidst a political crisis amidst a social crisis". 48-64. En P. van Aelst y J. Blumler (Eds.). *Political Communication in the Time of Coronavirus*. Routledge
- Benaissa Pedriza, S. (2021). Sources, channels and strategies of disinformation in the 2020 US election: Social networks, traditional media and political candidates. *Journalism and Media*, 2(4), 605-624. <https://doi.org/10.3390/journalme-dia2040036>
- Boczkowski, P. J., & Mitchelstein, E. (2021). *The digital environment: How we live, learn, work, and play now*. MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/13602.001.0001>
- Bonanno, G. A. (2009). *The other side of sadness: What the new science of bereavement tells us about life after loss*. Basic Books.
- Caminos, J. I. (2020). Algunos interrogantes surgidos a raíz del teletrabajo producto de la pandemia COVID-19. *Revista de Estudio de Derecho Laboral y Derecho Procesal Laboral | Universidad Blas Pascal*, (2), 59-70.
- Carson, A. (2021). The digital spotlight: Applying a connective action framework of political protest to global watchdog reporting. *The International Journal of Press/Politics*, 26(2), 362-384. <https://doi.org/10.1177/194016122091267>
- Carvajal G. (2021). *Chile está en una crisis de la libertad de expresión*": Informe del ODC alerta sobre detenciones de reporteros. *DiarioUchile*. (5 de enero). <https://radio.uchile.cl/2021/01/05/chile-esta-en-una-crisis-de-la-libertad-de-expresion-informe-del-odc-alerta-sobre-detenciones-de-reporteros/>
- Chakraborty, A., Ghosh, S., Ganguly, N., & Gummadi, K. P. (2019). Editorial versus audience gatekeeping: Analyzing news selection and consumption dynamics in online news media. *IEEE Transactions on Computational Social Systems*, 6(4), 680-691. <https://doi.org/10.1109/TCSS.2019.2920000>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- de Frutos, R., & Sanjurjo, S. (2022). Impacto del COVID-19 en el periodismo latinoamericano: entre la precariedad laboral y las secuelas psicológicas. *Cuadernos. info*, (51), 114-137. <https://doi.org/10.7764/cdi.51.27329>
- Deuze, M. (2005). What is journalism?: Professional identity and ideology of journalists reconsidered. *Journalism*, 6(4), 442-464. <https://doi.org/10.1177/1464884905056815>
- Del Hoyo-Hurtado, M., García-Galera, M. D. C., & Blanco-Alfonso, I. (2020). Desinformación y erosión de la credibilidad periodística en el contexto de las noticias falsas. *Estudio de caso. Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 26(4), 1399-1409. <http://dx.doi.org/10.5209>
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Aldine Publishing Company.
- Duffy, A., & Knight, M. (2019). Don't be stupid: The role of social media policies in journalistic boundary-setting. *Journalism Studies*, 20(7), 932-951. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2018.1467782>
- Eisma, M. C., Tamminga, A., Smid, G. E., & Boelen, P. A. (2021). Acute grief after deaths due to COVID-19, natural causes and unnatural causes: An empirical comparison. *Journal of affective disorders*, 278, 54-56. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.09.049>
- Ewart, J., & McLean, H. (2019). Best practice approaches for reporting disasters. *Journalism*, 20(12), 1573-1592. <https://doi.org/10.1002/jid.1677>
- García-Marín, D. (2021). Las fake news y los periodistas de la generación Z. Soluciones post-milennial contra la desinformación. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 154, 37-63. <https://doi.org/10.15178/va.2021.154.e1324>
- Godoy-Martín, F. J. (2023). Percepción de los periodistas andaluces sobre la rueda de prensa online como herramienta de relaciones públicas en la pandemia de Covid-19. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 29(1), 105-116. <https://doi.org/10.5209/esmp.77874>
- Gong, J., Zanuddin, H., Hou, W., & Xu, J. (2022). Media attention, dependency, self-efficacy, and prosocial behaviours during the outbreak of COVID-19: A constructive journalism perspective. *Global media and China*, 7(1), 81-98. <https://doi.org/10.1177/20594364211021331>
- González Ochoa, A. (2018). Periodista multitarea, un pulpo en el que espero no convertirme. En O. Behar Leiser (comp.). *Periodismo universitario en el siglo XXI*. (pp. 149-164). Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali. DOI: <https://doi.org/10.35985/9789585522060.9>
- González-Trujillo, R., Olate-Hidalgo, C., & Grassau, D., (2022). Impacto del entorno digital en los medios tradicionales chilenos: percepciones y actitudes predominantes de sus protagonistas. *Palabra Clave*, 25(4), e2547. <https://doi.org/10.5294/pacla.2022.25.4.7>
- Grassau, D., Valenzuela, S., & Puente, S. (2021). What 'Emergency Sources' Expect From Journalists: Applying the Hierarchy of Influences Model to Disaster News Coverage. *International Journal of Communication*, 15, 1349-1371. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/14450/3385>
- Grubenmann, S., & Meckel, M. (2017). Journalists' Professional Identity: A resource to cope with change in the industry? *Journalism Studies*, 18(6), 732-748. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2015.1087812>
- Gutiérrez-Coba, L. M., Coba-Gutiérrez, P., & Gómez-Díaz, J. A. (2020). Fake news about Covid-19: a comparative analysis of six Iberoamerican countries. *Revista Latina de Comunicación Social*, (78), 237-264. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1476>

- Hanitzsch, T., Hanusch, F., Ramaprasad, J., & De Beer, A. S. (Eds.). (2019). *Worlds of journalism: Journalistic cultures around the globe*. Columbia University Press.
