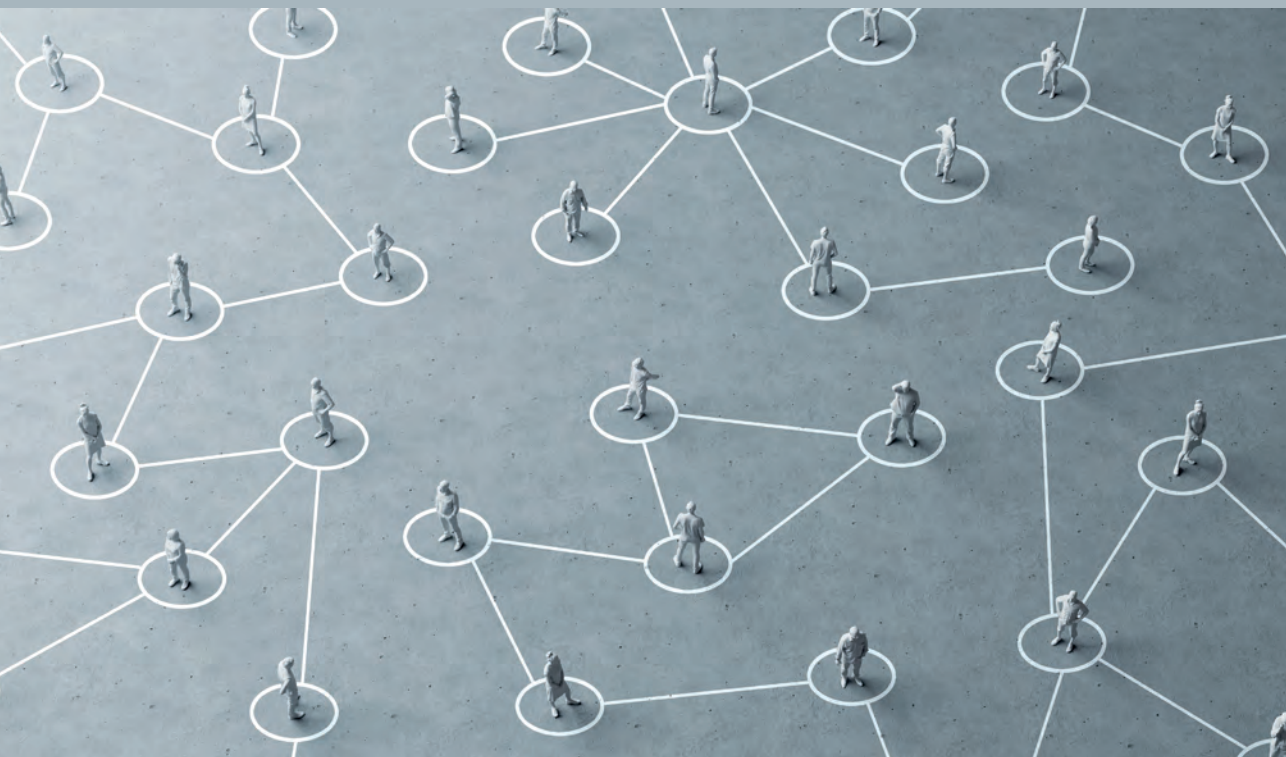


RED IBEROAMERICANA DE INVESTIGADORES,
ACADÉMICOS Y PRODUCTORES TRANSMEDIA



DIANA L. ÁLVAREZ-MACÍAS
DIANA ELISA GONZÁLEZ-CALDERÓN
CLAUDIO LOBETO

(Coords.)

IBEROAMÉRICA EN POSPANDEMIA: DIÁLOGOS DESDE LA COMUNICACIÓN Y LA CULTURA

Iberoamérica en pospandemia: diálogos desde la comunicación y la cultura.

Diana L. Álvarez-Macías, Diana Elisa González-Calderón, Claudio Lobeto (coords.).

Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía, 2021. ISBN 978-84-7993-368-5. Enlace: <http://hdl.handle.net/10334/6087>

un
Universidad
Internacional
de Andalucía
A

CAPÍTULO 1

LA CALIDAD PERIODÍSTICA DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA: APRENDIZAJES Y ADVERTENCIAS DESDE MÉXICO

DIANA L. ÁLVAREZ-MACÍAS

Instituto Tecnológico Autónomo de México

[diana.alvarez@itam.mx]

Introducción

El compromiso del periodista por garantizar la calidad no es un tema ajeno a la población mexicana. El intranquilo confinamiento, inducido por la pandemia, provocó un mayor acercamiento, tal vez incluso involuntario, a los sucesos diarios. No obstante, ahora con tan variadas y accesibles fuentes, la veracidad, imparcialidad, objetividad y calidad son aspectos vitales para el sosiego de los lectores, pues un poco de certeza ayuda a combatir la incertidumbre. La rapidez con la que la pandemia permeó la realidad, con todo y los problemas previos, develó la falta de prevención para afrontarla, lo que lleva a preguntarse si estaban los periodistas preparados para hacer frente a una crisis internacional de salud.

De igual manera, al emigrar del contacto físico al virtual, se han tenido que diversificar las herramientas para establecer puentes sólidos de comunicación, pero, ¿qué pasa con la cobertura periodística?, ¿de qué manera fue afectada por la pandemia? Tras el aumento de gravedad de la situación y las limitantes para atenderla, ¿disminuyó la calidad de la información? Así pues, esta realidad podría haber replanteado la importancia del periodismo e, inevitablemente, el cuestionamiento

sobre lo que se ha aprendido aparece, pues la pandemia ha traído consigo un par-teaguas de consecuencias, desventajas y ventajas, como el reclamo por información más útil, de calidad, por parte de la audiencia, o por no realizar coberturas para salvaguardar al equipo. Pero, ¿cuáles son los verdaderos problemas que ha enfrentado el periodismo?, ¿cuál es el aprendizaje?

Es indudable que las actividades realizadas por los periodistas son esenciales en emergencias sanitarias por considerarse vitales para el funcionamiento de la sociedad. Sin embargo, las condiciones que imponen las medidas de confinamiento y de seguridad sanitaria han complicado el ejercicio de esta profesión y, posiblemente, han afectado la calidad de la información generada. Bajo esta hipótesis, se realizó un análisis, con base en entrevistas con periodistas de distintos medios mexicanos, sobre cómo han enfrentado las coberturas, qué factores de calidad se han visto afectados, en qué medida y cuáles son las perspectivas para la época de pospandemia.

1. Calidad periodística

La relevancia de investigar la calidad periodística está expresada en una afirmación comúnmente aceptada tanto por periodistas como por académicos y formulada claramente por Gómez Mompert y Palau Sampio: “[...] el compromiso por un periodismo de calidad es indispensable para la calidad de la democracia” (2013, 781).

Inicialmente, definir calidad periodística es una tarea difícil que inicia desde el propio concepto de calidad, pues existen varias líneas para enfocar esa definición (Pellegrini et al., 2011; Gómez Mompert y Palau Sampio, 2013). Se pueden tomar como punto de partida las definiciones de dos grandes organizaciones internacionales: la calidad, según la Asociación Americana para el Control de la Calidad (ASQE) (2021), puede tener dos significados: a) las características de un producto o servicio que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades declaradas o implícitas; b) un producto o servicio libre de deficiencias. En tanto, la Organización Internacional de Estandarización (2005) entiende que la calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos.

