

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA
Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial
Del 3 de abril de 1981



“INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y NEGOCIACIÓN DE LAS NOTICIAS:
IMPLICACIONES AMBIVALENTES EN LA PROFESIONALIZACIÓN Y
CUALIFICACIÓN DE PERIODISTAS EN BOLIVIA”

TESIS

Que para obtener el grado de

DOCTOR EN COMUNICACIÓN

Presenta

VICTOR OLIVER QUINTANILLA-SANGUEZA

Directora: Dra. Yennué Zárate Valderrama

Lectora: Dra. Mireya Márquez Ramírez

Lectora: Dra. Fidele Vlavo Ablavi

Ciudad de México, 2021

Resumen

Esta tesis examina la innovación tecnológica en el periodismo, particularmente sus implicaciones en la profesionalización y cualificación de periodistas en Bolivia. El punto de partida son las percepciones y experiencias de los propios reporteros en torno a la incorporación de plataformas digitales en sus prácticas de recolección de noticias. Investigaciones previas sobre el impacto de la tecnología en el periodismo han tendido a no prestar atención suficiente a la agencia profesional y a limitar el análisis del factor organizacional a lo que pasa en las salas de redacción, sin considerar que el complejo entorno laboral con el que los reporteros lidian a diario no se limita a sus medios, sino que incluye otras lógicas organizacionales, entre ellas las de sus fuentes y colegas. Al enfatizar los procesos de adaptación de los periodistas al uso de tecnología —pero sin perder de vista la influencia de factores de otro tipo, en especial los contextuales y culturales— y poner de relieve los diferentes niveles de negociación de las noticias, aportamos una mirada situada y no occidental que permite no solo dar con la complejidad de la recolección de noticias, sino también entender la innovación como un conjunto de resultados ambivalentes y no como un proceso unidimensional en el que el rol innovador de la tecnología en la mejora del periodismo es dado por sentado.

Indagamos en los diversos factores que configuran la recopilación de noticias y la inclusión en ese proceso del uso de plataformas digitales, sobre todo WhatsApp. Asimismo, identificamos tanto los cambios como las continuidades y tensiones de los métodos rutinarios de obtención de información noticiosa ante la innovación tecnológica. Problematicamos la funcionalidad de las plataformas, considerando al mismo tiempo el conjunto de métodos y canales de comunicación que los reporteros emplean, mediados y no por la tecnología. Además, la tesis analiza sus procesos de adaptación individual y colectiva al uso de tecnología, incluyendo su involucramiento en una renovada estandarización del trabajo periodístico. Finalmente, evaluamos el rol de la innovación en la cualificación de la fuerza laboral y en el discurso del periodismo profesional. En definitiva, esta tesis propone un modelo de análisis de la innovación tecnológica en entornos periodísticos que pone de manifiesto que la tecnología no es una fuerza en sí misma, sino que es configurada por las realidades concretas en las que se inserta. Así, la innovación tecnológica se traduce para los periodistas en la ocurrencia simultánea de procesos de desprofesionalización, descualificación, profesionalización y recualificación, fenómenos que dependen de la negociación de las noticias con diferentes lógicas organizacionales, así como de factores internos y externos al periodismo.

Tabla de contenidos

RESUMEN	2
TABLA DE CONTENIDOS.....	3
LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS	5
AGRADECIMIENTOS	6
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	7
MAPA DE BOLIVIA.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO 1	13
EL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE NOTICIAS: DISCUSIONES TEÓRICAS Y NUEVAS PREGUNTAS.....	13
1.1. APROXIMACIONES A LA RECOLECCIÓN DE NOTICIAS EN TORNO A LA TECNOLOGÍA	14
1.2. LA RELACIÓN PERIODISTAS-FUENTES.....	19
1.3. LO RUTINARIO DE LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.....	23
1.4. LA IDEOLOGÍA PROFESIONAL Y EL ABORDAJE OCUPACIONAL	29
1.5. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	35
CAPÍTULO 2	38
EL PERIODISMO BOLIVIANO: CONTEXTOS RELEVANTES	38
2.1. SISTEMA MEDIÁTICO	38
2.2. UN ESCENARIO POLARIZADO.....	41
2.3. CRECIMIENTO ECONÓMICO, INFORMALIDAD Y FALTA DE EMPLEOS DE CALIDAD	47
2.4. FORMACIÓN PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO	50
CAPÍTULO 3	54
EL PROFESIONALISMO Y LA PRÁCTICA OCUPACIONAL DEL PERIODISMO DESDE UNA MIRADA SOCIOLOGICA.....	54
3.1. LA ESTANDARIZACIÓN DEL TRABAJO PERIODÍSTICO	55
3.1.1. <i>Los news beats</i>	58
3.1.2. <i>La condición profesional del periodismo</i>	60
3.1.3. <i>La cualificación del periodismo</i>	65
3.2. LA ADAPTACIÓN DE LOS PERIODISTAS A LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	70
3.2.1. <i>El profesionalismo negociado</i>	79
3.2.2. <i>La autonomía o control profesional</i>	81
3.2.3. <i>La autoridad periodística</i>	84
CAPÍTULO 4	88
METODOLOGÍA: INVESTIGAR A PARTIR DE LOS PERIODISTAS	88
4.1. EL ÉNFASIS EN LA AGENCIA HUMANA	88
4.2. UN ENFOQUE CUALITATIVO: ENTREVISTAS Y OBSERVACIÓN PARTICIPANTE	89
4.3. APUNTES SOBRE DECISIONES METODOLÓGICAS, LIMITACIONES Y EL ROL DEL INVESTIGADOR	94
4.4. LA CONSTRUCCIÓN DE LA MUESTRA DE PERIODISTAS Y EL DISEÑO DE INSTRUMENTOS	97
4.5. EL ANÁLISIS DE LOS DATOS	117

PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE HALLAZGOS: UN MODELO PARA ANALIZAR LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN UN ÁMBITO ORGANIZACIONAL MÚLTIPLE.....	120
CAPÍTULO 5	123
RE-ESTANDARIZACIÓN Y ADAPTACIÓN A LA COMPETENCIA Y AL CONTEXTO.....	123
5.1. LA RE-ESTANDARIZACIÓN DEL TRABAJO: ADAPTACIÓN Y DEPENDENCIA	123
5.2. GRUPOS DE TRABAJO, ADAPTACIÓN ANTE LA COMPETENCIA	127
5.3. LAS PRESIONES DEL CONTEXTO.....	131
5.4. CONCLUSIONES	136
CAPÍTULO 6	138
INTERACCIÓN GRUPAL PERIODISTAS-FUENTES/PUBLIRRELACIONISTAS EN WHATSAPP: DESCUALIFICACIÓN Y DECLIVE PROFESIONAL	138
6.1. LEGITIMACIÓN DE PRÁCTICAS COLABORATIVAS DE RECOLECCIÓN.....	138
6.2. DESVALORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EXCLUSIVA	146
6.3. EL DETERIORO DE LA AUTORIDAD PERIODÍSTICA	152
6.4. CONCLUSIONES	156
CAPÍTULO 7	159
INTERACCIÓN GRUPAL PERIODISTAS-PERIODISTAS EN WHATSAPP: MECANISMOS AUTÓNOMOS DE PROFESIONALIZACIÓN Y DE RECUALIFICACIÓN	159
7.1. PAUTAS PARA REGULAR EL TRABAJO COLABORATIVO	159
7.2. LA VERIFICACIÓN COMO ANCLA A LOS VALORES PROFESIONALES	164
7.3. RECUALIFICACIÓN, EXPERIENCIAS Y PERCEPCIONES DIFERENCIADAS	168
7.4. CONCLUSIONES	178
CAPÍTULO 8	180
INTERACCIÓN INDIVIDUAL PERIODISTAS-FUENTES: EL ROL LIMITADO DE LA TECNOLOGÍA	180
8.1. CANALES DE COMUNICACIÓN: USO NEGOCIADO Y CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA	181
8.2. LAS NECESIDADES DEL MEDIO Y DE LA CULTURA PERIODÍSTICA	191
8.3. LOS <i>NEWS BEATS</i> Y SUS ESQUEMAS PROPIOS	197
8.4. CONCLUSIONES	202
CAPÍTULO 9	204
CONCLUSIONES: LA PROFESIONALIZACIÓN Y LA CUALIFICACIÓN PERIODÍSTICA ANTE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.....	204
9.1. ADAPTACIÓN PROFESIONAL, NEGOCIACIÓN Y RESISTENCIA	206
9.2. RESULTADOS AMBIVALENTES DE PROFESIONALIZACIÓN Y DE CUALIFICACIÓN	209
9.3. INSUMOS PARA FUTURAS INVESTIGACIONES	215
LISTA DE ANEXOS	217
ANEXO A. EJEMPLOS DE ENTREVISTAS	217
ANEXO B. EJEMPLOS DE DIARIOS DE OBSERVACIÓN	229
LISTA DE REFERENCIAS.....	243

Lista de tablas y gráficos

Detalle de la muestra de periodistas entrevistados (Tabla 1)	103
Características de los grupos de WhatsApp observados (Tabla 2).....	111
Intervenciones en grupos de WhatsApp por grupo y por periodo de análisis (Tabla3).....	114
Muestras cedidas por tipo de interacción en WhatsApp (Tabla 4).....	115
Modelo de análisis de la innovación tecnológica en entornos periodísticos (Gráfico 1).....	121

Agradecimientos

El éxito de esta investigación no es solo el resultado de un esfuerzo personal, sino también del apoyo de personas e instituciones que merecen mi más sincero reconocimiento.

Este proyecto no habría sido posible sin la beca otorgada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) de México y aquella concedida por la Universidad Iberoamericana.

Esta tesis nació bajo la dirección de la Dra. María Elena Meneses Rocha, cuya partida fue un golpe difícil de superar. Espero que el producto final esté a la altura de su agudeza intelectual, rigor investigativo y honda generosidad, cualidades por las que siempre la recordaré. También estoy en deuda con la Dra. Yennué Zárate Valderrama por asumir, a medio camino, la dirección de esta investigación y guiar mi camino hasta su conclusión. Agradezco su constante apoyo y motivación. También destaco la retroalimentación detallada y oportuna del resto de mi comité, conformado por la Dra. Mireya Márquez Ramírez y la Dra. Fidele Vlavo Ablavi, cuya asesoría estuvo siempre orientada a llevar al máximo el desarrollo de mis capacidades.

Reconozco especialmente el apoyo intelectual de la Dra. Maricela Portillo, la Dra. Sylvia Gutiérrez y la Dra. Sandra Vera-Zambrano con sus valiosos comentarios en diferentes etapas del estudio.

No siento más que aprecio y agradecimiento por los 26 periodistas que participaron en la investigación, entre ellos grandes amigos, pero también quienes sin conocerme compartieron sin recelo sus experiencias con la calidez humana que caracteriza a la gente de mi país.

Tuve la fortuna de compartir la aventura doctoral con personas maravillosas, con quienes construí una entrañable amistad. Los llevo en el corazón Azucena, Blanca, Dalia, Diana, Edel, Jorge y Lili.

Finalmente, y lo más importante, deseo expresar mi profundo agradecimiento y cariño a mi familia, cuya sola existencia me sostiene. Esta tesis va dedicada a mis padres, Freddy Quintanilla y Elsa Sanguenza; a Andie, mi esposo y compañero de vida; a mi abuelita Justina; a mis hermanos Freddy y Gary; a mis sobrinitos y sobrinitas Arni, Gabo, Sarahí y Mariana; y a mis cuñadas Letty y Tati.

Declaración de Autoría

Por este medio declaro que esta entrega es fruto de mi propio trabajo y que, en la medida de mi conocimiento y confianza, no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, ni material que ha sido aceptado para la obtención de cualquier otro grado o diploma de la universidad o de otra institución de educación superior, excepto aquel cuyo debido reconocimiento ha sido realizado en el texto.

Victor Quintanilla-Sanguenza
30 de septiembre de 2021

Mapa de Bolivia



Map No. 3875 Rev. 3 UNITED NATIONS
August 2004

Department of Peacekeeping Operations
Cartographic Section

Nota. Adaptado de Bolivia [Mapa], por Naciones Unidas, 2004 (<https://bit.ly/3j86wU7>).

Introducción

En la administración del expresidente boliviano Evo Morales, las reuniones del gabinete ministerial se realizaban los miércoles, generalmente a las cinco de la mañana. No solo madrugaban los ministros, también lo hacían los periodistas interesados en interceptar a las autoridades en el vestíbulo del Palacio de Gobierno, a su salida de la reunión, para obtener información sobre temas coyunturales y propios. MCH, periodista hace 27 años, la mayoría cubriendo temas políticos, era uno de ellos. Esa rutina de trabajo, la de unos cuantos, representaba un método privilegiado de acceso a noticias. Con el tiempo, surgieron nuevas dinámicas de trabajo y ya no era necesario madrugar ni ir a ese vestíbulo para tener una jugosa cosecha informativa. Alrededor de las nueve de la mañana y en cuestión de minutos, publirrelacionistas del Palacio y/o de los ministros compartían en grupos de WhatsApp de periodistas (algunos con más de 200 integrantes) los audios grabados de las declaraciones que MCH y otros pocos periodistas obtuvieron de autoridades de gobierno más temprano.