- Harlow, S. (2021). Protecting news companies and their readers: Exploring social media policies in Latin American newsrooms. *Digital Journalism*, 9(2), 176-195. <https://doi.org/10.1080/21670811.2020.1738254>
- Herman J. (1997). *Trauma and recovery*. Basic Books
- Hobfoll, S., Watson, P., Bell, C., Bryant, R., Brymer, M., Friedman, M.J., Friedman, M., et al. (2007). Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*, 70, 283-315. <https://doi.org/10.1521/psyc.2007.70.4.283>
- Houston, J. B., Schraedley, M. K., Worley, M. E., Reed, K., & Saidi, J. (2019). Disaster journalism: fostering citizen and community disaster mitigation, preparedness, response, recovery, and resilience across the disaster cycle. *Disasters*, 43(3), 591-611. <https://doi.org/10.1111/disa.12352>
- Hughes, S., Garcés, M., Márquez, M., & Arroyave, J. (2016). Rethinking professional autonomy: Autonomy to develop and to publish news in Mexico and Colombia. *Journalism*, 18(8), 956-976. <https://doi.org/10.1177/1464884916659409>
- Ittefaq, M., Ejaz, W., Fahmy, S. S., & Sheikh, A. M. (2021). Converged journalism: practices and influences in Pakistan. *Media International Australia*, 181(1), 167-182. <https://doi.org/10.1177/1329878X2110173>
- Jensen, K. B., & Jankowski, N. W. (eds.) (1993). *Metodologías Cualitativas de Investigación en Comunicación de Masas*. Barcelona: Bosh.
- Joye, S. (2018). When societies crash: A critical analysis of news media's social role in the aftermath of national disasters. *Journal of Applied Journalism & Media Studies*, 7(2), 311-327. https://doi.org/10.1386/ajms.7.2.311_1
- Kalleberg, A. L. (2018). *Precarious lives: Job insecurity and well-being in rich democracies*. John Wiley & Sons.
- Laker, D. R., & Powell, J. L. (2011). The differences between hard and soft skills and their relative impact on training transfer. *Human resource development quarterly*, 22(1), 111-122. <https://doi.org/10.1002/hrdq.20063>
- Lara, L., & Nogueira, F. (2019). Chile's social explosion: An overview of a year marked by unrest. *Journalism Practice*, 13(10), 1209-1219. <https://doi.org/10.1080/17512786.2019.1687755>
- Lazcano-Peña, D., Gálvez-Pereira, M. P., & Zuleta-Cavalli, R. (2021). Imaginarios sobre periodismo en Chile antes y después del estallido social. Una mirada desde futuros profesionales. *Avatares de la Comunicación y la Cultura*, (21). <http://id.caicyt.gov.ar/ark:/s18535925/esxq00r9f>
- Lee, J. (2016). Opportunity or risk? How news organizations frame social media in their guidelines for journalists. *Communication Review*, 19(2), 106-127. <https://doi.org/10.1080/10714421.2016.1161328>
- Lobb E. A., Kristjanson L. J., Aoun S. M., Monterosso L., Halkett G. K., & Davies A. (2010). Predictors of complicated grief: A systematic review of empirical studies. *Death Studies*, 34(8), 673-698. <https://doi.org/10.1080/07481187.2010.496686>
- Márquez Ramírez, M., & Hughes, S. (2017). *Panorama de los perfiles demográficos, laborales y profesionales de los periodistas en México: Reporte de Investigación*. <http://ri.iberomx.com/handle/iberomx/6226>
- Mejía, C. R., Ticona, D., Rodríguez-Alarcon, J. F., Campos-Urbina, A. M., Catay-Medina, J. B., Porta-Quinto, T., ... & Tovani-Palome, M. R. (2020). The Media and their Informative Role in the Face of the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Validation of Fear Perception and Magnitude of the Issue (MED-COVID-19). *Electron J Gen Med*. 2020, 17(6): em239. <https://doi.org/10.29333/ejgm/7946>
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2015). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. John Wiley & Sons.