De entrada, es clara la complejidad porque el concepto de *calidad periodística* puede referirse no solo a un producto o servicio, sino a ambos. Existen diversos estudios sobre calidad periodística (McQuail, 1998; Pellegrini y Mújica, 2006; Pellegrini et al., 2011; Arnold, 2016) y, dentro de ellos, uno de los trabajos más completos sobre el concepto de calidad en el ámbito periodístico es el realizado por González-Gorosarri (2018), quien, después de hacer un profundo análisis del estado de la cuestión, explica que la calidad en el periodismo se debe analizar en tres dimensiones: calidad formal, calidad de contenidos y calidad social.

La primera dimensión, calidad formal o proceso de diseño, analiza el cumplimiento con las reglas de la apariencia, de la presentación, e incluye dos elementos: el *contenido formal*, relativo al espacio, diseño, navegación, lenguaje, que dependen de la habilidad y conocimiento del periodista; y la *técnica*, relacionada con las características del propio medio, ya sea impreso, audiovisual o digital, como, por ejemplo, la intensidad de la señal radiofónica, una señal intermitente en televisión o un problema de impresión en los periódicos. Se distinguen por la cantidad y tipo de errores prácticos, ya sean deficiencias estéticas (de diseño) u operativas (técnicas) que facilitan o dificultan la comprensión de la información.

La calidad de contenido, o proceso de selección, es la segunda dimensión y está enfocada en cómo se elabora la noticia y sus características. Se rige y evalúa por dos valores, *libertad e igualdad* que, a su vez, tiene cada uno dos principios: independencia y diversidad de contenido, en el primero; diversidad de acceso y objetividad, en el segundo. En el primer valor, por un lado, la independencia se entiende como una característica derivada de la clara decisión de evitar el dominio o sumisión a las fuentes y a los sesgos, que puedan generar la apuesta por generar credibilidad, utilidad e interés en la audiencia. Por otro lado, la diversidad de contenido está constituida por la cobertura variada de temas y eventos relevantes, puntos de vista, protagonistas, valores, orígenes, entre otros.

En el segundo valor, al hablar de igualdad, también se hace referencia a la diversidad, pero de acceso, es decir, a la amplitud de fuentes y oportunidades de elección de la audiencia. El otro aspecto es la objetividad, que se enfoca en la factualidad: los hechos de los que se informa deben ser relevantes y verdaderos (a través de proporcionar datos factibles, precisos, profundos y completos); y en la

imparcialidad o equilibrio en el acceso, que tiene que ver con la representación de los grupos, la presentación neutral de los elementos informativos y el uso apropiado del lenguaje –en tono descriptivo, particularmente–.

La tercera dimensión, la calidad social o proceso de comunicación, de acuerdo con González-Gorosarri (2018), refleja el compromiso del medio y del periodista con la audiencia: son los requisitos que la comunidad-objetivo estima que se deben cumplir; es el compromiso social sobre cómo deben actuar, ya sea en la legalidad, que alude al control social de las autoridades y a la solidaridad con los grupos vulnerables, y en la responsabilidad cultural, entendida en un sentido amplio, como compromiso con el desarrollo de la ciencia y el arte, la educación, la civilidad y el buen gusto (en el sentido de decencia).

2. Metodología

Para responder las preguntas de investigación, se diseñó un estudio cualitativo, basado en entrevistas en profundidad, con periodistas en activo que han cubierto, desde distintos frentes, la pandemia. En esta línea metodológica, la técnica de entrevista no estructurada o abierta es una herramienta que permite, por su flexibilidad y riqueza, la construcción del sentido social, ya que propicia que la persona se evalúe a sí misma y a los otros, al tiempo que reconstruye el sistema de representaciones sociales (Ortí, 1994; Alonso, 1995; Vela Peón, 2001; Valles, 2002). Para Lorio (2004) es una técnica interpretativa que muestra las características y circunstancias de la vida cotidiana de una población. Por ello, se seleccionó como técnica para obtener información.

Con el objetivo de profundizar en el análisis de las experiencias de los periodistas mexicanos y obtener un abanico más amplio de percepciones para poder reconstruir un discurso más general y representativo –no en términos estadísticos–, se tomó en cuenta el criterio de *cobertura de grupos tipo*, y se construyó lo que Valles (1997, 92-93, 212) llama “casillero tipológico”, para conformar al grupo de periodistas entrevistados (ver Tabla 1); este orientó la selección de los informantes en función de sus características en cuanto a sexo, edad/experiencia profesional y

el tipo de medio en donde se desempeña. El objetivo fue obtener las percepciones y discursos de una comunidad variada de periodistas.

Tabla 1. Casillero tipológico

	Medio tradicional	Medio digital	Medio alternativo
Reportero (R)	2	1	1
Independiente (Ind)	1	1	1
Editor (Ed)	1	1	1
Directivo (Dir)	1	1	1

Fuente: Elaboración propia.

De esta forma, se seleccionaron a 13 periodistas, en función de cuatro variables individuales: sexo, edad/experiencia profesional y tipo de medio en que trabaja. El 38% de los entrevistados colaboran en medios tradicionales, 31% en medios digitales y 31% de medios alternativos; 54% son mujeres y 46% hombres; en cuanto a experiencia profesional y edad, el 46% son experimentados y mayores de 40 años; el 31% cuenta con más de 5 años de experiencia profesional y su edad está entre 30 y 40 años; y el 23% tiene menos de 5 años de experiencia y es menor de 30 años. El 47% siguió trabajando desde casa, confinado, y el 53% continuó sus actividades sin restricciones aparentes. Un dato relevante muestra que, al momento de la entrevista, el 46% ya se había contagiado y había estado enfermo de COVID-19 (esta condición no se tomó en cuenta durante la selección; solo se preguntó al final de la entrevista). Para efectos de identificarlos y citarlos en este trabajo, se les asignó una clave: R1, Ind3, Ed4, Dir2, por ejemplo.

De esta forma, el corpus está compuesto por 13 entrevistas que duraron entre 45 minutos y hora y media cada una. Las entrevistas se realizaron con flexibilidad, apertura y dinamismo (Tójar Hurtado, 2006). Se utilizó la plataforma de videoconferencias *zoom* y se realizó una grabación de audio. A los informantes se les explicó el motivo del estudio y se acordó la confidencialidad de la información personal y que los resultados serían anonimizados, para permitir que expresaran con libertad sus opiniones y compartieran libremente información. Para el

análisis de los datos, se llevó a cabo un proceso iterativo (Haas, 2004), con base en el análisis comparativo (Valles, 1997).

3. Resultados

Para contextualizar los resultados sobre la calidad periodística, se presentan primero los resultados sobre cómo los periodistas han vivido el proceso de confinamiento y las condiciones tanto personales como laborales que han tenido que afrontar. Después, se exponen los aprendizajes y las advertencias que han obtenido de ejercer el periodismo en este momento histórico y bajo la emergencia sanitaria.