Esta anécdota ilustra apenas una de las particularidades del uso de plataformas digitales en los procesos de recolección de noticias de periodistas en Bolivia. Las rutinas de producción de noticias que involucran plataformas de mensajería como WhatsApp son todavía poco entendidas (Boczek y Koppers, 2019). Si bien hay numerosos esfuerzos académicos destinados a entender el impacto de la tecnología en el periodismo, estos tienden a mostrar poco interés en contextos diferentes a los occidentales (Li, 2018) y a privilegiar el análisis de algunos factores por encima de otros. Frente a estos y otros vacíos, el propósito de esta tesis es examinar —de manera integral y multidimensional— qué implica para la profesionalización y cualificación de periodistas bolivianos la inclusión de plataformas digitales en sus procesos de recolección de noticias. Como el primer eslabón de la cadena de noticias, el proceso de recopilación puede definir en gran medida qué información es publicada y, con ello, qué realidad es representada (Soloski, 1989). Además, las tecnologías empleadas en esa etapa pueden configurar la naturaleza del conocimiento obtenido por los periodistas, asociada con aspectos clave de la práctica periodística, entre ellos la confianza en experiencias de primera mano o en las de otras personas; el margen para cuestionar la información brindada por las fuentes o la tendencia a una recepción pasiva (Reich, 2018).

Nuestros objetivos específicos, orientados al logro del propósito de investigación, son explorar los factores que configuran la recopilación de noticias, así como la inclusión en esa tarea

del uso de plataformas digitales; indagar en las continuidades, cambios y tensiones de los métodos rutinarios de obtención de información noticiosa ante el uso de esa tecnología; examinar cómo los periodistas experimentan y perciben sus procesos de adaptación al uso de plataformas digitales; y analizar el rol del uso de dicha tecnología en la cualificación de los periodistas y en el discurso del periodismo profesional. La presente investigación no solo arroja luz acerca de la incorporación de tecnología en las prácticas periodísticas, sino que contribuye en general a una comprensión más matizada de la innovación tecnológica en el periodismo a partir de un contexto no occidental, el de Bolivia, un país cuyas realidades específicas —entre ellas la polarización social, política y mediática o la informalidad de la economía y la precariedad laboral— y particularidades del quehacer periodístico entran en juego con la apropiación de herramientas tecnológicas por parte de los periodistas (Mabweazara, 2011).

Nuestra base argumental es que la innovación implica para los periodistas procesos de adaptación individual y colectiva al uso de tecnología, lo que se traduce en decisiones proactivas de cómo la emplean para sobrellevar su trabajo diario, así como en su participación en lo que ello puede implicar para su profesionalización y cualificación. Asimismo, esta tesis pone de relieve y ofrece una mirada valiosa del complejo entorno en el que los reporteros negocian el acceso a información noticiosa y en el que interactúan de diversas maneras y con distintas lógicas organizacionales, no solamente las de sus medios. En ese sentido, argumentamos que la innovación tecnológica implica procesos simultáneos de descualificación o desprofesionalización y de recualificación o profesionalización, resultados ambivalentes que dependen de los diferentes niveles de negociación de las noticias, así como de factores endógenos y exógenos al periodismo que van más allá del avance tecnológico. Con base en lo anterior, nuestro estudio aporta evidencia y propone un modelo de análisis para fortalecer el argumento según el cual la innovación puede ser entendida como un conjunto negociado de resultados (Hoff, 2011).

La tesis está desarrollada en nueve capítulos. Los vacíos de investigación que buscamos llenar son discutidos en el Capítulo 1, correspondiente a la revisión crítica de la literatura sobre el tema. Estudios previos no han diferenciado lo suficiente entre la funcionalidad de ciertas tecnologías y su aporte real a las diversas etapas de la producción de noticias; se han enfocado en el análisis de un dispositivo (teléfono móvil, por ejemplo) o una plataforma (una red social) sin considerar los otros canales, mediados o no por la tecnología, que los periodistas emplean; y han naturalizado el rol innovador de la tecnología y la consiguiente mejora del periodismo. De otro

lado, pese a la complejidad de la recolección de noticias, el análisis del factor organizacional se ha limitado a los medios y salas de redacción, sin profundizar lo suficiente en las otras lógicas organizacionales con las que los reporteros negocian a diario ni en otros factores relevantes como la agencia profesional. En Bolivia, la investigación sobre el tema es escasa y la existente replica algunos de los vacíos citados, por lo que esta tesis fortalece la línea de investigación sobre periodismo y tecnología en ese país. Los contextos que hacen de Bolivia un caso relevante de estudio y que inciden en su campo periodístico conforman el Capítulo 2.

En cuanto al enfoque teórico —explicado a profundidad en el Capítulo 3—, nuestro análisis se enmarca en una perspectiva sociológica renovada que concibe a los periodistas como miembros de una comunidad ocupacional particular y cambiante, permitiendo entender cómo trabajan junto a sus fuentes y colegas para llevar a cabo el periodismo (Dickinson, 2007). Esta aproximación hace posible incorporar a nuestro análisis los debates sociológicos acerca de las tendencias generales que afectan a las otras ocupaciones (Örnebring, 2009), entre ellas la descualificación y/o recualificación de la fuerza laboral. Es una mirada que tiende puentes entre las nociones del periodismo como profesión y como práctica ocupacional. Nuestro entendimiento del profesionalismo se aleja de una visión normativa para adoptar aquella interpretación que lo concibe como una forma de control ocupacional (Aldridge y Evetts, 2003; Soloski, 1989; Waisbord, 2013) y que supone el desarrollo de dos formas de profesionalismo, el organizacional y el ocupacional (Evetts, 2006). El primero es un discurso empleado por quienes manejan la organización, mientras que el segundo es construido al interior del grupo de trabajadores. Con base en lo anterior, nuestro marco teórico lo conforman dos grandes categorías: la estandarización del trabajo, asociada con la rutinización de la práctica periodística y con sus implicaciones en la profesionalización y en la cualificación del periodismo; y la adaptación a la innovación tecnológica, referida a cómo los periodistas lidian con ella, incluyendo la puesta en marcha de los dos profesionalismos.

El abordaje metodológico, detallado en el Capítulo 4, es la investigación cualitativa, basada en entrevistas semiestructuradas a 26 periodistas de las principales ciudades de Bolivia y en la observación participante de las interacciones que sostienen entre sí y con sus fuentes en WhatsApp. Nuestro intento por indagar en el periodismo boliviano como profesión y como práctica ocupacional en un entorno de innovación tecnológica consiste en hacerlo a partir de las percepciones y experiencias de los propios periodistas, a quienes consideramos actores sociales activos de un proceso de adaptación profesional. La tecnología no es vista como motor automático

de cambios, lo que nos aleja de una postura determinista para mantener la mente abierta respecto de todos los factores susceptibles de incidir en el fenómeno estudiado.

En los capítulos que van del cinco al nueve, presentamos y discutimos los principales hallazgos de investigación a partir de la evidencia empírica, la literatura revisada y el marco teórico. Están precedidos por una breve explicación del modelo de análisis de nuestro objeto de estudio y de cómo llegamos a este, una propuesta que refleja el complejo entramado organizacional en el que los periodistas trabajan y los factores que pueden incidir en la recolección de noticias y en los resultados de la innovación tecnológica. A la luz del modelo propuesto, los hallazgos están divididos en tres temas que a su vez corresponden a tres niveles de negociación de las noticias.

Las diferentes interacciones en las que periodistas negocian el acceso a información noticiosa ocurren en medio de una re-estandarización del trabajo, hallazgo que es discutido en el Capítulo 5, el cual aborda también el rol de los factores contextuales. En el Capítulo 6, el análisis está enfocado en el primer nivel de negociación: las interacciones grupales entre periodistas y fuentes o sus publrrelacionistas en WhatsApp, que implican procesos de adaptación colectiva al uso de tecnología e indicios de declive profesional y descualificación laboral. A partir de un segundo nivel, el de las interacciones grupales de periodistas de diferentes medios en la plataforma de chat móvil, el Capítulo 7 examina la capacidad de los periodistas de mantener control sobre su trabajo mediante mecanismos autónomos de profesionalización y recualificación laboral. Con base en el análisis de las interacciones individuales periodistas-fuentes, el tercer nivel identificado, la discusión en el Capítulo 8 se centra en el rol limitado de la tecnología y en los otros factores con peso para incidir en la recolección de noticias y en el uso de plataformas digitales. Finalmente, con base en los capítulos previos, en el Capítulo 9 discutimos las conclusiones principales de esta tesis, que responden a nuestro propósito y objetivos específicos de investigación. Al final del capítulo, incluimos recomendaciones para el desarrollo de futuras investigaciones sobre el tema examinado.

CAPÍTULO 1

El proceso de recolección de noticias: Discusiones teóricas y nuevas preguntas

Para producir noticias de manera frecuente y factible, los medios establecen canales regulares de recolección de información que implican interacciones con sus entornos socioculturales (Tiffen et al., 2013). Por tanto, señalan esos autores, el contenido noticioso debe entenderse no solo en función del tipo de información que es de interés periodístico, sino también en el contexto de qué información está disponible para los medios y cómo. Esta investigación se enfoca precisamente en la obtención de información para la construcción de una noticia, que no es un acto único, sino “un proceso relativamente estructurado que se extiende durante varios minutos, a menudo horas y (menos frecuentemente) días” (Reich, 2006, p. 498). Además, al tener en cuenta el entorno en el que operan es posible ver a las noticias como producto de los hechos y de las palabras de otros (Tiffen et al., 2013). Por ello Sigal (1986) considera que son las fuentes quienes hacen las noticias. Cada fuente representa una “transferencia” de información (Sigal, 1973, p. 125) y un pequeño compromiso iniciado por una de las dos partes (Manning, 2001). Entender cómo los periodistas recolectan noticias y qué tipo de fuentes utilizan es importante porque ese proceso determina qué información es publicada y sobre todo qué imagen de la sociedad es presentada (Soloski, 1989). Ello cobra sentido al tener presente que las noticias no solo reflejan la realidad, también ayudan a crearla (Tuchman, 1978). Bajo esa lógica, las noticias se basan en conceptualizaciones de la realidad y, al mismo tiempo, contribuyen a alternar nuestra percepción sobre ella (Soloski, 1989).

De otro lado, en un escenario de innovación tecnológica como el actual, es de especial interés estudiar cómo el uso de nuevas herramientas tecnológicas puede moldear y reconfigurar la recolección de noticias, considerada “el primer eslabón de la cadena de noticias y el núcleo de la actividad periodística” (Reich, 2013, p. 417). De acuerdo con Reich, en esta etapa “las tecnologías pueden establecer la diversidad de noticias, eventos, agentes humanos y pruebas que los reporteros pueden o no pueden detectar, a los que pueden acceder y de los que pueden informar en un tiempo determinado, así como las normas periodísticas y epistémicas de su trabajo” (2013, p. 417). En la recolección de noticias influyen principios periodísticos como la precisión, la equidad, el equilibrio y la objetividad (Schudson, 2003). Y con normas epistémicas nos referimos a que la naturaleza del conocimiento obtenido por los periodistas puede ser configurada por cómo lo adquieren, siendo

entonces los dispositivos usados en ese proceso “tecnologías epistemológicas” que pueden dar cuenta de aspectos clave de la práctica periodística (Reich, 2008, p. 625). Entre ellos, el autor menciona el alcance del desempeño periodístico en el tiempo y en el espacio, la tendencia a confiar en experiencias de primera mano o en la mediación de experiencias de otras personas, el uso de tecnologías que permiten interrogar a las fuentes o aceptar las versiones de estas tal como son presentadas y el uso proactivo de tecnologías o uno orientado a la recepción pasiva de contenidos.

El propósito central de esta tesis es examinar lo que implica en la profesión y en la ocupación periodística la inclusión de herramientas tecnológicas —particularmente plataformas digitales sociales, entre ellas aplicaciones de mensajería móvil y redes sociales— en el proceso de recolección de noticias. Dado que las prácticas periodísticas están lejos de ser uniformes de un país a otro y ante la postura académica que pide una mirada cercana a entornos mediáticos y políticos variables para encontrar sus complejidades y contradicciones (Tiffen et al., 2013), la presente tesis aterriza en un contexto específico, el del periodismo en Bolivia. En este primer capítulo, haremos una revisión crítica de la literatura desarrollada sobre nuestro objeto de estudio, considerando los aspectos más relevantes para el mismo y enfatizando las lagunas que la tesis pretende llenar. Dicho aporte integra el apartado final, en el cual se detalla el enfoque y las preguntas de investigación.

1.1. Aproximaciones a la recolección de noticias en torno a la tecnología

En términos generales, el estudio del impacto de las nuevas tecnologías en el trabajo noticioso es clasificado por Reich (2005, pp. 553-554) en tres escuelas o grupos: los “reformistas”, cuyos representantes afirman que las tecnologías trajeron consigo un cambio significativo en el trabajo de los periodistas; los “tradicionalistas”, quienes han identificado tendencias a largo plazo en los métodos de producción de noticias que pueden limitar los efectos de la innovación tecnológica de manera significativa; y los “selectivistas”, para quienes la tecnología ha cambiado drásticamente el trabajo de los periodistas de televisión, cuya velocidad de reacción y capacidad de recolectar información se han acelerado. A tiempo de abordar las implicaciones de la tecnología, Reich (2005) —siguiendo a McManus (1994)— distingue la recolección de noticias de una etapa previa, la del descubrimiento, cuando los periodistas conocen por primera vez una posible noticia. En ese momento, “se espera que los cambios sean relativamente más prominentes, ya que los reporteros están dispuestos a utilizar casi cualquier tecnología disponible, antigua o nueva, para iniciar su

proceso de trabajo lo antes posible”; pero en la recolección de noticias, cuando obtienen más detalles de una noticia susceptible de ser publicada, “los reporteros se vuelven más exigentes con las tecnologías, tratando de controlar la información entrante” (Reich, 2005, p. 554).