- Min, S. J., & Fink, K. (2021). Keeping up with the technologies: Distressed journalistic labor in the pursuit of “shiny” technologies. *Journalism Studies*, 22(14), 1987-2004. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2021.1979425>
- Mora-Rodríguez, A., & Melero-López, I. (2021). News consumption and risk perception of Covid-19 in Spain. *Comunicar*, 29(66), 71-81. <https://doi.org/10.3916/C66-2021-06>
- Morales Quiroga, M. (2020). Estallido social en Chile 2019: participación, representación, confianza institucional y escándalos públicos. *Análisis político*, 33(98), 3-25. <https://doi.org/10.15446/anpol.v33n98.89407>
- Nieves-Pizarro, Y., Takahashi, B., & Chavez, M. (2019). When everything else fails: Radio journalism during hurricane Maria in Puerto Rico. *Journalism Practice*, 13(7), 799-816. <https://doi.org/10.1080/17512786.2019.1567272>
- Newman, N., Fletcher, R., Robertson, C. T., Eddy, K., & Kleis Nielsen, R. (2022). *Reuters institute. Digital news report 2022*. University of Oxford. https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2022-06/Digital_News-Report_2022.pdf
- Odrizola-Chéné, J., Gutiérrez-Atala, F., Domínguez-Panamá, J. J., & Pérez-Arozamena, R. (2019). Las relaciones de las influencias en los procesos de producción informativa y sus efectos en la calidad periodística. Una visión desde Latinoamérica. *Cuadernos. info*, (44), 119-134. <https://doi.org/10.7764/cdi.44.1297>
- Örnebring, H. (2018). Journalists thinking about precarity: Making sense of the “new normal”. In *International symposium on online journalism*, 8 (1), 109-127.
- Ortiz de Guinea, Y., Villafañe, J., & Caffarel-Serra, C. (2018). Investigación para la evaluación de la reputación de los medios de comunicación. *Revista Latina de Comunicación Social*, 73, 845-869. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2018-1285>
- Palau Sampio, D., & Sánchez García, M. D. P. (2020). Recursos digitales en la narrativa periodística de actualidad: usos y limitaciones del hipertexto, el multimedia y la interactividad. *Communication & Society*, 33(2), 1-16
- Pantti, M. (2019). Crisis and disaster coverage. *The international encyclopedia of journalism studies*, 1-8. <https://doi.org/10.1002/9781118841570.iejs0202>

- Parkes, C. M., Laungani, P., & Young, B. (2015). *Death and bereavement across cultures* (2nd ed.). Routledge/Taylor & Francis Group. <https://doi.org/10.4324/9781315721088>
- Pellegrini, S., Puente, S., & Grassau, D. (2015). La calidad periodística en caso de desastres naturales: cobertura televisiva de un terremoto en Chile. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 21, (especial noviembre), 249-267. https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2015.v21.50678
- Prigerson, H. G., & Maciejewski, P. K. (2017). Rebuilding consensus on valid criteria for disordered grief. *JAMA psychiatry*, 74(5), 435-436. <https://doi.org/10.1001/jamapsychiatry.2017.0293>
- Pizarro, E., Torres, J. P., & Sanhueza, C. (2020). The Chilean Spring: Analysis of the Demands and Explanations for the Social Outbreak in 2019. *Revista de Ciencia Política*, 40(3), 501-523. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2020000300501>
- Posetti, J. (2020). *Journalism, fake news & disinformation: Handbook for journalism education and training*. UNESCO Publishing.
- Puente, S., Marín, H., Álvarez, P., Flores, P. M., & Grassau, D. (2019). Mental health and media links based on five essential elements to promote psychosocial support for victims: the case of the earthquake in Chile in 2010. *Disasters*, 43(3), 555-574. <https://doi.org/10.1111/disa.12377>
- Puente, S., Pellegrini, S. & Grassau, D. (2013). Journalistic challenges in television coverage of disasters: lessons from the February 27, 2010, earthquake in Chile. *Communication and Society/Comunicación y Sociedad*, XXVI (4), 103-125. <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/35564/1/20131028154238.pdf>
- Quandt, T., & Wahl-Jorgensen, K. (2021). The coronavirus pandemic as a critical moment for digital journalism: Introduction to special issue: Covering Covid-19: The coronavirus pandemic as a critical moment for digital journalism. *Digital Journalism*, 9(9), 1199-1207.