3.1 Condiciones de los periodistas durante la pandemia

En primer lugar, destaca que, tanto medios tradicionales como independientes consolidados han podido responder, de cierta forma, a las exigencias de la cobertura en un contexto de pandemia: de acuerdo con los entrevistados, la mayoría de las empresas ha proporcionado kits de protección –gel, careta, cubrebocas, por ejemplo– y han dividido a los equipos entre quienes tienen condiciones de riesgo y los que no; a los primeros los han enviado a trabajar desde sus casas. En muchos casos, los empleadores han pagado las pruebas cuando hay indicios de COVID-19 y han permitido u obligado a los periodistas a realizar el aislamiento por cuarentena. Sin embargo, no ha sido el caso en medios más pequeños y mucho menos entre periodistas independientes, quienes han tenido que enfrentar la cobertura sin herramientas de protección ni seguros médicos o coberturas sociales. A esto se ha sumado, explican, que, aunque el periodismo como profesión está catalogado como actividad esencial, el Gobierno federal no les ha proporcionado acceso prioritario a pruebas, atención médica o vacunas, como sí ha ocurrido en otros países, por ejemplo, Italia.

En segundo lugar, para los entrevistados, la precariedad laboral se ha agudizado y expandido: casi todos los medios tomaron medidas como despidos, reducción del salario o retrasos en los pagos.

Lo único que sé es que está peor de lo que pensábamos el nivel de vulnerabilidad [...] ya no digas solo tener las condiciones adecuadas para trabajar de todo tipo, que no nada más es tener cubrebocas y tener mascarillas o este tipo especial para entrar a ciertos lugares, a hospitales, pero también a mercados de abastos, panteones. Y no solo eso, sino como atención emocional o descanso suficiente. No. Los han echado. Uno no puede creer que en medio de la pandemia los medios echen a los periodistas. No, no me entra en la cabeza eso. (Dir2)

Esto se tradujo en exceso de trabajo, jornadas extendidas, inseguridad e incertidumbre laboral. Por ejemplo, quienes tienen la responsabilidad de coordinar un equipo de trabajo explican que, al tener menos personal en la redacción tanto por los despidos como por tener personas vulnerables resguardadas o enfermas, la carga de trabajo se ha triplicado para los que pueden asistir. Con el paso del tiempo, las enfermedades han aumentado por el estrés, y la sensación de vulnerabilidad laboral ha incrementado los problemas de salud. Un entrevistado relató cómo, a pesar de estar cansado al extremo, ha tratado de ser empático y respetar el temor de quienes, aunque no estén en situación de riesgo, deciden no salir a la calle y trabajar desde casa. En ese momento, explicó, su equipo estaba reducido a menos de la mitad. Semanas después de la entrevista tuvo que ser internado en el hospital —no por COVID-19—.

¿Cómo puede un reportero salir a ejercer esta profesión exponiéndose a tener una enfermedad tan inesperada y tan poco conocida como es todavía la pandemia? Si puede ser joven o no, si no tiene buen seguro social o si no puede, si no puede cuidarse [...] y esto se ve reflejado en por qué uno decide ir o no a ciertos lugares, porque no se va a exponer [...] (R3)

Según los entrevistados, la precariedad laboral también ha hecho mella en quienes mantienen su puesto de trabajo, pero laboran desde casa: su situación económica se ha complicado, pues sus empleadores no han cubierto los costos extras, y ellos han tenido que hacer frente a aumentos en el pago de luz, servicios de internet y comprar equipo de cómputo —de acuerdo con Periodistas de a Pie (Pigeonutt, 2020), la mayoría gana menos de 20 mil pesos al mes (casi mil dólares americanos), y dentro de este grupo, son más los que ganan entre 3 y 5 mil pesos (entre 150 y 250 dólares americanos)—. Tampoco les han remunerado las horas

extras que se han vuelto invisibles, pues los horarios se extendieron sin límites —al 73% se le duplicó el trabajo y se extendieron sus horarios laborales y solo un 2% recibió un estímulo por el trabajo extra (Pigeonutt, 2020)—.

Especialmente, las periodistas están sobrecargadas con la cobertura, la carga del hogar, el cuidado de los hijos y su educación. Incluso aquellos que no trabajan en casa ni han sufrido recorte en sus salarios explican que la pandemia ocasionó un exceso de trabajo: han tenido que asumir las responsabilidades y funciones de dos, tres o hasta cuatro personas. Algunos describieron que la precarización del corresponsal es particularmente grave, pues ya casi nadie les ofrece contrato ni prestaciones y deben vivir, en otro país, en la indefensión laboral.

Otro aspecto que se está agravando es la salud de los periodistas, pues la profesión tiene demandas que llevan a ritmos y formas de vida inadecuados y que elevan, sobre todo, el riesgo de salud de los reporteros. Además, desafortunadamente, no todos tienen posibilidad de recibir atención médica. Por ejemplo, al inicio de la pandemia, había por lo menos 22 mil periodistas sin seguridad social, de acuerdo con Zoé Robledo (2020), director general del Instituto Mexicano del Seguro Social. Esta situación, de acuerdo con los entrevistados, complica las decisiones sobre si entrar o ir a un lugar a buscar información o evitarlo —según Cuevas Villanueva, coordinadora del área de Libertad de Expresión de la Red de Periodistas de a Pie (citada por Pigeonutt, 2020), al menos 15 periodistas han muerto por la pandemia—.

Recientemente, aseguran, un foco rojo que aumenta su intensidad es la salud emocional de los periodistas, pues están enfrentando situaciones muy desgarradoras y no tienen apoyo psicológico ni descanso suficiente. De acuerdo con los datos de Periodistas de a Pie, más del 50% reporta casos de ansiedad, estrés, irritabilidad y depresión. Los factores de riesgo con mayor incidencia: 31% obesidad, 5.7% hipertensión, 3.8% problemas pulmonares y 1.6% diabetes. Más del 35% tuvo que encontrar un ingreso adicional. En esta encuesta participaron 105 periodistas de todo México, aunque la tercera parte vive en la Ciudad de México. Las edades de los que respondieron están entre 26 y 45 años; las mujeres representaron el 58% de la muestra.