Existe además un grupo de literatura enfocado en los canales de comunicación empleados en la recopilación de noticias. Sigal (1973) identificó tres tipos de canales: los rutinarios, que incluyen la cobertura de eventos oficiales (reuniones gubernamentales o juicios, por ejemplo) y otros actos programados, así como historias basadas en comunicados o ruedas de prensa; los informales, que dependen de los contactos personales del periodista y que dan lugar a la cobertura de eventos no gubernamentales y a historias basadas en otras noticias, en los antecedentes de un hecho o en filtraciones de información; y los canales que involucran la iniciativa propia del periodista, incluyendo historias basadas en entrevistas, en el análisis o investigación de hechos noticiosos y en la cobertura de eventos imprevistos.

En la misma línea de investigación, que incorpora el análisis de las tecnologías de comunicación usadas por periodistas para obtener noticias, Reich (2005) diferencia los contactos no mediados por la tecnología (presencia en el lugar de los hechos y entrevista cara a cara) de los mediados por algún medio tecnológico, grupo subdividido en aquellos que generan contactos mediados por teléfono (de línea fija y móvil) y contactos mediados por texto (correo, fax, archivos o documentos, internet y correo electrónico). En ese primer estudio sobre el tema, el autor dio con cambios relativamente menores en la metodología de producción de noticias de periodistas en Israel, quienes continuaban contactando a sus fuentes de manera directa, negociando con ellas oralmente la obtención de información y utilizando tecnologías como reemplazo a las entrevistas cara a cara y a la presencia física en el lugar de los hechos. Sus hallazgos apuntaron a la predominancia de los patrones del trabajo periodístico frente a los cambios propuestos por las nuevas tecnologías. Aunque descartaron el enfoque reformista, las conclusiones no confirmaron el argumento tradicionalista ya que evidenciaron cambios grandes en el trabajo periodístico televisivo, tal como sostienen los selectivistas. En un segundo estudio, Reich (2008) confirmó que la tecnología permite una cobertura a distancia mientras los periodistas mantienen un contacto estrecho con las fuentes, que casi todas las noticias son mediadas por la tecnología y transmitidas oralmente (teléfono), y que el uso de internet como fuente es insignificante, incluso entre reporteros de medios en línea. Otros estudios corroboraron parte de estos hallazgos, encontrando que los periodistas dependen más del teléfono y menos de la calle para buscar información

(Bernardi, 2012), lo que implica una pérdida de contacto con la realidad (Garcés-Prettel et al., 2013). Para Reich, “la importancia de los canales de comunicación en el periodismo radica en su posible impacto en la información noticiosa, aumentando o limitando su alcance, calidad, diversidad, profundidad y precisión, así como en su papel en la configuración de las cualidades epistemológicas de la información noticiosa [...]” (2008, p. 627).

En investigaciones posteriores, Reich (2013; 2018) retomó y actualizó su abordaje. En 2013, estableció una jerarquía periodística de los canales y/o tecnologías empleadas en la recolección de noticias, clasificándolos en tres grandes categorías que permiten lidiar con el creciente número de dispositivos y con su naturaleza cambiante en el tiempo. La jerarquización tiene en cuenta características como la riqueza sensorial y epistémica de cada canal, su inmediatez, accesibilidad, “presencia social”, verificabilidad y su potencial de exclusividad (Reich, 2013, p. 420). Así, el autor habla de canales no mediados (siendo los ideales la presencia en los lugares donde se generan las noticias); de la tecnología oral (que ha permitido a periodistas afrontar la falta de acceso a lugares y personas dentro de los plazos de su trabajo diario, siendo el teléfono la tecnología más reconocida para ese fin); y de las tecnologías textuales (que son interacciones más débiles que las auditivas y en las que las fuentes tienen mayor control sobre los mensajes). De otro lado, Reich afirma que aquellas tecnologías que contribuyen a la producción de noticias deben ser estudiadas según su “ancho de banda epistémico”, término con el que se refiere al margen de oportunidades que ofrecen para la búsqueda de conocimiento (2018, p. 2). El autor explica que ese margen es mayor cuando el propio canal permite verificar y obtener información de manera independiente, crítica y proactiva; basada en las impresiones y el juicio del periodista, así como en evidencia y en datos contundentes. Este indicador puede variar según la fuente:

[...] en el caso de las fuentes humanas, un ancho de banda más amplio caracteriza a los canales tradicionales, como la presencia en la escena de los hechos, las entrevistas cara a cara y las entrevistas telefónicas, que permiten a los periodistas aprender cómo se ven o al menos cómo suenan, y evaluar la fiabilidad de las fuentes sobre la base de ricos datos sensoriales y técnicas de entrevista. Por otra parte, cuando los reporteros desean eludir a las fuentes humanas o revelar información que estas tratan de ocultar, evadir, negar o embellecer, un ancho de banda más amplio puede caracterizar a los canales más actuales, como las búsquedas en la web, las bases de datos, los algoritmos y los registros públicos (Reich, 2018, p. 3).

Con esa propuesta y tras analizar el rol de la tecnología para la obtención de información en medios impresos y online de Israel durante 15 años, Reich (2018) concluyó que el teléfono

estaba perdiendo su dominio histórico y que el contacto cara a cara disminuía a favor de los correos electrónicos y la mensajería instantánea, que permite el intercambio en tiempo real de contenido multimedia entre individuos y grupos, con retroalimentación visual en la entrega, recepción y visualización de los mensajes. Siguiendo esa pista en otros países, algunos estudios se han enfocado en el uso que periodistas hacen de teléfonos móviles inteligentes y de aplicaciones de chat móvil, llegando a distintas conclusiones. Existen hallazgos que sugieren que los teléfonos inteligentes tienen la capacidad de modificar las prácticas de recopilación y verificación de noticias, “provocado una reducción en el correteo y en los movimientos físicos” de los periodistas (Kumar y Haneef, 2016, p. 111); y de transformar la producción de noticias, así como los canales de distribución, haciendo de los medios un servicio multiplataforma adaptado a las necesidades de los usuarios (Negreira-Rey et al., 2017) e involucrando al público en la producción de noticias gracias a la introducción de aplicaciones de mensajería en el proceso (Angeluci et al., 2017). Otras investigaciones resaltan que, en la percepción de algunos reporteros, el uso del chat móvil le ha quitado atractivo al periodismo porque “hace que los periodistas sean flojos pues no verifican físicamente las noticias” (Azeema y Nazuk, 2018, p. 8). Los estudios coinciden en señalar que el uso de aplicaciones de mensajería instantánea entre periodistas se ha extendido al punto de superar a las redes sociales, resaltando que WhatsApp se ha convertido en una herramienta significativa. Ello apunta a la complejidad del fenómeno y a la necesidad de mayor investigación para establecer los diferentes factores que determinan las implicaciones de la innovación tecnológica en la recolección de noticias y, segundo, si lo encontrado se replica o no en otras realidades periodísticas.

Los estudios citados y otros (Lewis y Westlund, 2015; Mitchelstein y Boczkowski, 2009; Steensen, 2009) evidencian el amplio interés académico en abordar las implicaciones de la innovación tecnológica en el periodismo. No obstante, los estudios existentes —con excepción de los realizados por Reich (2005; 2008; 2013; 2018)— dejan algunos vacíos que esta investigación busca llenar. Uno de ellos es que no se ha diferenciado lo suficiente entre la funcionalidad y la contribución de ciertas tecnologías a las diferentes etapas de la producción y distribución de las noticias (Domingo et al., 2008; Pavlik, 2000), incluyendo los procesos de obtención de información que, como mencionamos, tienen implicaciones epistemológicas porque guardan relación con la producción de conocimiento en el periodismo. En comparación con gran parte de las tecnologías, configuradas entre periodistas y medios de forma interna, el rol de las tecnologías empleadas en la recolección de noticias se configura entre periodistas y actores externos a la

profesión, no son incorporadas en las rutinas de producción de noticias sin la cooperación de ambas partes (Reich, 2018). Al analizar no solo la funcionalidad de plataformas digitales en la recolección de noticias, sino sobre todo lo que su uso implica para la profesionalización y cualificación del periodismo en Bolivia, esta tesis pretende aportar a un mayor entendimiento del tema.

Otro vacío importante ha sido el estudio de una un solo tipo de tecnología o herramienta tecnológica (Broersma y Graham, 2012; Garrison, 2004; Molyneux, 2014; Mourão, 2015), lo que ha limitado el análisis a un dispositivo (teléfono móvil, por ejemplo) o plataforma (una red social específica o una determinada aplicación de mensajería) sin incluir su relación con los otros canales, mediados o no por la tecnología, que los periodistas emplean para obtener noticias. Asimismo, ese tipo de abordaje descontextualiza el análisis, ignorando la agencia humana, es decir, las razones por las que los periodistas apelan a la tecnología de una manera determinada. Consideramos que la tecnología convive con prácticas tradicionales de recopilación de información y que los periodistas son actores activos al decidir cómo interactuar con la tecnología en su trabajo diario. De este modo, si bien esta tesis analiza algunas plataformas digitales (redes sociales y aplicaciones de mensajería móvil), el enfoque no es la tecnología en sí misma, sino el uso que hacen de ella los periodistas y las implicaciones de este en la profesión, lo que nos permite tener la mente abierta hacia todos los factores que intervienen en el fenómeno.

Una tercera laguna es la tendencia a dar por sentado el impacto innovador de la tecnología en la práctica periodística y la consiguiente mejora del periodismo (Ekdale et al., 2015; Pavlik, 2004; 2013; Schmitz y Domingo, 2010; Steensen, 2009; 2011). Pero con esfuerzos de investigación empírica y crítica es posible reemplazar este determinismo tecnológico¹ por un enfoque que vea al periodismo como un fenómeno social arraigado y configurado por factores profesionales, organizacionales y económicos (Spyridou et al., 2013). La presente tesis es parte de esos esfuerzos y tiene como premisa que el impacto de la tecnología es moderado y responde a una serie de elementos, como el tipo de medio, el área de cobertura, el contexto y los rasgos personales de los periodistas, así como sus decisiones.

¹ El determinismo tecnológico argumenta que desarrollos técnicos particulares son la única causa o al menos la principal de los cambios sociales; los teóricos de esa corriente ven a la tecnología como un factor independiente que se desarrolla únicamente de acuerdo con una lógica técnica interna, ignorando las dificultades en el uso de nuevas tecnologías y sus frecuentes fracasos para obtener los resultados previstos y deseados (Mabweazara, 2010).

Finalmente, este estudio busca contribuir a los estudios sobre periodismo y tecnología en Bolivia. La investigación al respecto es escasa y la existente (Angulo, 2016; Banegas et al., 2012; Chávez, 2015; Corz y Paredes, 2019) presenta algunos de los vacíos identificados anteriormente, centrándose en un solo tipo de tecnología y en un análisis técnico formal de ciertas plataformas y del uso que los periodistas hacen de ellas, particularmente en la difusión de noticias, sin considerar sus implicaciones en la obtención de información y los diversos factores que intervienen en ese proceso. Atendiendo a esa diversidad, haremos a continuación un repaso de la investigación realizada sobre los aspectos que configuran la recolección de noticias sin perder de vista el nexo con el avance tecnológico y con el periodismo como profesión y como ocupación.

1.2. La relación periodistas-fuentes

Si el periodismo es una ocupación orientada a la fuente de la información y las noticias son lo que alguien dice que pasó o que pasará, “las nuevas tecnologías deben conectar a los periodistas con ese ‘alguien’ de manera no menos eficaz que las más antiguas” (Reich, 2013, p. 419). Por ello el autor considera que la fuente de las noticias es uno de los factores que rige la elección de una determinada tecnología para la recolección de noticias. Los procesos de interacción entre periodistas y fuentes están en el centro de la práctica periodística porque la esencia del periodismo radica en gran medida en determinar la información que se hace pública y aquella que permanece en el ámbito privado (Broersma et al., 2013). Una primera conclusión de la revisión de literatura sobre el tema es que —frente a un contexto de innovación tecnológica como el actual y en medio de supuestos de cambio y continuidad en la práctica periodística ante el uso de nuevas herramientas— la relación periodistas-fuentes sigue siendo fundamental para el periodismo y para la sociedad porque confiere legitimidad a uno y otro bando, al mismo tiempo que es capaz de moldear los significados en una cultura (Berkowitz, 2009).