- Radcliffe, D. (2021). *The impact of COVID-19 on journalism in Emerging Economies and the Global South*. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3796666> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3796666>
- Rando, T. (1991). *How to go on living when someone you love dies*. Bantam
- Riffo-Pavón, I., Basulto, Ó., & Segovia, P. (2021). El Estallido Social chileno de 2019: un estudio a partir de las representaciones e imaginarios sociales en la prensa. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 66(243), 345-368. <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2021.243.78095>
- Rupar, V. (2020). Journalists as first responders. *Kōtuitui: New Zealand Journal of Social Sciences Online*, 15(2), 349-359. <https://doi.org/10.1080/1177083X.2020.1741405>
- Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones: elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Editorial Gedisa.
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). *Communication and organizational crisis*. Greenwood Publishing Group.
- Seely, N. (2019). Journalists and mental health: The psychological toll of covering everyday trauma. *Newspaper Research Journal*, 40(2), 239-259. <https://doi.org/10.1177/0739532919835612>
- Sibbald, B. (2002). Post-traumatic stress an occupational hazard for journalists?. *Canadian Medical Association Journal*, 166 (13) 1704-1704-a
- Stroebe, M., Schut, H., & Boerner, K. (2017). Cautioning health-care professionals: Bereaved persons are misguided through the stages of grief. *OMEGA-Journal of death and dying*, 74(4), 455-473. <https://doi.org/10.1177/0030222817691870>
- Stroebe, M., & Schut, H. (2010). The dual process model of coping with bereavement: A decade on. *Omega*, 61(4), 273-289. <https://doi.org/10.2190/OM.61.4.b>
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Túñez-López, M., Vaz-Álvarez, M., & Fieiras-Ceide, C. (2020). Covid-19 and public service media: Impact of the pandemic on public television in Europe. *Profesional de la información*, 29(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.sep.18>
- UNISDR. United Nations Office for Disaster Risk Reduction. (2018) *Declaración de Cartagena en la VI Plataforma Regional para la Reducción del Riesgo de Desastres en las Américas*. pp. 4-5 En: <https://eird.org/pr18/docs/declaracion-de-cartagena.pdf>
- Van der Kolk, B. (2015). *The body keeps the score: brain, mind, and body in the healing of trauma*. Penguin Books.
- Wahl-Jorgensen, K. (2020). An emotional turn in journalism studies?. *Digital journalism*, 8(2), 175-194. <https://doi.org/10.1080/21670811.2019.1697626>
- Wahl-Jorgensen, K., Williams, A., Sambrook, R., Harris, J., García-Blanco, I., Dencik, L., Cushion, S., & Carter, C., Allan, S. (2016). The future of journalism. Risk, threats and opportunities. *Journalism studies*, 17(7), 801-807. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2016.1199486>
- Wallace, J. (2018). Modelling contemporary gatekeeping: The rise of individuals, algorithms and platforms in digital news dissemination. *Digital Journalism*, 6(3), 274-293. <https://doi.org/10.1080/21670811.2017.1343648>
- Worden, J. W. (2018). *Grief counseling and grief therapy: A handbook for the mental health practitioner*. Springer publishing Company.
- Worden, J. W. (2009). *Grief counseling and grief therapy: A handbook for the mental health practitioner* (4th ed.). Springer Publishing Company.
- Wortman, C. B., & Silver, R. C. (1989). The myths of coping with loss. *Journal of consulting and clinical psychology*, 57(3), 349. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.57.3.349>

Daniela Grassa. Doctora en Sociología, magíster en Comunicación Social y periodista. Es profesora asociada de la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile, donde realiza cursos de pre y posgrado en el área de las teorías de la comunicación y la investigación social. Sus principales áreas de investigación son periodismo y desastres, opinión pública, calidad periodística y ejercicio del periodismo. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7846-8322>

Constanza Ortega-Gunckel. Magíster en Comunicación Política y magíster en Psicología con mención en Psicología Comunitaria de la Universidad de Chile, y cientista política UC. Sus principales áreas de investigación son periodismo en crisis y comunicación política. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9182-3827>

Soledad Puente. Es profesora titular de la Facultad de Comunicaciones UC, donde realiza cursos de pre y posgrado en las áreas de oratoria, narración audiovisual e investigación social. Sus principales áreas de investigación son periodismo y desastres, televisión, calidad periodística y oratoria. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6288-883X>