Se suma, también, la incertidumbre por el futuro laboral, la carga en el hogar y la familia. Algunos periodistas, principalmente reporteros, expresaron sentir miedo, incertidumbre por perder el trabajo o la salud: se sienten vulnerables, devaluados, estancados. Intentan encontrar nuevas formas de aplicar su experiencia y conocimientos, pero no hay mucho espacio profesional. Algunos se plantean si deben dejar la profesión y diversificarse, antes de que sea muy tarde:

[...] es que, pues, te liquidan bien, pero el asunto es que eres desechable, eso nadie te lo quita. O sea, ese sentimiento de que como que puedes estar casada con alguien 30 años y al final te deja por otro; ese sentimiento de eres desechable, y es una cosa muy fea. Y luego es un mensaje para los que se quedan. (Dir3)

El confinamiento del periodista en casa fue un tema que dividió a los entrevistados. Para unos, un periodista no puede evitar enfrentar el riesgo. Su deber es salir a reportear a la calle, a los hospitales; para otros, no se debe arriesgar la vida del periodista por una bandera a la que califican como extremista, por el falso ideal del héroe que entrega su vida por el bien de la sociedad; sobre todo, aseguraron, porque las personas aceptan este extremismo por necesidad, pocas veces por convicción. Y, en casos fatales, la sociedad no ofrece redes de protección para la familia del periodista. En este sentido, más de la mitad de los entrevistados afirmó que es necesario que los periodistas se unan realmente para exigir, inicialmente, el cumplimiento de los derechos laborales que la ley establece y, después, transformar dinámicas editoriales erróneas. Por ejemplo, señalan que se ha normalizado el abuso laboral por una equivocada filosofía de trabajo que promueven generaciones anteriores: el seguimiento de una información (de una nota) está primero que la salud o el descanso del periodista: “[...] mucha gente en los diarios, por ejemplo, incluso yendo a algunas oficinas o algunos periódicos, pues se está exponiendo a una enfermedad que sí, tristemente, ya incluso ha cobrado con la vida de algunos reporteros o editores en este país” (Rep3). Aseguran que, en realidad, la cobertura puede realizarse con trabajo colaborativo, planeación adecuada e inversión en talento humano por parte de las empresas.

3.2 Calidad periodística durante la pandemia

Para poder establecer si, desde la perspectiva de los entrevistados, la pandemia ha afectado la calidad periodística, fue necesario comprender cómo entendían

calidad ellos mismos (ver Tabla 2). De acuerdo con las definiciones y características que se obtuvieron, se encontró que todos los entrevistados definieron calidad periodística por lo menos referida a una de las dimensiones propuestas por González-Gorosarri (2018):

- a) Calidad de contenido: todos establecieron parámetros o estándares que debían cumplirse, relativos a la diversidad de contenido y acceso, pero sobre todo a la objetividad, especialmente enfocados a la factualidad –información veraz, basada en hechos factibles, precisos y completos–. Todos indicaron que calidad implica verificar y contrastar datos (rigor), ofrecer contexto y variedad de fuentes, es decir, garantizar pluralidad. La mayoría agregó la diversidad de temas y un tratamiento a profundidad de ellos; para algunos, la independencia, la relevancia, la exclusividad, los valores y el profesionalismo son indispensables en esta definición.
- b) Calidad social: fue mencionada solo por la mitad de los entrevistados (53%), en términos de responsabilidad social del periodista con los lectores, los ciudadanos y, en dos casos, con los grupos más vulnerables. Una persona lo definió como una responsabilidad ética, otra como una postura crítica para orientar a los ciudadanos y una más agregó que el periodismo tiene una responsabilidad histórica.
- c) Calidad formal: es la dimensión que menos contemplan los periodistas entrevistados, pues solo un 38% la mencionó al definir calidad periodística y su enfoque se concentró en los aspectos de escritura (estilo, gramática); solo una persona aseguró que una presentación creativa es indispensable para ofrecer calidad periodística y otro utilizó el término de “bien presentado”, ambos son editores.

De acuerdo con los entrevistados, el objetivo de la información debe ser comprender, entender lo que sucede. El periodismo de calidad involucra rendir cuentas, escuchar y explicar.

[...] un elemento fundamental para que tenga calidad es que sea algo intelectualmente honesto, que no ocultes cosas para beneficiar a alguien o para culpar

a alguien y que tampoco digas cosas que no [...] me parece tan malo decir cosas que no son como callarte cosas que sabes, para ayudar a algo, para que la realidad sea distinta de lo que es, pero que ayude algo. (Dir3)

Tabla 2. La calidad periodística, según los periodistas mexicanos

Calidad formal	Calidad de contenido	Calidad social
<p>(+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer una presentación insólita, creativa y relevante. • Buscar innovación en las historias, en las miradas, en la forma de comunicar y en los formatos. 	<p>(++++)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar información. • Contrastar información. • Reconocer el entorno para ofrecer contexto. 	<p>(++)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un trabajo ético. <ul style="list-style-type: none"> • Mantener un compromiso social. • Aportar valor agregado.
<p>(+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer exclusividad, entendida como dar una mirada diferente y relevante. 	<p>(++++)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aportar diversidad de fuentes confirmadas y confiables. • Ofrecer variedad de puntos de vista. • Mantener la objetividad, en sentido amplio. <ul style="list-style-type: none"> • Evitar ocultar información, por ayudar a causas nobles. 	<p>(++)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incomodar al poder.
	<p>(+++)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responder adecuadamente a las preguntas básicas. • Escribir con rigor. • Escribir con claridad y sencillez. 	<p>(+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener responsabilidad social con los más desposeídos y silenciados.

	<p>(+++)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser profesional: investigación propia con mínimo de originalidad y profundidad. • Investigar de forma seria, estructurada. • Respetar a los lectores y su capacidad de decidir. 	<p>(+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intentar la responsabilidad histórica (con sencillez).
--	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Mencionado por a) 100% (++++), b) 75% (+++), c) 50% (++) , 25% (+).

Según uno de los periodistas más jóvenes, la calidad en el periodismo implica trabajar en dos niveles: el contenido periodístico, que responde a los criterios elementales de la profesión, y el trabajo con el lenguaje, que implica riesgos de estilo, y con la inclusión de diversas voces, que incluye a los desposeídos y los silenciados. En sus palabras, es buscar una tendencia interpretativa:

[...] pienso que a veces se empobrece un poco el discurso periodístico cuando únicamente se escribe de manera técnica que evidentemente nunca estará mal, pero pues pienso que tanto lectores como editores y redactores aprenderíamos mucho si aventuramos cierta metáfora, cierta aliteración, sin faltar, obviamente, a la verdad, no metaforizar en un espacio donde se pueda prestar a los equívocos. Y pues, por último, tener un arrojo de comprensión por la realidad, más allá del aspecto de presentación y contextualización, quizás más cercano a la interpretación, sin que caiga en la opinión; cuando se pueda, sí. (R4)

4. Los efectos de la pandemia

Sobre los efectos que la pandemia ha tenido en la calidad periodística, los entrevistados mostraron dos líneas o posiciones: para unos, la pandemia no afectó la calidad periodística, pero sí permitió visualizar la crisis que ya

existía y sus consecuencias en el cumplimiento de los estándares de calidad; para otros –la mayoría–, la pandemia sí afectó el trabajo periodístico y contribuyó, en buena medida, a incrementar y agudizar los efectos negativos de la crisis previa.

En la primera línea se ubica el 23%, para quienes no ha habido un antes ni un después de la pandemia, en sentido estricto. Desde su experiencia, observación e investigación, la crisis sanitaria no ha provocado una baja en la calidad periodística, pues era un fenómeno que ya existía, derivado de problemas históricos y estructurales, y la situación lo ha visibilizado. Consideran que la pandemia sacó a flote desde la desigualdad entre los periodistas hasta la crisis de los medios, o la disparidad salarial en las redacciones y, sobre todo, el abandono de los medios de las preocupaciones reales de la gente, entre otros factores (ver Tabla 3).