Antes de continuar, corresponde aclarar qué se entiende por fuente en el ámbito del periodismo. Los periodistas valoran la objetividad y desconfían de la experiencia periodística directa —aspecto al que nos referiremos más adelante al discutir el rol de la ideología profesional en la recolección de noticias— y por ello recurren a fuentes de información externas, personas que les brindan pruebas o evidencias para sus reportes noticiosos (Carlson, 2009). En general, estos informantes son seleccionados por lo que saben, por su posición en una organización o institución y/o por su estatus en la sociedad (Kurpius, 2002). Históricamente, los reporteros han obtenido

información de fuentes que representan a una porción pequeña de la sociedad, siendo los miembros de las élites —como políticos, funcionarios y expertos— los elegidos con frecuencia (Berkowitz, 2009 y Manning, 2001; citados en Kleemans et al., 2015). De ahí es que la investigación sobre el tema distinga dos grupos: las fuentes de élite y las oficiales o institucionales, por un lado, y las fuentes que no son de élite, del otro (Splendore, 2017). Las primeras son aquellas que por lo general están vinculadas con las principales instituciones de la sociedad, miembros de élites que detentan el poder económico y político, desempeñando funciones políticas y de gobierno o representando a grupos preeminentes (grupos industriales, asociaciones empresariales o sindicatos). A decir de Splendore, estas fuentes tienen un poder creciente de negociación para obtener cobertura de los periodistas. Del otro lado están las fuentes que no tienen la autoridad para atraer la atención de los medios y que tienen poca influencia en las políticas y el debate público, señala el autor citando a Manning (2001) y a Kleemans et al. (2015), respectivamente. Incluye en esa categoría a ciudadanos, asociaciones pequeñas, grupos locales con intereses particulares y agrupaciones más grandes organizadas formal o informalmente. También se ha dado cuenta del uso periodístico de fuentes no humanas: objetos que ofrecen pruebas como documentos, mapas, bases de datos, sitios web, registros públicos, etc. (Reich, 2018).

La persistencia a lo largo del tiempo de patrones que privilegian a un grupo de actores sociales poderosos para el abastecimiento de información es una de las razones detrás de la continua atención académica hacia las fuentes periodísticas (Carlson, 2009). De hecho, la pregunta principal de los primeros estudios sobre la relación periodistas-fuentes se centraba en si eran los unos o los otros quienes ejercían mayor influencia en la construcción de las noticias, buscando saber cómo el uso que los periodistas hacían de sus fuentes resultaba en una agenda que favorecía o excluía ciertos temas (Berkowitz, 2009). Existe amplia investigación sobre el balance de poder entre periodistas y fuentes en la sociología de la producción de noticias, según la cual ese proceso consiste en la construcción social de la realidad (Hernández, 1997). En ese marco y bajo el supuesto fundamental de que las fuentes controlan las noticias y son sus “definidores primarios”, se ha buscado saber cómo se estructura el acceso a las noticias y cómo la interacción periodistas-fuentes refleja y fortalece el orden social existente (Carlson, 2009; Manning, 2001; Sigal, 1973).

Como parte de esta línea de investigación, se ha encontrado que los periodistas confían en las fuentes que conocen, que consideran y que son accesibles, algo que los lleva a preferir las fuentes de élite, repitiendo patrones y replicando las estructuras de poder existentes (Manning,

2001); que además de crear sus propias versiones de la realidad para justificar sus decisiones ante la prensa, los funcionarios de gobierno utilizan a los medios escritos para modificar la forma en la que estas decisiones son recibidas por la opinión pública (Sigal, 1973); y que los periodistas y las noticias tienen un rol social y cultural importante —desempeñado de manera consciente o inconsciente— en el establecimiento de agendas porque los políticos los utilizan de diversas formas para promover o negociar opciones de políticas (Davis, 2007). Un cuerpo de literatura se interesó en la relación entre periodistas y políticos, considerándola clave para la construcción de la realidad, la agenda pública, la opinión pública y los significados sociales (Aelst et al., 2010; Casero-Ripollés, 2008; 2009; Cortiñas y Pont, 2006). Estos estudios buscaron entender la interacción mediante patrones o modalidades, explicando sus particularidades en momentos de crisis. Otro punto de interés ha estado en los publicirrelacionistas y los gabinetes de comunicación, empleados por gobiernos y empresas para controlar los flujos de información y disciplinar a los periodistas y a otros actores (Davis, 2000; Martínez, 2005).

Ahora bien, el supuesto de las fuentes como “definidores primarios” no ha estado exento de críticas, agrupadas en otra línea de investigación según la cual la obtención de información es un proceso más complejo. Esos estudios enfatizan la competencia que existe para determinar la forma en la que las noticias son enmarcadas, reconociendo que existen múltiples lugares en los que diferentes actores o “definidores competitivos” pugnan por convertirse en fuentes de las noticias (Carlson, 2009). Uno de los principales autores de esta corriente es Schlesinger (1990), para quien la opinión de las élites no es reproducida automáticamente en los textos noticiosos. Aunque el autor reconoce el predominio de las fuentes oficiales en el discurso periodístico, señala que los funcionarios de gobierno actúan como fuentes, rol para el que están posicionados estructuralmente, en entornos complejos y políticos en los que varias fuentes poderosas compiten entre sí. En un trabajo conjunto con Tumber, Schlesinger (1994) examina la relación periodistas-fuentes desde el punto de vista de los informantes, destacando cómo numerosas fuentes potenciales luchan por ser noticia. Al tomar esa dirección, los autores hacen hincapié en cómo el poder de fuentes específicas puede cambiar a lo largo del tiempo debido a las dinámicas sociales y las percepciones de los propios funcionarios. Schlesinger y Tumber asumen que la relación periodistas-fuentes no es estática, cuestionando la tendencia a dar por sentada la pasividad de los medios como depositarios de la información que reciben de las fuentes. Consideran que los periodistas buscan fuentes de manera activa y pueden cuestionarlas. Estudios más recientes

refuerzan este argumento, centrándose en investigar qué políticos entran o no en la dinámica por el poder con los periodistas y quiénes están en mejor posición para liderarla (Aelst et al., 2010).

Finalmente, además de las aproximaciones que conciben a los informantes como “definidores primarios” y como “definidores competitivos”, el estudio de la relación periodistas-fuentes en cuanto al balance de poderes ha resultado en una tercera perspectiva que supone la legitimación mutua como explicación de la ventaja que las fuentes detentan. Bajo esa premisa, la importancia de relaciones arraigadas entre periodistas y fuentes va más allá de la producción de noticias porque “en un nivel simbólico, la presencia persistente de un conjunto de fuentes legitima mutuamente tanto a la fuente como al periodista. Surge un patrón cíclico en el que la fuente adquiere un estatus de autoridad al ser utilizada como fuente, mientras que las noticias ganan autoridad al utilizar a la fuente autorizada” (Carlson, 2009, p. 530). El otro argumento central es que la relación periodistas-fuentes no solo es el campo de batalla sobre la opinión pública, sino que representa también la pugna por moldear los significados sociales con impactos a largo plazo (Berkowitz, 2009). En este plano, ambos actores son también comunidades interpretativas, idea que supone que, ante un suceso, las fuentes busquen posicionar sus significados, enfrentándose para ello con las dimensiones que integran la comunidad interpretativa profesional de los periodistas, que incluyen no solo valores de la ideología profesional como la objetividad, sino también las directrices de la política organizacional de los medios donde trabajan.

Cabe ahora referirnos a cómo se ha abordado desde la academia las implicaciones del uso de tecnología en la relación periodistas-fuentes. En ese terreno, los estudios han tendido a confirmar la prevalencia de prácticas de obtención de información que favorecen a voces oficiales, de élite (Von Nordheim et al., 2018) y mayormente masculinas (Artwick, 2014), así como la continuidad del contacto directo y de la negociación oral de la versión de los hechos a ser presentada (Reich, 2005). Otros estudios suponen un cambio: que el periodismo en internet resulta en la pluralización limitada de los “definidores primarios” de las noticias porque pese al rol todavía dominante de las fuentes de élite, incluye a fuentes que no lo son (Hermida, 2010; Splendore, 2017); y que el uso de teléfonos móviles implica una mayor e inevitable participación de la ciudadanía en la producción de noticias (Mabweazara, 2011). Pero según Van Leuven et al., “la presencia de ‘gente común’ en las noticias permanece eminentemente determinada por factores contextuales (por ejemplo, el dominio de las noticias, el tipo de medios, la cultura periodística), en lugar de por los cambios tecnológicos en el proceso de producción de noticias [...]” (2018, p. 803).

Ninguno de los estudios profundiza en los factores que explican las continuidades o pequeñas variaciones que el uso de tecnología ha traído a la relación periodistas-fuentes.

En resumen, el supuesto principal bajo el que se ha estudiado el balance de poder en la relación periodistas-fuentes, respaldado por una amplia literatura, ha sido aquel que asume un papel dominante de las fuentes en la producción de noticias. Esa aproximación contiene dos visiones: la primera ve a las fuentes como “definidores primarios” de las noticias y la segunda se enfoca en los procesos y entornos complejos donde varios actores poderosos compiten entre sí para convertirse en noticia. Un tercer argumento ha sido el de la legitimación mutua entre periodistas y fuentes, vista como razón para la confianza de los periodistas en fuentes oficiales. Y, en un contexto de innovación tecnológica, los estudios tienden a confirmar la prevalencia del papel dominante de las fuentes o a suponer que el uso de tecnología ha logrado limitar esa influencia a favor de la inclusión de otras voces, pero sin profundizar en las explicaciones detrás de ese cambio.

La práctica periodística está constantemente amenazada por los cambios que ocurren en el terreno económico, tecnológico, político y cultural; algo que incluye a la relación periodistas-fuentes y a los supuestos ortodoxos sobre sus dinámicas (Carlson, 2009). Aunque es posible que en algunos casos la dinámica no haya cambiado en esencia, en términos de la lucha de poderes o de la preferencia por fuentes oficiales, “las estrategias mutuas para obtener la ventaja en la relación periodista-fuente y el control sobre los flujos de noticias parecen ser más avanzadas y sofisticadas. Ahora la estructura de las dependencias y el desempeño estratégico de ambas partes se están transformando” (Broersma et al., 2013, p. 393). Habrá que indagar en la ocurrencia o no de esos cambios, así como ahondar en las razones y patrones que determinan el tipo de implicación que el uso de nuevas herramientas tecnológicas puede tener en la dinámica periodistas-fuentes. La literatura sugiere que esa interacción responde a procedimientos rutinarios, lo que explica la preferencia en el tiempo de un solo tipo de fuentes. Desarrollaremos este argumento en el siguiente apartado pues tiene que ver con otros canales de recolección de noticias —conferencias y comunicados de prensa, temas y lugares de cobertura periodística, entre otros— y responde a la ideología profesional del periodismo.

1.3. Lo rutinario de la obtención de información

Sigal (1973) evidenció que la mayoría de las noticias publicadas en *El New York Times* y *El Washington Post* entre 1949 y 1969 provenían de conferencias y comunicados de prensa, y que

tenían una presencia abrumadora (más del 78 por ciento) de fuentes oficiales. El autor atribuyó esos hallazgos a rutinas que favorecen a fuentes accesibles y autorizadas para que los periodistas puedan cumplir con los plazos de entrega establecidos por sus medios. Así, otra premisa central sobre la relación entre periodistas y fuentes es que ha sido rutinizada porque las noticias son un producto con expectativas organizacionales y porque los reporteros deben llevar adelante estrategias y procedimientos rutinarios para garantizar que sus productos saldrán a tiempo y serán validados por sus pares (Tuchman, 1973).

Este supuesto atiende a la ideología profesional del periodismo², definida como un conjunto de similitudes más o menos universales que los periodistas comparten y con las que autolegitiman su rol en la sociedad (Deuze, 2005). La interacción periodistas-fuentes se ha desarrollado a partir de los principios básicos de esta ideología, un paradigma según el cual “los periodistas recopilan datos fidedignos y luego los presentan sin tomar partido explícitamente en el discurso” (Berkowitz, 2009, p. 103). Esa forma de hacer periodismo está ligada estrechamente con la objetividad, uno de los principios rectores de la ideología profesional, cuyo predominio contribuye a entender la relevancia de las fuentes noticiosas. La objetividad ha sido vista como una filosofía y una estrategia que impide a los periodistas incluir su opinión en el reporte de los hechos, infundiéndoles además desconfianza en la observación directa como prueba aceptable de lo que ocurrió (Tuchman, 1978). De ese modo, la presencia de información atribuida a las fuentes representa la facticidad y las citas textuales representan hechos que no requieren de verificación por venir de las fuentes. Para el periodismo objetivo, las fuentes “hacen más que proveer información; epistemológicamente, sirven como una forma esencial de evidencia” y, al atribuirles la información, los periodistas se protegen contra acusaciones de sesgo, pueden incluir críticas en sus reportes y, ante las críticas, transfieren la responsabilidad a la fuente (Carlson, 2009, p. 527).

Ante la innovación tecnológica, lo que se ha buscado saber es si las rutinas cambiaron. Los resultados muestran que la relación entre periodistas y fuentes todavía puede ser configurada por interacciones en persona (Vobič et al., 2017) o que el uso de teléfonos móviles permite a los

² De acuerdo con Deuze (2005, p. 447), los elementos que integran la ideología del periodismo han sido categorizados en cinco rasgos o valores ideales: el servicio público (el rol de los periodistas como perros guardianes o “sabuesos” de las noticias, recolectores activos y diseminadores de información); la objetividad (los periodistas son imparciales, neutrales, justos y —por tanto— creíbles); la autonomía (los periodistas deben ser autónomos, libres e independientes en su trabajo); la inmediatez (los periodistas tienen un sentido de inmediatez, actualidad y rapidez); y la ética (los periodistas tienen un sentido de ética, validez y legitimidad).

periodistas trabajar “en torno a los hábitos y las rutinas de sus fuentes a través de la facilitación del contacto directo, especialmente con las fuentes que siempre están ocupadas y que son difíciles de contactar en los teléfonos fijos de su oficina o en persona, como ejecutivos de empresas y políticos [...] (Mabweazara, 2011, p. 699). Otra conclusión relevante apunta a que el uso de aplicaciones de mensajería móvil, en particular WhatsApp, está transformando la temporalidad de la sala de redacción dado que tanto periodistas como fuentes parecen estar dispuestos a emplear esa plataforma con más frecuencia que cualquier otra, lo que a su vez ha reducido el tiempo y costos monetarios necesarios para la recolección de noticias (Dodds, 2019).

La construcción de confianza entre periodistas y fuentes también ha sido parte del debate sobre las rutinas. Los periodistas entran todos los días en el mundo profesional de fuentes institucionales clave, negociando con ellas una relación de intercambio a largo plazo basada en la confianza y el beneficio mutuo (Tunstall, 1971). Ese proceso puede llevar años y el acceso de periodistas a la información se da por tres vías: la marca del medio, la trayectoria profesional y la permisividad de medios y reporteros a las necesidades y presiones de las fuentes (Martini y Luchessi, 2004). Los hallazgos de investigaciones contemporáneas enfocadas en el uso de aplicaciones de chat móvil muestran que esas herramientas resultan útiles para que periodistas interactúen con sus fuentes y creen confianza con ellas en situaciones de censura y vigilancia, que las fuentes oficiales las usan para dar declaraciones complementarias a ruedas de prensa y comunicados impresos, que WhatsApp es la aplicación elegida por los periodistas para organizarse dentro y fuera de sus medios, y que esa plataforma digital compite con los métodos tradicionales de recolección de noticias como el teléfono y el correo electrónico (Belair-Gagnon et al., 2017). De otro lado, se ha encontrado que las ideas de privacidad e intimidad son condicionadas por la informalidad que existe en WhatsApp, haciendo que los periodistas lidien frecuentemente con información que oscila entre ser oficial y no, algo que conlleva riesgos éticos (Dodds, 2019).

Los *news beats* o asignaciones específicas de cobertura

También a la luz de la ideología profesional y de las rutinas de producción de noticias, se ha propuesto que la mayoría de los medios establecen redes de información que les permiten dar un seguimiento periódico a lo que altos funcionarios públicos y empresariales hacen, obtener noticias de sus agendas y dejar de lado a otros acontecimientos que podrían ser relevantes (Tuchman, 1978). Estas redes son constituidas en torno a los *news beats*, que son las asignaciones que los

periodistas tienen para cubrir temas específicos —como las acciones de gobierno o del parlamento, la salud o el medioambiente— o para informar desde regiones geográficas definidas (Reich, 2012). La literatura ha resaltado el uso generalizado de estas asignaciones para dar con eventos e ideas con potencial noticioso y para seleccionar de entre una gran cantidad de información aquella que puede ser de interés para el público (Lacy y Matustik, 1984). Con los años, los *news beats* se han consolidado como método para asignar coberturas a los reporteros al punto de ser el pilar de las organizaciones noticiosas y el principal punto de transacción de la información que sirve de materia prima para las noticias (Reich, 2012). Ese autor defiende el análisis de los *news beats* para conocer la complejidad estructural de la red de noticias de un medio, su grado de diferenciación y especialización, su identidad de marca con base a la seriedad de los ámbitos de cobertura e incluso el grado de autonomía que sus periodistas pueden sentir. De otro lado, existen estudios que han dado cuenta también de los aspectos negativos de esta técnica de obtención de noticias, resaltando que las rutinas en torno a las fuentes que fluyen de las asignaciones específicas alejan cada vez más al público de las noticias que se generan en sus comunidades (Dick, 2012) y pueden alterar las imágenes de realidad que este obtiene de los medios (Lacy y Matustik, 1984).

Otro abordaje para el estudio de los *news beats* ha sido aquel que busca saber si constituyen dominios de práctica distintos o si — pese a diferencias obvias como el tema, los actores, los hechos y los entornos sociales que se asignan para la cobertura— integran una comunidad amplia y homogénea que no genera prácticas de reporte ni productos noticiosos distintos (Reich, 2012). La respuesta a esa pregunta ha generado dos posturas opuestas: la “homogeneísta”, según la cual las noticias y sus procesos de producción son en gran medida semejantes o coherentes en todos los medios, países, etc.; y la “particularista”, que concibe a los *news beats* como dominios particulares de práctica (Reich, 2012, p. 79). Para quienes defienden la segunda aproximación, los *news beats* representan “la estructura organizacional de la recolección de noticias” (Becker y Vlad, 2009, p. 65). Un argumento relevante para nuestro estudio es que periodistas con diferentes asignaciones de cobertura pueden tener patrones distintos respecto de la dependencia de fuentes, prácticas de reporte y el uso de canales de comunicación para obtener información; compartiendo al mismo tiempo una lógica mediática similar al integrar una misma comunidad de práctica (Reich, 2012).

Al llevar el debate sobre los *news beats* al plano de la innovación tecnológica, son dos los supuestos que emergen. El primero es que la industria está en crisis y con ella también la recolección de noticias, por lo que plataformas digitales, entre ellas redes sociales como Twitter,

se han convertido en una asignación de cobertura conveniente y barata, “una red virtual de relaciones sociales de la que el periodista forma parte con el fin de recolectar noticias e información sobre temas específicos” (Broersma y Graham, 2012, p. 405). El segundo es que ante la crisis — que también implica que los periodistas se queden en la oficina obteniendo información de comunicados de prensa y alejados de sus fuentes locales —, es posible reestablecer los *news beats* como redes en línea (Dick, 2012).

Conferencias de prensa: rutinas interorganizacionales

La relación entre periodistas y fuentes, parte esencial de la recolección de noticias, es un proceso complejo. Esa dinámica no se limita al circuito aislado formado por un solo miembro de cada lado, pues incluye rutinas de tipo interorganizacional, por ejemplo, las que ocurren en ruedas de prensa, donde periodistas de diferentes medios trabajan a menudo en el mismo espacio (Carlson, 2009). A la luz de este argumento, es posible decir que en rutinas grupales la relación periodistas-fuentes es la misma, pero que sus efectos —en cuanto al reporte de hechos que refuerza la interpretación de ciertas élites— se multiplican. Con base en estas implicaciones, existe el argumento según el cual el periodismo tiene una orientación ambivalente hacia las ruedas de prensa, las cuales suelen ser “eventos regulares que ayudan a que la producción de noticias sea manejable diariamente”, pero sobre las cuales existen conversaciones nada entusiastas en las salas de redacción (Ekström, 2015, p. 4). Detallando esta postura, el autor explica que esta ambigüedad refleja:

[...] las luchas fundamentales que impregnan el periodismo moderno; entre la autonomía y la dependencia; la función de vigilancia del periodismo y la necesidad de noticias de fácil acceso; la exclusividad y la distribución masiva de las noticias. Los periodistas tienen razones para preferir las entrevistas exclusivas iniciadas por ellos mismos porque esto se ajusta más a las normas profesionales. Sin embargo, en relación con las conferencias de prensa, los periodistas se enfrentan explícitamente a los retos de la autonomía, en una producción de noticias que a menudo depende en gran medida de las noticias ofrecidas por otros [...] (Ekström, 2015, p. 4).

Lo anterior muestra que la ideología profesional, representada por la autonomía, entra en tensión con la práctica periodística, motivada por la dinámica organizacional de la recolección de noticias. También en el plano de la autonomía, Clayman (1993) encontró que los periodistas son capaces de reconocer y contrarrestar la reformulación de preguntas, mecanismo por el cual las fuentes intentan evadir los cuestionamientos públicos hechos por los reporteros. Tras analizar debates presidenciales en Estados Unidos, eventos organizados en un formato similar al de las

conferencias de prensa, el autor concluyó que pese a que las ruedas de prensa son eventos programados donde las fuentes deciden qué periodista formula una pregunta y donde no se tiene previsto que se hagan preguntas de seguimiento, los periodistas tienen la oportunidad de construir y formular preguntas complejas que contengan múltiples elementos, combinando una pregunta y el seguimiento a la misma en el único turno que tengan para hablar. De ese modo, los periodistas tienen la capacidad de ejercer cierto control sobre su trabajo aun en eventos de distribución masiva de información. Lo que buscamos analizar en esta tesis es si este tipo de dinámicas de recolección de noticias terminan, se mantienen o cambian de algún modo con el uso de plataformas digitales.

Finalmente, el cuerpo de investigaciones sobre lo rutinario de la recolección de noticias ha examinado el rol de las relaciones públicas en la provisión de información a periodistas. Esta línea de investigación se ha enfocado en medir el grado en el que los medios dependen de los materiales provistos por profesionales de relaciones públicas (Reich, 2010). De acuerdo con ese autor, aunque la mayoría de los estudios se ha centrado en hacer un seguimiento de los comunicados de prensa como los clásicos insumos de información de las relaciones públicas, la creciente sofisticación de esa profesión ha resultado en tácticas y estrategias nuevas que incluyen intercambios orales menos tangibles y rastreables. Por ello Reich propone indagar en “las cada vez más escurridizas y fragmentadas corrientes de información textual y oral de relaciones públicas que llega a los periodistas dentro y fuera de las salas de redacción” (2010, p. 800). Concluyó que el impacto de las relaciones públicas es más amplio y complejo de lo sugerido en estudios previos, y que si bien los reporteros rara vez permiten que la información de ese sector sea la fuente única de las noticias que elaboran, a menudo ese material si constituye una fuente dominante. Lo encontrado en esta investigación examina precisamente el rol de los publirrelacionistas, como actores externos a la profesión, en la recolección de noticias en Bolivia, incluyendo la forma en la que sus estrategias de trabajo incorporan el uso de plataformas digitales.

Lo que se desprende de este apartado es que la recolección de noticias sigue patrones regulares o rutinarios para cumplir con expectativas organizacionales como el número de productos noticiosos y sus plazos de entrega. Este argumento ha servido para explicar la preferencia de los periodistas por fuentes oficiales y ha sido relacionado con el seguimiento de los valores universales que forman parte de la ideología profesional del periodismo, como la objetividad y la autonomía. Atendiendo a esa ideología, los periodistas tienen en sus fuentes su principal estrategia de evidencia (Tuchman, 1972). Al atribuirles la información a ellas, evitan

emitir opiniones y se protegen contra posibles críticas. Si bien las rutinas y la ideología profesional abarcan las diferentes estrategias de recolección de noticias —entre ellas la relación periodistas-fuentes, las asignaciones específicas de cobertura por tema y lugar, las conferencias y comunicados de prensa— existen matices como los patrones distintos que los *news beats* pueden implicar para el uso de tecnología y los flujos de información fragmentados y esquivos que profesionales de relaciones públicas ofrecen a periodistas. Los estudios sobre el tema han encontrado también tensiones entre la autonomía y el acceso habitual a información en torno a las ruedas de prensa.

Al articular el profesionalismo en torno a rasgos universales como la objetividad periodística, el concepto de ideología profesional al que hemos hecho referencia está impregnado de consideraciones normativas. Hablaremos de ello a continuación, incluyendo la preeminencia de esa visión para examinar las implicaciones del uso de ciertas tecnologías en la recopilación de noticias; así como la existencia de alternativas teóricas frente a las limitaciones del enfoque normativo, particularmente aquellas que ven al periodismo como ocupación y que enriquecen el análisis de las implicaciones de la tecnología en el trabajo periodístico con la inclusión de los debates generados desde la sociología de las ocupaciones.

1.4. La ideología profesional y el abordaje ocupacional

A la luz de la literatura revisada, es posible señalar que la recopilación de noticias es un proceso configurado en parte por la ideología profesional. Corresponde ahora discutir si ese lente, en tanto noción de profesionalismo, es suficiente para examinar nuestro objeto de estudio. Como señalamos antes, la ideología profesional implica una serie de rasgos o valores periodísticos universales, entre ellos la objetividad y la autonomía, según los cuales es posible examinar la práctica periodística. Pero esta manera de entender el periodismo conlleva una visión normativa del mismo, es decir, de lo que debe ser y no de lo que necesariamente es en la práctica. Las teorías normativas del periodismo se refieren a las funciones ideales de la prensa, a lo que los periodistas deben hacer (Benson, 2008). El autor señala que, aunque la práctica periodística no siempre coincide con ellas, estas teorías aún son una parte importante de la formación profesional en periodismo. Desde esa mirada, el periodismo refiere, ante todo, a un conjunto de actividades por las cuales una persona califica como periodista, lo que implica una noción de profesión (Zelizer, 2004). De hecho, las características centrales de esta ideología han sido localizadas en el concepto y en el desarrollo histórico del profesionalismo periodístico (Soloski, 1989).

Así, la idea de un periodismo profesional va de la mano del punto de vista normativo y de sus principios de libertad y responsabilidad social. Según esa perspectiva, el rol de los medios consiste en brindar información objetiva, servir al interés público, ser un espacio distanciado y autónomo desde el cual se visibilicen las diferentes posturas políticas y en vigilar al poder (Christians et al., 2009; Schudson, 2005; Siebert et al., 1956). Esa vigilancia permite —bajo este enfoque— establecer la función de la prensa como “Cuarto Poder”, visualizada en la relación con su público para promover el debate público de ideas o representar el interés público al exhibir cualquier afrenta al mismo (Hampton, 2012). En esta idea de profesionalismo, y particularmente en la regla de la objetividad, se asume que en todos los casos los periodistas dan gran importancia a las fuentes, entrando en una relación de sumisión con ellas. Pero, como dijimos, la relación periodistas-fuentes es más compleja que un balance de poder dominado por los informantes.