Yo creo que no es un obstáculo para dejar de hacer un periodismo bueno, de calidad, esta situación en la que estamos viviendo [...] sí cambia la manera de hacerlo, pero la esencia del periodismo sigue ahí, que es buscar información, confrontarla y contextualizarla y publicarla [...] Yo no podría reprochar nada. Se han hecho las preguntas que se han tenido que hacer. (R1)

Para el grupo mayoritario de periodistas, el 77%, la pandemia sí ha provocado una disminución en la calidad periodística, debido a ocho factores cruciales: el predominio de la cobertura virtual de la realidad; la cobertura de información iniciada en redes sociales, publicada con premura y sin contexto; el acceso esporádico y deficiente a las fuentes; la saturación de declaraciones por parte de las autoridades; la profundización de la precaria situación laboral de los periodistas; la restricción de acceso al lugar donde ocurren hechos relevantes; las desventajas de la mediación tecnológica, y el relego de las coberturas esenciales ante la emergencia sanitaria (ver Tabla 3).

4.1 Cobertura virtual de la realidad

El confinamiento, los contagios y la disminución de personal en las redacciones ha disminuido, en gran medida, el trabajo de reporteo en las calles, favoreciendo al periodismo no presencial, a través de plataformas virtuales: “porque mucho el

trabajo, pues es ya de escritorio, el trabajo de campo se cambió por la realidad virtual o a distancia. No tienes tanto la oportunidad de estar ahí” (Dir1). Aunque para algunos entrevistados, la pandemia no es pretexto para quedarse en casa haciendo llamadas, explican que estas decisiones pueden estar motivadas por miedo a contagiarse, por la falta de personal o de presupuesto o, en algunos casos, por flojera, pero afirman que se está imponiendo la cobertura virtual de la realidad. Desde su perspectiva, al limitarse el contacto con la realidad, el entendimiento de lo que pasa es menos personal, menos detallado, con menores voces.

4.2 Cobertura en redes sociales: con premura y sin contexto

La pandemia ha afectado la calidad periodística: muchos medios tradicionales están tomando elementos de las redes sociales de manera más frecuente y renuncian a darles contexto, y con ello se ha generado una avalancha de información suelta, sin verificar, sin contexto. De igual forma, aseguran, se ha intensificado la infodemia. Incluso la crónica se ha visto afectada.

Hemos abusado mucho del reporteo a partir de las redes sociales, a partir de imágenes que están en internet y ya no tenemos a los reporteros, como tradicionalmente ocurría, en la calle y a veces ya no digamos en los estados o en otros países, sino simplemente en las calles de la ciudad. (Ed3)

4.3 Acceso esporádico y deficiente a las fuentes

Desafortunadamente, la dependencia de las fuentes se ha elevado por la imposibilidad de confrontarlas, de encontrarlas cuando ellas quieren evitar al periodista. Es cierto, afirman que, por un lado, la tecnología ha permitido realizar entrevistas a distancia, que antes implicaban cubrir grandes distancias y costos elevados, pero, por otro lado, también promueve que la fuente que quiera engañar u ocultar información lo haga con mayor facilidad: no se puede verificar todo lo que se dice, no hay posibilidad de observar el lenguaje corporal con amplitud, por ejemplo. De igual modo, muchos funcionarios no están disponibles, no contestan el teléfono, y no se les puede encontrar en las oficinas públicas.

4.4 Estrategia pública de saturación informativa

Otro fenómeno indeseado, según los entrevistados, es que la saturación provocada por las autoridades ha disminuido la calidad de la información, porque obliga a que los periodistas pierdan tiempo valioso en tratar de seleccionar entre la avalancha de declaraciones, en verificar todo lo que dicen, en lugar de invertir ese tiempo en profundizar: “Arrojan miles de bolas para que el periodista solo tenga capacidad y tiempo para tratar de esquivar las peores bolas” (Dir2).

La pandemia también ha promovido la saturación del espacio público con la información oficial no contrastada ni cuestionada. Para los entrevistados, se está imponiendo la visión oficial. Por la crisis del periodismo y de los medios, no se ha tenido la capacidad para verificar todo lo que las autoridades lanzan al espacio público. “Se ha reforzado la propaganda disfrazada de periodismo en las mañaneras” (Ed3).

4.5 Precaria situación laboral de los periodistas

La pandemia, afirmaron, agravó la situación de los periodistas: hay más asesinatos de periodistas y se habla menos de ellos. También hay muertos por la pandemia. En muchos casos, explican, ciertas coberturas han dejado de hacerse por la seguridad de los propios periodistas.

Además, esta nueva realidad ha consolidado no solo la idea de que no hay que reportear en la calle, sino que cuando se haga ya no es necesario ir a la redacción, y eso está provocando que desaparezcan espacios de convivencia laboral y profesional. Agregan que las coberturas de la emergencia sanitaria han sido muy difíciles y desgastantes: ha habido periodistas que murieron, muchos se han enfermado y otros tienen factores de riesgo y no han podido trabajar de forma adecuada, por lo que diseñar y cumplir una cobertura de calidad ha sido una labor extrema y, en la mayoría de los casos, imposible de realizar como, consideran, debería hacerse.

La gente pierde su trabajo, se ve obligada a aceptar recortes de sueldos, se ve obligada a aceptar extensiones de horarios en un contexto en el que los reporteros,

los trabajadores, sabemos que no existe un lugar al cual ir [...]. Sabemos que todos los empleadores, en términos generales, van a ofrecer condiciones precarias de alguna u otra forma. Entonces eso obliga a que unas acepten otras condiciones injustas porque no hay para dónde hacerse. (Ind1)

Algunos periodistas consideran que la precarización sí afectó la calidad del trabajo: no había tiempo de formarse como era necesario pues, o no podían por tener varios empleos, o por tener que cubrir más fuentes ante la falta de personal, ya que muchos periodistas debían trabajar sin haber recibido su pago o sin tener seguro ni garantías adecuadas. De igual forma, algunos consideran que a esto se ha sumado cierta falta de vocación en algunos jóvenes. Para otros no es un asunto generacional o vocacional, sino de formación profesional. Con o sin pandemia, observan, existe un núcleo que ha perdido la disciplina profesional y el rigor.

4.6 Restricciones de acceso

Durante la pandemia, se ha favorecido la opacidad y la no rendición de cuentas, lo que ha dañado la calidad, por la imposibilidad de cubrir todas las zonas críticas, ya sea porque el acceso ha sido restringido, o porque no se han otorgado los permisos cuando saben que es un periodista crítico y, también, se ha complicado abordar a los protagonistas: médicos, enfermeras, responsables y beneficiarios de programas sociales, entre otros. Incluso, diversas investigaciones se han quedado a la mitad o rezagadas porque las instituciones están cerradas o los funcionarios han tenido otras prioridades. Los datos oficiales se han cerrado o han disminuido.