De otro lado, siendo una de las tres aproximaciones de la perspectiva sociológica con la que se ha estudiado la producción de noticias, el problema principal bajo la ideología profesional es la autonomía y el poder de decisión que los periodistas profesan, así como la forma en que sus esfuerzos son restringidos por rutinas organizacionales y ocupacionales (Schudson, 1989). En ese entendimiento, Schudson detalla que un hallazgo común a todos los primeros estudios sobre el tema fue que la organización de las áreas de cobertura o territorios noticiosos —los *news beats*— es tal que los periodistas obtienen la mayor parte de sus noticias de entidades gubernamentales y de fuentes oficiales. Fue claro entonces que la conexión entre periodistas y fuentes hace de las noticias un instrumento importante para gobiernos y otras autoridades. De acuerdo con la perspectiva sociológica, la generación de noticias es vista también como “la producción social de realidad” y, al mismo tiempo, como “la manufactura social de un producto organizacional” (Schudson, 1989, p. 273), lo que implica que los hechos son definidos organizacionalmente. No obstante, Schudson critica que esta aproximación ignora los posibles cambios en las prácticas y valores periodísticos, incluidos los patrones de recolección de noticias y —como parte de ellos— las interacciones entre periodistas y fuentes, a lo largo del tiempo y de un lugar a otro.

Pese a la complejidad del proceso de recolección de noticias y a las debilidades del punto de vista normativo para examinarlas, esa perspectiva ha llegado también a estudios recientes sobre la obtención de información noticiosa en un contexto de uso de herramientas tecnológicas. Existe un amplio cuerpo de literatura dedicado a examinar en qué medida el uso de redes sociales aleja o no a los periodistas de los valores centrales de la profesión expresados en la relación con sus

fuentes. Algunos estudios muestran que, pese al uso activo y cada vez más frecuente de Twitter como fuente de información (Saldaña et al., 2016), los periodistas de televisión y periódicos mantienen sus rutinas convencionales en esa plataforma porque dependen principalmente de cuentas de fuentes oficiales y no de aquellas que no lo son, pero que son populares y tienen gran número de seguidores (Moon y Hadley, 2014). En esa misma línea, se ha visto que frente a los agregadores de noticias —portales web que se alimentan de forma automática e inmediata de una gran cantidad de información publicada bajo acceso libre en los sitios en internet de medios—, los periodistas “permanecen casados con pruebas análogas —citas textuales, fuentes gubernamentales oficiales, observaciones en persona, documentos y archivos analógicos— como la principal materia prima con la que construyen sus historias [...]” (Anderson, 2013, p. 1022).

El apego a los valores del modelo normativo aparece también en los estudios que han indagado en la percepción profesional de los periodistas respecto a la recopilación de noticias. Las tecnologías basadas en internet no han conseguido reducir —al menos en la percepción de los periodistas— la importancia de la comunicación oral e interpersonal debido a que el periodismo es una profesión “relacional, y una red de relaciones confiables es necesaria para la producción de buenas noticias” (Sarrica et al., 2010, p. 418). En cuanto a las redes sociales, aunque los periodistas las ven como complementarias a su trabajo y creen que aún pueden filtrar e interpretar la gran cantidad de información que sus audiencias reciben de ellas, también están conscientes de que la inmediatez y el alcance de plataformas digitales como Facebook y Twitter desafían su papel tradicional como periodistas (Jordaan, 2013). Del lado de los informantes, lo encontrado apunta a que las autoridades perciben que el entorno de los medios digitales les da el control del flujo de información (Johansson y Odén, 2018).

Por lo señalado, es posible concluir que la ideología profesional otorga un peso determinante a los valores o ideales de la profesión y a las rutinas organizacionales, por encima de los factores individuales, para explicar el periodismo desde la sociología de la producción de noticias. Al asumir la universalidad de principios como la objetividad, concibe ese proceso como algo uniforme. Esta noción de profesionalismo encaja en el modelo normativo que ha imperado en el tiempo, llegando incluso a servir de marco de análisis para estudios recientes sobre las implicaciones del uso de nuevas tecnologías en la recolección de noticias, pese a que no permite ver los posibles cambios que pueden ocurrir en las prácticas y valores periodísticos en el tiempo y

de un lugar a otro. Impide también dar con las tensiones o contradicciones entre los ideales profesionales y la adhesión a ellos en la práctica.

Ante estas limitaciones, algunos autores consideran que vale la pena estudiar el profesionalismo en tanto discurso, usado no solo por los periodistas, sino también por sus empleadores para disciplinarlos mediante mecanismos de identidad y autocontrol, como una forma de control ocupacional que facilita el cambio (Altridge y Evetts, 2003). Asimismo, están quienes entienden el profesionalismo periodístico como un mecanismo de control transorganizacional a través de estándares, normas y un sistema de recompensas (Soloski, 1989) y como la capacidad de los periodistas para ejercer control sobre la producción de noticias, su campo de práctica ocupacional y su forma distintiva de conocimiento (Waisbord, 2013). Detrás de este enfoque está la idea de que, más allá de los debates, el discurso del periodismo profesional es importante porque tiene un rol clave en legitimar la ocupación periodística (Meyers y Davidson, 2016).

Un abordaje complementario al que entiende la profesionalización del periodismo como una forma de control ocupacional es aquel que ha buscado analizar la situación actual de la ocupación periodística en el marco de las tendencias mundiales que afectan al resto de las ocupaciones —entre ellas la desregulación de los mercados laborales, el surgimiento de nuevas formas de empleo, la tecnificación del lugar de trabajo y las preocupaciones sobre la descualificación de la fuerza laboral— e incorporando lo teorizado al respecto desde la sociología del trabajo y de las ocupaciones (Örnebring, 2009). Es una aproximación que apela a una renovada sociología del periodismo, centrada en los periodistas, que permita entender de mejor manera qué hacen, cómo y por qué, y que tenga un alcance más amplio para el estudio de las ocupaciones en el ámbito de la producción cultural (Dickinson, 2007). En esa línea, Evetts (2003; 2006) habla de dos discursos que entran en negociación constante: el del profesionalismo organizacional y el del profesionalismo ocupacional. El primero —asociado con la interpretación normativa— representa los impulsos externos al grupo ocupacional para definir el profesionalismo, como el cumplimiento de los objetivos y los métodos de los empleadores, mientras que el segundo representa las motivaciones internas para conservar la autonomía, la definición de normas profesionales y la socialización con otros miembros de la ocupación. A partir de estos discursos, presentes en muchas ocupaciones afectadas por las tendencias actuales de la organización del trabajo, se puede analizar las prácticas reales de los periodistas y sus posibles cambios (Örnebring, 2009).

El argumento del profesionalismo negociado tiene como base una interacción básica entre empleadores y empleados, asumiendo la existencia de un solo tipo de organización en uno de los extremos. Sin embargo, aunque este puede ser el caso de muchas ocupaciones, la situación del periodismo es más compleja. Westlund y Ekström (2019) definen el contexto organizacional como las normas, convenciones y procedimientos de la organización —incluidas las presiones sociales, culturales y estructurales de distinto tipo— que condicionan y rutinizan el trabajo en los medios. En su revisión de la literatura sobre las rutinas de las organizaciones noticiosas, los autores señalan que desde 1950, cuando surgieron las primeras investigaciones sobre el tema, se han realizado múltiples estudios centrados en los periodistas y en las salas de redacción. Con eso en mente, defienden nuevas aproximaciones que incorporen al análisis de las rutinas a una mayor diversidad de actores sociales cumpliendo diferentes funciones en las organizaciones noticiosas, entre ellos el personal técnico, y al rol que cumplen determinados dispositivos tecnológicos. No obstante, al limitarse a lo que ocurre en las redacciones o en otras áreas del medio, el abordaje organizacional de los estudios sobre la producción de noticias ha prestado poca atención a los otros contextos organizacionales con los que los periodistas interactúan cada día, incluidos los de sus colegas y los de las fuentes oficiales o institucionales con las que negocian el acceso a información. Además, como vimos antes, esta interacción ocurre cada vez más fuera del espacio físico de las redacciones para trasladarse a espacios digitales facilitados por el uso de plataformas de diferente tipo. La interacción de periodistas bolivianos con más de una lógica organizacional, de forma individual y grupal, es parte de nuestro análisis de las implicaciones profesionales y ocupacionales del uso de plataformas digitales en la recolección de noticias.

Una de esas implicaciones es la descualificación, parte de los cambios generales en las condiciones laborales y la estructura del trabajo identificados por Örnebring (2009). Partiendo de una noción marxista, ha sido descrita como un proceso motivado por la necesidad de extraer el máximo valor del trabajo, principalmente mediante la separación de la planificación y ejecución en procesos de producción específicos, y el uso de innovación tecnológica para crear flujos de trabajo más eficientes (Braverman, 1974; citado en Hoff, 2011). Entendiendo el fenómeno como la devaluación del trabajo en términos de la disminución de la autonomía, la calidad de la toma de decisiones y de los conocimientos que los trabajadores experimentan en el desempeño de sus labores (Hoff, 2011), un conjunto amplio de investigaciones ha indagado en la ocurrencia de procesos de descualificación en diferentes ámbitos ocupacionales y desde diferentes ángulos:

destrezas morales y ética (Vallor, 2014), educación (Davidson y Turin, 2021; Gür, 2014; Wong, 2006), gastronomía (Robinson y Barron, 2007), industrias culturales (Leslie y Rantisi, 2017), manufactura (Chen y Sonn, 2017), migración (Korzeniewska y Erdal, 2021) y salud (Hoff, 2011), entre otros. En esta corriente de investigación, los debates han buscado además establecer si lo analizado da cuenta de una descualificación o de una recualificación, traducida en la adquisición de nuevas habilidades, incluyendo la posibilidad de la ocurrencia simultánea de ambos procesos. Uno de los vacíos de estas investigaciones es que tienden a no profundizar lo suficiente en el rol que tiene la agencia humana en la adaptación a las condiciones de trabajo que pueden generar procesos de descualificación (Lewis, 2007; citado en Hoff, 2011). Esta tesis busca visibilizar la agencia de los periodistas ante la innovación tecnológica, partiendo de la evidencia que estudios de otras ocupaciones encontraron sobre la participación proactiva de los individuos en procesos de descualificación y/o recualificación (Gür, 2014; Hoff, 2011; Korzeniewska y Erdal, 2021).

Ubicar los cambios en la práctica periodística dentro del marco más amplio de los cambios en las ocupaciones no ha sido el fuerte de los estudios sobre periodismo (Örnebring, 2009). No obstante, existen esfuerzos importantes para arrojar luz sobre la pérdida y ganancia de habilidades en el trabajo periodístico, sobre todo en torno al análisis de la estandarización del trabajo y de las implicaciones de la innovación tecnológica (Kumar y Haneef, 2017; Nygren, 2014; Örnebring, 2010; Reyna, 2019). En términos generales, la descualificación ha sido entendida como la pérdida de destrezas periodísticas tradicionales, entre ellas las relacionadas con la recolección de noticias, cuando los reporteros asumen tareas que antes realizaba el personal técnico. De otro lado, la recualificación ha sido asociada con la adquisición de capacidades para el manejo de tecnología que se suman a las destrezas periodísticas. Se ha indagado además en la cualificación múltiple, fenómeno que ocurre cuando los periodistas participan en todo el proceso de producción de noticias. Como en las otras ocupaciones, los debates en el periodismo dan cuenta de resultados ambivalentes en cuanto a que estos fenómenos no son mutuamente excluyentes.

A continuación, con base en los vacíos encontrados, detallaremos cómo la presente tesis busca contribuir al campo académico de los estudios sobre periodismo y tecnología en América Latina, particularmente en Bolivia. Nuestro aporte se traduce en el propósito de estudio y en los objetivos específicos orientados a su consecución.

1.5. Enfoque de investigación

Entender cómo los periodistas recolectan noticias y de dónde las obtienen es importante porque ese proceso determina en parte qué información es publicada y con ello qué imagen de la sociedad es presentada (Soloski, 1989) y qué significados culturales son legitimados (Berkowitz, 2009). Considerado el primer eslabón de la cadena de producción de noticias, este proceso puede dar cuenta de aspectos clave de la práctica periodística, entre ellos los de naturaleza epistémica, es decir, las formas en las que los periodistas conocen y generan conocimiento (Reich, 2018). En ese plano, las tecnologías pueden contribuir o no a la generación de conocimiento de manera proactiva y crítica, basado en evidencia sólida. Aunque el impacto de la tecnología en el periodismo ha sido estudiado ampliamente, quedan vacíos por llenar y aspectos por profundizar. Gran parte de las investigaciones no detallan las implicaciones de la tecnología en las diferentes etapas de la producción de noticias, incluida la primera, tendiendo a confundir la funcionalidad de un dispositivo o plataforma digital con su contribución al periodismo profesional. Asimismo, se ha privilegiado el estudio de una sola tecnología, descontextualizando el análisis al no considerar el conjunto de herramientas, mediadas o no por la tecnología, que los periodistas emplean activamente para obtener noticias. Otra tendencia da por sentado el carácter innovador y revolucionario de la tecnología en la mejora del periodismo. Esta línea de investigación no ha sido desarrollada lo suficiente en el contexto latinoamericano, menos en el de Bolivia, país en donde las escasas investigaciones al respecto replican algunos de los vacíos mencionados.

De otro lado, la ideología profesional es un marco de análisis que privilegia los valores e ideales de la profesión, así como las rutinas organizacionales, por encima de las acciones individuales para explicar la producción de noticias. Se trata de una perspectiva normativa que no permite ver posibles cambios ni contradicciones o tensiones entre los ideales y la fidelidad a ellos en la práctica. La noción de profesionalismo es importante para la academia y para que los propios periodistas comprendan su profesión (Örnebring, 2009) y el discurso del periodismo profesional tiene un rol clave en la legitimación de la ocupación periodística (Meyers y Davidson, 2016). Existen alternativas al enfoque normativo que ven al profesionalismo como una forma de control ocupacional (Altridge y Evetts, 2003; Soloski, 1989) y como la capacidad de los periodistas de mantener jurisdicción sobre la producción de noticias (Waisbord, 2013), incluyendo además el análisis del trabajo periodístico en los debates de la sociología de las ocupaciones sobre las tendencias más amplias que afectan actualmente la organización del trabajo. Los estudios sobre

periodismo no han aprovechado lo suficiente esta mirada, que aborda la descualificación y/o recualificación de la fuerza laboral. Al centrarse en la pérdida y/o ganancia de habilidades, ese análisis aporta una mirada libre de tintes normativos (Örnebring y Mellado, 2016).

Propósito

Con base en las conclusiones a las que arribamos en este capítulo, esta tesis pretende:

- **Examinar qué implica para la profesionalización y cualificación de periodistas bolivianos la inclusión de plataformas digitales en sus procesos de recolección de noticias.**

Una de las aproximaciones al estudio de la recolección de noticias se ha interesado en los canales empleados para la obtención de información, incluidos los canales de comunicación mediados y no por la tecnología. El énfasis ha estado en los canales rutinarios, sobre todo en la relación periodistas-fuentes y, de manera aislada, en los *news beats* o asignaciones específicas de cobertura según tema y lugar, las conferencias y comunicados de prensa. Aunque la recolección de noticias ha sido visto como algo rutinario, el proceso se ha mostrado complejo, con matices y tensiones en torno a los diferentes elementos que inciden en este. Pese a esa complejidad, la literatura ha limitado su análisis del factor organizacional a lo que acontece en el medio y en las salas de redacción, sin tener en cuenta las lógicas organizacionales externas con las que los periodistas interactúan. Además, el estudio de los impactos de la tecnología ha tendido a privilegiar algunos aspectos por encima de otros, dejando de lado factores relevantes como las acciones de los periodistas como parte de sus procesos de adaptación al uso de tecnología. Esa tendencia también ha caracterizado el análisis de los procesos de descualificación y recualificación laboral. Esta tesis aporta una mirada más integral del fenómeno estudiado considerando que los patrones de obtención de información pueden cambiar o mantenerse, y ser explicados más allá de lo tecnológico o del esquema tradicional del medio como único contexto organizacional relevante.

Objetivos específicos

Para lograr nuestro propósito, definimos cuatro objetivos específicos de investigación:

- **Explorar los elementos organizacionales, individuales y de otro tipo que configuran los procesos de recolección de noticias de periodistas en Bolivia, así como la inclusión en ellos del uso de plataformas digitales.**
- **Indagar en los cambios, continuidades y tensiones de los métodos rutinarios de recopilación de noticias en torno al uso de plataformas digitales entre periodistas bolivianos.**
- **Examinar cómo los periodistas en Bolivia perciben y experimentan sus procesos de adaptación al uso de plataformas digitales en la recolección de noticias.**
- **Analizar, a partir de los procesos de recolección de noticias, el rol que el uso de plataformas digitales tiene en el discurso del periodismo profesional y en la cualificación de periodistas en Bolivia.**

CAPÍTULO 2

El periodismo boliviano: Contextos relevantes

Antes de abordar nuestro marco teórico, es necesario examinar en este capítulo los contextos mediático, sociopolítico, económico laboral, educativo y tecnológico que configuran el desarrollo actual del periodismo en Bolivia y que constituyen al mismo tiempo elementos relevantes de justificación para estudiar en este país el proceso de recolección de noticias ante la innovación tecnológica. Para evitar explicaciones de una sola causa que ignoren las dinámicas que entran en juego en la apropiación de nuevas tecnologías por parte de periodistas y las particularidades de las realidades específicas dentro de las cuales las utilizan, resulta útil ver a las tecnologías en relación con el contexto sociocultural, político y económico en el que se desenvuelven (Mabweazara, 2011). Asimismo, el contexto en el que tienen lugar los procesos de innovación tecnológica es importante para entender el papel proactivo de los trabajadores en la descualificación laboral (Hoff, 2011), fenómeno que debe ser entendido como un proceso subjetivo y situado (Korzeniewska y Erdal, 2021). En ese sentido, la influencia de los factores contextuales presenta diferencias de un país a otro y su comprensión requiere de mayores estudios (Gür, 2014). Nuestro estudio arroja nuevas luces sobre este aspecto a partir del caso particular de Bolivia.

2.1. Sistema mediático

Aunque las preocupaciones sobre el futuro del periodismo giran actualmente en torno a los impactos de la digitalización de las plataformas de comunicación, existen en América Latina problemas de fondo que van más allá del avance tecnológico (Guerrero y Márquez-Ramírez, 2015). Según esos autores, uno de ellos es que los medios privados en la región continúan abiertos a la intervención de intereses ajenos al periodismo, algo que impide la consolidación de mercados plurales y abiertos; mantiene el clientelismo, la nula regulación y la inadecuada defensa del ejercicio periodístico, el cual es preso de lógicas de cobertura que privilegian fuentes oficiales e institucionales por encima de comunidades y ciudadanos. Bajo este entendimiento, nos referiremos en este apartado al desarrollo y características del sistema mediático en Bolivia, un factor que incide en los patrones de recolección de noticias.

Con una población proyectada de 11 millones 841 mil 955 habitantes para 2021 —según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE)— Bolivia cuenta extraoficialmente con unos 60

periódicos de publicación regular, casi 2.000 radioemisoras y medio millar de estaciones de televisión (Torrice et al., 2016). De ese conjunto, los que pueden ser calificados como “grandes medios” son doce diarios privados, siete redes de televisión (una de ellas estatal) y cuatro redes de radio (una estatal). Esos medios concentran sus operaciones y alcance en las tres ciudades del denominado “eje central” del país: La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, aunque las redes televisivas y radiales cubren también otras zonas del territorio nacional, sobre todo urbanas. La industria infocomunicacional —que integra a los sectores editorial, televisivo, radial, cinematográfico, discográfico y de telefonía— de Bolivia ha sido clasificada como de escaso desarrollo debido principalmente al nivel de acceso de la población (Mastrini y Becerra, 2007). Según los autores, aunque existen índices de concentración e importantes grupos de comunicación en el mercado boliviano, ninguno de ellos tiene propiedades que atraviesen el conjunto de las industrias culturales del país. Pero si bien la concentración de la propiedad mediática no ha generado poderosos monopolios en Bolivia, como en otras naciones de la región, la estructura propietaria de los medios es muy cercana a las élites económicas y al sistema político tradicional (Sáinz, 2010). En el terreno comunicacional, el comportamiento de los medios no difiere del de los grandes consorcios:

El conglomerado de más de 1.800 medios de comunicación que funcionan en territorio boliviano tiene una estructura de propiedad que muy claramente puede ser clasificada en grupos familiares que por tradición han manejado empresas de medios, especialmente de periódicos; grupos de empresarios y grupos políticos. Por supuesto, las familias propietarias de medios representan a élites y grupos económicos del poder tradicional y lo propio sucede con los grupos empresariales que han invertido desde 1990 en medios de comunicación [...] (Sáinz, 2010, p. 80).

Precisamente en los noventa y con el modelo neoliberal vigente, hubo una explosión de canales privados de televisión —que aumentaron de 35 en 1985 a 109 en 1990— y paulatinamente se formaron algunos multimédios (incluían diarios, revistas, radios, telefonía y empresas de otros rubros) y, a inicios del siglo XXI, capitales extranjeros ingresaron al panorama mediático y reconfiguraron el régimen de propiedad (Giavedoni, 2010). A los grupos familiares, empresariales y políticos se suma la iglesia católica con cerca de 100 centros de comunicación (radios, canales de televisión, productoras de programas radiales, agencias de noticias y demás), siendo “uno de los productores de información más importante de Bolivia” y uno de los que “goza de más verosimilitud institucional” (2010, p. 6).

En cuanto a la regulación de la estructura mediática, la Constitución Política del Estado contiene disposiciones antimonopólicas. El Artículo 107, parágrafo III, de la Carta Magna dispone que “los medios de comunicación social no podrán conformar, de manera directa o indirecta, monopolios u oligopolios” y el Artículo 314, respecto a la organización económica del Estado, establece la prohibición de monopolios y oligopolios privados u otras formas de asociación de personas naturales o jurídicas, sean bolivianas o extranjeras, que tengan como finalidad controlar y tener la exclusividad en la producción y comercialización de bienes y servicios. Aunque existen medios, sobre todo de radio y televisión, que funcionan bajo la lógica de una red, no se han registrado casos de control monopólico u oligopólico de los contenidos (Torrico et al., 2016).

Para Archondo (2003), toda concentración mediática tiene consecuencias débiles o fuertes, según suceda, sobre la vida pública y política. A decir del autor, “en contra de una hipótesis generalizada acerca de una creciente subordinación de los sistemas políticos a las lógicas mediáticas, la historia de los medios de comunicación suele más bien poner en evidencia una colaboración de largo plazo entre ambos” (2003, p. 76). Archondo examinó las relaciones entre tres universos vinculados en Bolivia: medios, política y negocios. Lo hizo a partir de dos consorcios: el grupo Garafulic y el grupo Canelas/Rivero. Señala que ambos propiciaron a partir de 1998 procesos de concentración mediática horizontal y heterogénea (diarios y canales de televisión) y solamente el primero mostró una concentración diagonal: articulación de la propiedad de medios con quienes toman decisiones desde el sistema político y con la gestión y ampliación de otros negocios. Entre sus conclusiones menciona:

[...] al mismo tiempo que se incrementan los negocios extra periodísticos de los empresarios mediáticos más notables, aumenta también su dependencia de las decisiones y acciones de los políticos. Este reforzamiento paralelo de los sistemas políticos y económicos ha hecho, a su vez, más vulnerables a los periodistas. En ese sentido, las acciones informativas más alentadas han terminado siendo aquellas que contribuyen a reforzar un pacto ajeno a las singularidades del periodismo en pos de mayores ganancias externas (Archondo, 2003, p. 319).

El desarrollo del sistema de medios en Bolivia confirma una tendencia regional, en la que las reformas neoliberales del mercado favorecieron el crecimiento y consolidación de grandes organizaciones mediáticas, algo que también dependió de vínculos estrechos entre una clase mediática tradicional y los grupos políticos que llegaron al poder junto con las democratizaciones (Guerrero y Márquez-Ramírez, 2015). Pero ante “el monopolio discursivo que detentaron por años

las empresas privadas de comunicación y periodismo en el país”, el gobierno a cargo de Evo Morales —cuya administración inició en enero de 2006 y concluyó abruptamente en noviembre de 2019³— emprendió acciones de intervención comunicacional estatal orientadas a “establecer un bloque comunicacional contrahegemónico” (Rocha, 2014, p. 109). En el siguiente apartado, nos referiremos a ese proceso y al contexto de polarización social, política y mediática en el que tuvo lugar. Cerrando lo abordado aquí, cabe resaltar que “el desempeño periodístico se encuentra bajo constante amenaza de captura por parte de intereses comerciales de los propios medios, de intereses políticos de los actores vinculados con los medios y de las propias inercias y vicios” que se manifiestan en las prácticas y rutinas de producción de noticias (Guerrero y Márquez-Ramírez, 2015, p. 157). Este argumento es relevante para comprender los diferentes factores que inciden en la recolección de noticias y cuya influencia puede perdurar en entornos de innovación tecnológica.