La primera cuestión por la cual no responden o nos responden mal es la pandemia. O sea, la propia ley les permite atrasar respuestas o inmiscuirse en temas legales y aprovechan los huecos para decir ‘no me están permitiendo trasladarme’ o no responden. Y justo cuando uno intenta reclamar se vuelve más complicado porque las propias herramientas no funcionan como antes para poder reclamar transparencia, este acceso a la información [...] también la pandemia creo que ha ayudado para que se maneje un poco más la opacidad, en revelar solo lo que ellos creen que sea necesario [...] (R3)

4.7 Mediación tecnológica

El *off the record* también ha disminuido. Muchos informantes prefieren no ofrecer datos o pistas relevantes por teléfono o videollamadas. La interacción con ellos se ha visto limitada y con ello el acceso a mucha información para investigar lo que está pasando, no solo en términos de salud, sino en general.

Entonces, cuando se cierra la puerta, pues, a las reuniones, a la convivencia directa, pues impacta no solo en eventos que ya no se pueden cubrir o que se cubren digital sino en la reunión con las fuentes, en las entrevistas. ¿Cómo uno va a llegar a tanto de manera no-oficial, off the record, cuando lo que buscamos son más como ciertos datos que se consiguen a través de las personas, las reuniones con las personas? Entonces, cuando se cierra esto, pues también se cierran parte de las fuentes de manera particular. A mí me ha tocado gente [...] que no quiere o no puede verme por la cuestión de la pandemia. (Rep3)

4.8 Relego de las coberturas esenciales

Finalmente, estos periodistas aseguran que se ha desatendido la agenda pública por atender lo urgente que ha traído la pandemia: la violencia contra las mujeres y los feminicidios han aumentado, mas la gente no lo percibe porque está saturada de información sobre la pandemia.

[...] sobre todo una desatención de la agenda pública por concentrarnos en lo más urgente e inmediato que es la pandemia, sus efectos de salud, sus efectos económicos y han quedado del lado y soslayados, pues los temas de la agenda pública siguen siendo importantes. La violencia contra las mujeres y los feminicidios ha repuntado. No sé si eso le quede claro a la gente, porque no tienen el mismo tipo de tratamiento y el tiempo en los medios que lo que dijo (Hugo) López-Gatell, (Subsecretario de Salud del Gobierno Federal, responsable de la estrategia contra la pandemia, quien ofrece todos los días una conferencia de prensa), con lo que dijo OMS, o el número de muertes o el número de contagios. (Dir1)

Tabla 3. Factores que han afectado la calidad periodística

Nivel individual	Nivel público	Nivel profesional	Nivel laboral
ANTES DE LA PANDEMIA			
<ul style="list-style-type: none"> • La deficiente formación intelectual y de conocimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La minusvaloración y descrédito por la polarización política. 	<ul style="list-style-type: none"> • La poca supervisión de editores capacitados. • El menor tiempo para investigar y escribir. • Darle prioridad a la cantidad de información y rapidez de respuesta antes que a la calidad y profundidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • La precarización laboral, falta de seguridad social y contractual; la falta de visión de los directivos.
POR LA PANDEMIA			
	<ul style="list-style-type: none"> • El acceso esporádico y deficiente a las fuentes. • La saturación de declaraciones por parte de las autoridades. • La restricción de acceso al lugar donde ocurren hechos relevantes. • Las desventajas de la mediación tecnológica. 	<ul style="list-style-type: none"> • El predominio de la cobertura virtual de la realidad. • La cobertura de información iniciada en redes sociales, publicada con premura y sin contexto. • El relego de las coberturas esenciales ante la emergencia sanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • El drástico aumento de los periodistas en situación laboral precaria.

Fuente: Elaboración propia.

4.9 Riesgos y advertencias

Al analizar las experiencias expuestas por los periodistas entrevistados, es posible distinguir algunas amenazas que pueden afectar aún más la calidad periodística, lo que representaría una mayor desconfianza de los ciudadanos y un golpe fuerte a la democracia:

1. De consolidarse como prioritario el periodismo desde el escritorio antes que la exploración de la realidad y la vida cotidiana, se perderá la perspectiva humana y la cercanía con las audiencias. Para varios periodistas, muchos jóvenes están aprendiendo, y creen que el periodismo se puede hacer desde una computadora, con solicitudes de información, con análisis de datos, cuando la esencia es salir y contar lo que está sucediendo. De hecho, el periodismo no debe tener apellidos, pues, afirman, todo periodismo es de investigación, de datos y de narrar historias: “Yo sé que se ven muy bonitas las gráficas sobre twitter y de dónde se escribió más y cuál fue la tendencia y si fueron mejores. Está bien bonito ese deseo... pero eso no es periodismo” (R1).
2. Si la precarización aumenta, se reducirá el ejercicio del periodismo a la práctica de recolección de datos sin contexto, la reproducción de declaraciones y la saturación de contenido sin valor; además, se perderán los niveles de profesionalización que se han logrado en las últimas décadas.
3. Si no se atiende la salud emocional y física, muchos periodistas se verán obligados a abandonar el ejercicio profesional, con la pérdida de talento, perspectiva y experiencia que conlleva la merma del talento humano. Adicionalmente, el mensaje que deja en las nuevas generaciones sería terrible: ¿cómo se fortalece la democracia y los derechos ciudadanos en una sociedad que no aprecia ni recompensa ni cuida a quienes se dedican a una profesión esencial?
4. Es indispensable dejar de percibir y catalogar al reportero y al editor como obreros desechables. Si no se les ofrece un entorno de calidad laboral y profesional y se les ve como el punto fuerte del trabajo, la calidad periodística

seguirá a la baja y, con ello, los ingresos y viabilidad económica y social de los medios se derrumbará todavía más.

[...] comprender su situación difícil y no aplicar una política de presión política a la que fuimos formados como periodistas, de mucha presión, de mucha exigencia en términos de productividad, en términos de agotamiento físico y mental. Yo creo que al menos a nosotros nos ha hecho darnos cuenta de que vivimos en una situación frágil. Quizás no porque esté en riesgo nuestra vida, porque tenemos el privilegio de no ser un grupo vulnerable [...] creo que lo que ha hecho es a darnos cuenta de que es mejor que actuemos y nos relacionemos desde una idea en donde lo importante es cuidar nuestra salud corporal y emocional. (Ed2)

5. Deben eliminarse esas grandes estructuras de gestión que ha habido en los medios y reducir la distancia que ubica en un nivel superior a los directivos de los medios, a esos grandes administradores que absorben muchos recursos, para invertir la pirámide, para repartir los ingresos y prestaciones de forma más equitativa y justa entre los reporteros y editores: “Ojalá el dinero se gastara realmente en financiar investigaciones periodísticas, más que en grandes redacciones” (Ed3).
6. Si los ciudadanos no se comprometen y apoyan la calidad periodística, dejarán a su suerte a los periodistas que, impulsados por la precarización previa, sometidos por la pandemia, están buscando la forma de seguir haciendo periodismo e intentan obtener los recursos para seguir viviendo de hacer periodismo: “Soy optimista [...] confío y espero que en el futuro la autogestión también haga que todo esto tenga otras salidas de información”. R1
7. Si no se retoma el periodismo de servicio, ese que desdennan las grandes plumas, pues están centrados en el debate político sin nivel, los ciudadanos abandonarán a su suerte al gremio.

4.10 Los saldos positivos

A pesar de estas claras posiciones, casi todos los periodistas han señalado algunas consecuencias positivas que la pandemia ha traído al periodismo (ver Tabla 4).

A nivel de las personas:

- a) Despertó la urgencia por escribir, por reportear, y alentó la creatividad. Al estar limitados, obligó a los periodistas a repensar los procesos, los temas, a realizar un periodismo experimental, pues había un gran desánimo previo, por la precarización laboral.
- b) Aumentó la formación de los periodistas: se ofrecieron talleres, cursos y muchas propuestas virtuales que ayudaron en la actualización de los periodistas y los apoyaron para enfrentar los vacíos de información y de conocimiento iniciales sobre temas de salud, de investigación, de políticas sanitarias, de reactivación económica. No todos lo lograron, por supuesto, pero la mayoría tuvo que entrar en ese proceso de formación especializada de forma abrupta, inesperada y urgente.
- c) Los reporteros y editores se volvieron más sensibles al dolor humano: aprendieron a cubrir el dolor que generó la pandemia.
- d) La mayoría de los entrevistados añadieron que se han desarrollado mejor la capacidad de observación, la de escucha y la de concentración.
- e) La realidad que se estaba transformando provocó una renovación y el compromiso de mirar, de cuestionar, de entender y comunicar lo que estaban investigando, a pesar de los costos y riesgos. Del desánimo por la crisis previa se pasó, por sorpresa, a la vorágine de la cobertura, de escribir, de entrevistar, de observar desde la primera fila. Incluso, en algunos casos, a reencontrar la vocación o, por lo menos, a redimensionar la pasión por reportar lo que sucede desde una perspectiva profesional.

A nivel público:

- a) De alguna manera, se ha mejorado la calidad del debate en las redes sociales, puesto que la gente, tal vez obligadamente, ha tenido tiempo de leer y reflexionar sobre las circunstancias históricas.
- b) Se han retomado las búsquedas de información, las consultas de archivos, las búsquedas hemerográficas, históricas.
- c) Para la mayoría de los entrevistados, se ha reincorporado la cotidianidad de los ciudadanos en las coberturas prioritarias, pues se amplió la mirada de los propios periodistas, y eso llevó a romper el monopolio de la cobertura del narcotráfico y la violencia, para, sin olvidarla, voltear a ver la realidad de miles de personas enfermas, del sistema sanitario, por ejemplo; es decir, resignificar la vida cotidiana y sus propias violencias y carencias en términos periodísticos.

[...] tratar de pensar un periodismo que se salga de los grandes temas de la tragedia, los crímenes, el conflicto que había [...] y movernos hacia la construcción de otro tipo de historias que no tienen que ser rosas, no tienen que evadir la realidad de lo que está pasando y del horror de las crisis y de los problemas y de la corrupción, sino abordarlos poniendo a dialogar a todos los actores involucrados y además poniéndole estas dimensiones históricas y globales, que a veces parece que es un problema único y ya te das cuenta [...] que es un tema de geopolítica mundial. A veces tienen esas dimensiones o algunas históricas que ni siquiera terminas de entender. (Dir2)

Los hechos que antes eran intrascendentes por cotidianos, como realizar un trámite o conseguir medicina o alimentos, se han complicado y eso se vuelve noticia: “Uno de los temas positivos que ha traído la pandemia es revisar aquello que no estábamos viendo” (R3). Incluso, la mirada de grupos vulnerables se incluyó ya no solo por su condición, sino por cómo enfrentan esa cotidianidad.

- d) Se comenzó a contar las historias desde las personas, no solo desde las víctimas.

- e) En cierta medida aumentó el uso de recursos para fiscalizar, como Compranet, pues, explican, el interés por analizar la forma en que se está gastando el dinero público ha crecido, así como la observación y el seguimiento, que se están realizando mejor y con más frecuencia.

A nivel profesional:

- a) Esencialmente ayudó a jerarquizar mejor, aseguran los entrevistados, pues la pandemia ha obligado a una reflexión más detallada y profunda sobre lo que se debe publicar y eso, indudablemente, lleva a una mejor toma de decisiones. Por ejemplo, varios periodistas entrevistados se dieron cuenta de que los ciudadanos pedían información de las autoridades y buscaban historias cercanas. Tal vez el confinamiento provocó la necesidad de conectarse con las personas, con los otros que estaban también confinados o con aquellos que sufrían las consecuencias que todos trataban de evitar. De esta forma, la agenda pública ha cambiado para incluir un espectro de temas más amplio y relevante.
- b) Casi todos consideran que se ha hecho masivo el reclamo social por información más útil, de calidad, pues la gente se dio cuenta de que sí necesita información veraz, confiable y a la mano. Por ello, algo que trajo la pandemia fue retomar el valor de la utilidad, de la información útil para el ciudadano, mirar las políticas públicas, revisar las decisiones públicas, no solo el entretelón de la política partidista.
- c) La crisis de salud, afirman, provocó que los periodistas salieran del círculo rojo político y su crispación, y regresaran a la cobertura ciudadana. Por una parte, ayudó a que los periodistas se leyeran un poco menos entre ellos y trataran de acercarse a las audiencias y, por otra, explican que ha crecido la solidaridad entre periodistas, la colaboración. Aseguran que se está dejando de lado el egoísmo que se había inculcado. Hay colaboración entre los periodistas, pues sí hay reglas para compartir y se respeta la exclusividad.
- d) La situación ha favorecido que crezca el periodismo colaborativo, una tendencia que en México venía al alza en los últimos años, pero que se ha capultado en el reporteo del día a día.

e) La entrevista volvió a ser el eje del periodismo. Se revaloró la importancia de preparar la entrevista, de saber hacer preguntas, de cuestionar. Después se establecerá si se ha hecho bien o mal, pero la técnica volvió a ser esencial. Igualmente, ha permitido entrevistar a personas muy lejanas geográficamente o con agendas complicadas; incluso casi han desaparecido las llamadas “entrevistas banqueteras” y están aumentando las entrevistas, aunque sea por videollamada, pero eso obliga a preparar y da posibilidad de cuestionar al entrevistado.

A nivel laboral:

a) Creció la consciencia del absurdo de la exigencia laboral y la productividad enfermiza que lleva al agotamiento físico y mental, lo que ha llevado a cuestionar esta normalización y hacer un alto en el camino.

b) La pandemia ha forzado una depuración: se está demostrando quién es hábil para la generación de información de calidad y quién solo recolecta declaraciones. Tal vez el avance de la tecnología había deslumbrado o distraído a los periodistas, consideraron varios, pues la urgencia de conocer nuevas herramientas, de mirar y experimentar las nuevas posibilidades llevaron a exacerbar cierto tipo de periodismo con apellidos: de datos, por ejemplo, o de investigación. Para ellos, la pandemia ha obligado a regresar al origen, a lo básico: preguntar, entrevistar, confirmar datos, buscar voces diversas y plurales.

c) Quienes están en medios alternativos aseguran que les ha ido mejor económicamente, pero que han perdido derechos sociales:

[...] nosotros, en lugar de estar peor económicamente, estamos mejor porque hay una puerta ahí y porque en las organizaciones, -también porque tenemos años trabajando-, pues nos ven como una opción. Las agencias internacionales nos ven como opción [...] y más con un presidente que dice que somos el enemigo del diablo o no sé qué; entonces al contrario, nos dicen: ¡oye!, cómo les ayudamos y cómo les financiamos. Ahí la bronca que tenemos es que, justo, no podemos aceptar todo porque no tenemos capacidad de trabajo para hacer todo lo que nos dicen, lo que nos proponen. Pero, en términos de recursos, pues los ofrecimientos

que hemos tenido este año son muchos más y desde hace años es una cosa muy especial, porque una cosa muy distinta es que me han buscado para decirme que me quieren dar dinero... muy raro, y en este año más. (Dir3)

Tabla 4. Aprendizajes que la pandemia trajo a los periodistas (resumen)

Nivel individual	Nivel público	Nivel profesional	Nivel laboral
LA PANDEMIA			
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentó la creatividad. • Renovó la vocación y la pasión por el periodismo. <ul style="list-style-type: none"> • Ofreció la oportunidad de experimentar • Mejoró ciertas habilidades. • Permitió procesos de capacitación y formación. <ul style="list-style-type: none"> • Revaloró la necesidad de la especialización y actualización. • Valoró la sensibilidad al dolor (durante las coberturas). 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoró el debate en redes sociales. <ul style="list-style-type: none"> • Rompió la cobertura de narcotráfico. • Revaloró las historias de personas, no solo de víctimas. • Retomó la cobertura de la ciencia. <ul style="list-style-type: none"> • Aumentó la cobertura de fiscalización a las autoridades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se jerarquizó mejor la información. • Mejoró la agenda periodística al dar una oferta que iba más allá de la política. • Rescató y revaloró el periodismo desde y para los ciudadanos. <ul style="list-style-type: none"> • Consolidó el periodismo de datos y exigió mayores controles en su tratamiento. • Creció la solidaridad gremial. <ul style="list-style-type: none"> • Obligó a una depuración de periodistas incapaces de generar información propia. • Revaloró el empleo de la entrevista y la narración. • Retomó la necesidad de regresar a los básicos periodísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionó la normalización de una cultura de productividad enfermiza. <ul style="list-style-type: none"> • Fortaleció a los medios independientes. • Revaloró la función del reportero.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

El periodista se está reinventando: “Algo se está moviendo, pues, pero no queda claro cómo” (R2). Los periodistas mexicanos enfrentan un parteaguas que los ha llevado a una profunda reflexión, puesto que la crisis brutal de los medios los alcanzó de lleno, poco antes de que la pandemia terminara por hundir la espada en esta profesión. Sin embargo, en el discurso periodístico predomina la esperanza: “Después de tanto golpe, de tanto golpeteo, tiene que salir algo. Una nueva generación, pues a lo mejor ya se está cocinando” (R1).

Después de una crisis siempre hay un renacimiento, y la pandemia ha dejado ver lo importante que es el periodismo y los medios sólidos: ha permitido distinguirlos de las maquinarias que transmiten la versión oficial. Los ciudadanos se han dado cuenta de que necesitan y demandan cada día información de calidad.

Por ello, es claro, de acuerdo con los resultados, que el periodista debe integrar nuevas herramientas y procesos, pero debe revalorar los básicos, debe utilizar el hambre de cercanía entre las personas para aproximarlas a la cotidianidad y sus dificultades:

Tenemos que empezar a construir notas que construyan sociedades, porque nuestras sociedades están muy polarizadas [...]. Y, si no le ponemos un poco de racionalidad del periodismo a los diálogos públicos terminamos abonando a la fragmentación [...] (Dir3)

El periodismo va a sobrevivir, sin duda, pero a costa de mucho esfuerzo, manteniendo siempre el objetivo de ofrecer calidad, a pesar de estar reducido, menguado y desvalorizado.

Referencias

- ALONSO, L. E. (1995). Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa, en J. Delgado (Ed.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (225-240). Síntesis.
- AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY (2021). *Glosario*. Quality. <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/q>
- ARNOLD, K. (2016). Qualität des Journalismus. En M. Löffelholz y L. Rothenberger (Eds.), *Handbuch Journalismustheorien*. Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-531-18966-6_34
- GÓMEZ MOMPART, J. y PALAU SAMPÍO, D. (2013). Métodos y técnicas de análisis y registro para investigar la calidad periodística, en M. Mariño, et al (Eds.), *Investigar la Comunicación hoy. Revisión de políticas científicas y aportaciones metodológicas: Simposio Internacional sobre Política Científica en Comunicación* (771-787). Universidad de Valladolid.
- GONZÁLEZ-GOROSARRI, M. (2018). Calidad de las noticias y paridad informativa de protagonistas y fuentes. *Anàlisi. Quaderns de Comunicació i Cultura* (58), 29-46. <https://doi.org/10.5565/rev/analisi.3117>
- HAAS, T. (2004). Qualitative Case Study Methods in Newsroom Research and Reporting: The Case of the Akron Beacon Journal. In S. H. Lorio, *Qualitative Research Journalism. Taking It to the Streets* (pp. 59-74). Lawrence Erlbaum Associates.
- LORIO, S. H. (2004). Focused Interviews. En S. H. Lorio (Ed.), *Qualitative Research in Journalism Taking It to the Streets* (109-125). Lawrence Erlbaum Associates.
- MCQUAIL, D. (1998). *La acción de los medios. Los medios de comunicación y el interés público*. Amorrortu Editores.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACIÓN. (2005). Norma ISO 9000 2005. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- ORTÍ, A. (1994). La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grup. En M. García Ferrando (Ed.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (153-173). Alianza Universidad.

- PELLEGRINI, S. y MÚJICA, M. (2006). Valor Agregado Periodístico (VAP): la calidad periodística como factor productivo en un entorno medial complejo. *Palabra Clave. Calidad y responsabilidad en la Información*, 9(1), 11-28.
- PELLEGRINI, S., PUENTE, S., PORATH, W., MÚJICA, C. y GRASSAU, D. (2011) *Valor Agregado Periodístico: La apuesta por la calidad de las noticias*. Universidad Católica de Chile.
- PIGEONUTTI, V. (2020). *Periodistas en pandemia: enfermos, estresados y precarizados*. Pie de Página. <https://piedepagina.mx/periodistas-en-pandemia-enfermos-estresados-y-precarizados/>
- ROBLEDO, Z. (15 de enero 2020,). Conferencia de prensa [versión estenográfica]. <https://www.gob.mx/presidencia/articulos/version-estenografica-de-la-conferencia-de-prensa-matutina-miercoles-15-de-enero-2020?idiom=es>
- TÓJAR HURTADO, J.C. (2006) *Investigación cualitativa. Comprender y actuar*. Editorial La Muralla.
- VALLES, M. (1997). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión Metodológica y Práctica Profesional. Síntesis*.
- VALLES, M. (2002). *Entrevistas cualitativas*. Cuadernos metodológicos 32. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- VELA PEÓN, F. (2001). Un acto metodológico básico en la investigación social: La entrevista cualitativa. En M.L. Tarres (Ed.), *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (63-95). Miguel Ángel Porrúa, Colegio de México y Flacso.