2.2. Un escenario polarizado

A decir de Guerrero y Márquez-Ramírez (2015), la instrumentalización política de los medios en América Latina ha contaminado su rol informativo y de escrutinio, limitando además la autonomía

³ El 10 de noviembre de ese año, Morales anunció su renuncia en televisión y dijo que había sido víctima de un “golpe de estado civil”. Su decisión ocurrió tres semanas después de los comicios del 30 de octubre, donde Morales buscaba un cuarto mandato consecutivo y los cuales derivaron en una convulsión social cuyo grado de violencia se intensificó con el tiempo. La llama del conflicto fue la interrupción por casi veinticuatro horas del informe del conteo de votos, antes de la cual Morales y Carlos Mesa, su principal rival, lideraban la votación con una ventaja de menos del 10 por ciento para el mandatario. Reanudado el informe del conteo, Morales había subido más del 10 por ciento que necesitaba para ganar directamente. La oposición alegó fraude, mientras que Morales y su partido reclamaban la victoria. Lo que siguió fueron protestas alineadas con uno y otro bando en las principales ciudades del país. El partido gobernante y Mesa acordaron que la Organización de Estados Americanos (OEA) auditara la votación y los resultados. El informe de ese organismo concluyó que la votación estaba plagada de demasiadas irregularidades para ser certificada como fiable. Otro análisis realizado por un instituto político de izquierda en Washington afirmó que las acusaciones de fraude eran exageradas (Schultz, 2019). Aún así, el informe de la OEA, combinado con reportes noticiosos locales sobre material de votación metido en cubos de basura, la dimisión de un alto funcionario del Órgano Electoral y las evidencias de fraude provenientes de esfuerzos de menor tecnología, borraron la legitimidad de la votación para todos, menos para los más leales partidarios de Morales, afirma Schultz. Cuando el mandatario anunció que apoyaría una nueva votación supervisada por un organismo independiente, los acontecimientos en el país habían tomado ya un impulso propio, que incluyó el amotinamiento de la Policía, la dimisión en cadena de autoridades de su gabinete y un pedido para que Morales deje el cargo, al cual se sumaron la Central Obrera Boliviana y el comandante de las Fuerzas Armadas. A ello se añadió el contexto de ilegitimidad en el que se desarrollaron las elecciones, en las que Morales participó pese a que, en febrero de 2016, un referéndum rechazó su repostulación.

profesional de los periodistas. Y uno de los factores que explica ese fenómeno es la alta polarización que hoy define la vida política y social de algunos países de la región, Bolivia entre ellos. Siendo el propósito de esta tesis examinar las implicaciones que el uso de nuevas tecnologías en la recolección de noticias tiene en los periodistas bolivianos, es importante considerar los otros factores susceptibles de incidir en su desempeño profesional y ocupacional como la polarización. El gobierno de Evo Morales tuvo un impacto doble en el sistema democrático de Bolivia: de un lado impulsó la participación y la satisfacción con la democracia, así como ayudó a consolidar y estabilizar el sistema de partidos, pero al mismo tiempo contribuyó a la creciente polarización social, adoptando tendencias autoritarias en el camino (Larson et al., 2008). Ambos factores no solo originaron el ascenso al poder de Morales, sino que continuaron definiendo la situación política del país, sostienen los autores. Lo interesante es que, al igual que en Venezuela (Cañizález, 2004), la polarización en el caso boliviano tuvo su correlato en los medios antes y después de la inauguración del mandato de Morales. Comenzaremos por explicar brevemente el contexto histórico-político de la relación entre el gobierno de Morales y los medios privados.

El 10 de octubre de 2020, el país cumplió 38 años de vida democrática ininterrumpida tras la sucesión de regímenes autoritarios desde los sesenta y numerosas llamadas a elecciones con desenlaces truncados. Antes de 2005, cuando Morales se proclamó presidente con 54 por ciento de los votos, ningún otro candidato se había acercado al umbral del 50 por ciento más uno, requerido para asumir la presidencia de forma inmediata (Quintanilla, 2012). En los primeros comicios del actual sistema de gobierno, si un candidato no obtenía la mayoría absoluta, el presidente era designado por dos tercios del Congreso en pleno. Sin un acuerdo en esa instancia, la designación era por mayoría siempre, algo que no ocurría pues los líderes de los partidos políticos siempre optaron por pactar. Aunque después el Congreso sólo podía elegir al nuevo mandatario entre el primero y segundo candidato más votado, las alianzas entre tres partidos — Acción Democrática Nacional (ADN), el Movimiento de Izquierda Revolucionaria (MIR) y el Movimiento Nacionalista Revolucionario (MNR)— marcaron el ritmo de los gobiernos sucesivos en la llamada democracia pactada:

[...] Ese rasgo común dio origen a una dinámica de reproducción del poder para un mismo círculo y pronto tuvo como complemento a la falta de representatividad y a la corrupción. Los intereses corporativos y aun personales o de pequeño grupo resultaron permanentemente privilegiados, lo cual viabilizó prácticas de patrimonialismo, prebendalismo, nepotismo o clientelismo y promovió, de modo simultáneo, una creciente separación entre políticos y ciudadanos. Los rendimientos de la democracia no llegaron a

la población; la opacidad de la política se intensificó [...] (Torricono, 2007, p. 4).

Según Torrico, junto con el deterioro de la imagen de las instituciones y actores políticos en el terreno democrático, se produjo un “seudo empoderamiento” en la esfera mediática. El autor identifica tres momentos en ese proceso. En el primero, los medios —en especial la televisión privada y los diarios— eran ámbitos de visibilización de la política: aproximaban los hechos y personajes de la vida política al ciudadano regularmente, no solamente en períodos electorales. En una segunda etapa, los medios eran ya espacio de realización de la política “con intervenciones explícitas en la orientación de las decisiones públicas, la gestión de los conflictos y la promoción o descalificación de figuras y fuerzas para los procesos electorarios nacionales (presidenciales y parlamentarios) o locales (municipales) o durante los tiempos de la administración de gobierno” (Torricono, 2007, p. 5). Finalmente, luego de asumir tareas de fiscalización del poder público, de un continuo intercambio de papeles con los políticos y de un fuerte impacto en gobernantes y electores, los medios se convirtieron en protagonistas de la política, pero también en campos de batalla política con periodistas y movimientos sociales como los nuevos actores (Sáinz, 2010). A la luz de ese rol, Sáinz distingue entre el comportamiento de los medios antes y después de la llegada de Evo a la presidencia. El 2000, en un momento de profunda crisis política e institucional, comenzó —según Sáinz— una etapa en la que las grandes cadenas mediáticas voltearon la mirada hacia los movimientos sociales y sus líderes, incluido Morales, entonces dirigente cocalero. En la crisis, política y medios ingresaron en una situación que incubó protestas sociales cada vez más coherentes y organizadas (Torricono, 2007). En ese contexto, las narrativas periodísticas “alimentaron tanto una cierta polarización social y regional antes que efectivamente política como la incertidumbre que se apoderó de la esfera pública” hasta las elecciones de 2005 que le dieron el triunfo a Morales (Torricono, 2007, p. 4)

A decir de Sáinz (2010), siete años después, en 2007, otra crisis de carácter regional acentuó la división entre sectores sociales del oriente y occidente del país, mantenida hasta entonces fuera de la agenda y del conflicto nacional. Se produjo así una polarización —animada por el discurso de Morales, que no apelaba a toda la población— entre el gobierno, apoyado por los movimientos sociales e indígenas y por un sector de la clase media, y las élites, favorecidas por los gobiernos anteriores a la crisis y atrincheradas luego en las regiones de mayor desarrollo industrial y económico (las del oriente). En ese nuevo escenario, “los mismos medios de

comunicación que contribuyeron al crecimiento del liderazgo de Morales y la toma del poder por parte de los movimientos sociales se convierten en adversarios del Gobierno y su proceso de cambio y comienza una conflictiva relación de deslegitimación por parte del Gobierno y de ataque por parte de las cadenas [de medios...]" (Sáinz, 2010, p. 92).

La relación de confrontación entre medios y gobierno fue intensificándose con el tiempo. Desde el comienzo de su mandato, Evo Morales acusó a los medios de opositores, racistas, conservadores y “de ser instrumentos de intereses poderosos y minoritarios” y —a pesar de su desconfianza por el estilo populista del presidente—, “las principales organizaciones internacionales de prensa han debido admitir que las prácticas de los medios periodísticos en Bolivia no resisten una evaluación según estándares profesionales” debido al tratamiento parcializado e irresponsable que algunos medios dan o dieron a determinadas informaciones (Kitzberger, 2009, p. 160). Tal conducta podría explicarse si consideramos que los medios y periodistas bolivianos se ven a sí mismos como un cuarto poder (Peñaranda, 2003). Para la mayoría de ellos es impensable que deban abstenerse de dar opiniones y únicamente permitir el debate entre otras fuerzas políticas y sociales. Una de las consecuencias, afirma Peñaranda, ha sido el desplazamiento de los géneros informativos hacia los opinativos, atribuido al descrédito de la clase política y de la justicia, a la mala formación académica y a la debilidad de las instituciones.

Paralelamente a un discurso que descalificó el trabajo de los medios privados, Morales hizo cambios en la regulación mediática⁴ y “reconfiguró el escenario mediático en el país con la creación y/o fortalecimiento de medios financiados por el Estado, que adoptaron una línea periodística muy cercana a la promoción de actividades gubernamentales como eje” (Sandoval, 2011, p. 61). En julio de 2006, el presidente inauguró Radio Orinoca, la primera del Sistema Nacional de Radios de los Pueblos Originarios (RPOs), proyecto creado bajo el amparo de la Constitución y el auspicio de un acuerdo de cooperación con el gobierno venezolano, en un intento

⁴ La principal regulación del gobierno de Evo Morales en el terreno mediático fue la Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, promulgada en octubre de 2010. La principal controversia radica en lo dispuesto en sus Artículos 16 y 23, referidos a los medios y que establecen sanciones a quienes promuevan, autoricen o publiquen ideas racistas y discriminatorias. En el primero se menciona que “el medio de comunicación que autorizare y publicare ideas racistas y discriminatorias será pasible de sanciones económicas y de suspensión de licencia de funcionamiento, sujeto a reglamentación” (Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, 2010, p. 10). El segundo incorpora en el Código Penal, el Capítulo V, denominado Delitos contra la Dignidad del Ser Humano. Según Bravo-Gallardo (2012), aunque el debate sobre la norma constituye otro episodio más de tensión entre Morales y los medios privados, no existen casos concretos de cierre de medios en el país.

por establecer en Bolivia una red similar a la del país vecino (Ramos-Martín, 2011). Aunque todas las radios deberían pertenecer a los sindicatos de las comunidades que suscribieron el contrato para su instalación, “la presencia del Estado como instigador y financiador de las mismas no permite que se las pueda declarar como comunitarias” (Ramos-Martín, 2011, p. 259). La base es un contrato de comodato por el que se cede la propiedad de las radios por cinco años, pero estas pertenecen en último término al gobierno. Además, explica Ramos-Martín, las emisoras están supeditadas a un sistema totalmente gubernamental dividido en dos brazos: la estatal Radio Patria Nueva, que cuida la interconexión de todas las radios y el enganche de estas a su propia radio central durante los informativos, y la Dirección Nacional de Comunicación Social (DINACOM). Ambas instancias supervisan el contenido noticioso de las RPOs y aunque su creación “sin duda es un avance en la democratización de la información”, preocupa que no tengan una independencia plena pues “son parte de la cadena informativa del gobierno” (Corrales, 2010, p. 84). Las radios comunitarias —que en Bolivia tienen antecedentes en las radios mineras, ferroviarias y fabriles de los cuarenta y cincuenta, y en las emisoras educativas de la red eclesial Escuelas Radiofónicas Bolivia (ERBOL)— perdieron valiosas características en el régimen de Evo Morales:

Las radios comunitarias ya no pueden distinguirse como alternativas mediáticas que contribuyan a la pluralidad y la democracia desde lo rural, sino como un bloque de medios oficialistas que defienden las acciones del gobierno y promueven sus políticas, en franca alineación con discursos como el venezolano y el cubano. Este bloque tiene el propósito de hacer frente discursivo a las redes de medios privados, independientes y opositores al régimen del MAS (Vargas, 2011, p. 1).

El aparato mediático del gobierno está integrado además por Bolivia TV, la cadena estatal, la Agencia Boliviana de Información (ABI) y el periódico *Cambio* (cambió de nombre a *Ahora el Pueblo* en abril de 2021 y antes se llamó *Bolivia*), lanzado en enero de 2009. Aunque Morales identificó al conjunto de los medios privados como parte de su oposición política, sostuvo una confrontación particular con un par de ellos, lo que generó un distanciamiento entre los periodistas de medios privados y estatales ya que su labor y su espacio de trabajo “se constituyeron como trincheras de lucha de posiciones” (Rocha, 2014, pp. 107-108). Según la autora, esa brecha se hizo manifiesta y evidente en 2014 cuando el exdirector de unos de los medios en conflicto presentó un libro sobre lo que llama “una red de medios paraestatales y un plan para acosar a la prensa independiente” (2014, p. 108). Ese exdirector es Peñaranda, cuyo trabajo hemos citado antes. Se tiene registro de “varios y variados hechos periodísticos y de cobertura que han alimentado esta

posición de distancia y confrontación, pero que además han generado un nuevo escenario en la historia comunicacional de Bolivia: la polarización mediática” (Rocha, 2014, p. 108).

Con su intervención en la arena comunicacional como estrategia política, el gobierno de Morales pareció haber ganado la batalla mediática (Hetzer, 2019) con “la moderación de los tonos beligerantes y de intolerancia” y “el reacomodo relativo de las posiciones editoriales e incluso variantes en la composición propietaria de algunos medios privados ‘grandes’ que terminaron próximos a la línea oficialista” (Torrico, 2014, p. 256). Su hegemonía estuvo además justificada por la “autocensura de los periodistas”, ya que los medios en los que trabajan “no pueden prescindir de la propaganda estatal ni de la información que tiene naturaleza pública” (Molina, 2014, p. 57). En Bolivia, los medios se financian fundamentalmente por la publicidad comercial y la del gobierno, cuyos recursos son captados principalmente por las redes televisivas seguidas de los diarios más grandes y las redes radiofónicas (Torrico et al., 2016). Por lo dicho hasta aquí y en función de lo ocurrido durante el gobierno de Morales, el proceso de polarización social, política y mediática en Bolivia “estará sujeto a cómo se libre el encuentro político entre los actores nuevos (o renovados y fortalecidos) y los actores tradicionales del ámbito comunicativo” para luego depender de “cómo establezcan sus dinámicas de convivencia y de relacionamiento con la opinión pública, apuntando hacia un objetivo común, que es la garantía, exigibilidad y justiciabilidad de los derechos comunicacionales hoy constitucionalizados” (Rocha, 2014, p. 109).

En los noventa, muchas de las historias e investigaciones sobre corrupción y otros escándalos, que dieron gran prestigio a medios latinoamericanos, resultaron de información filtrada, fragmentada y no verificada, o del cruce de denuncias (Waisbord, 2000). Ese autor concluyó además que otros escándalos, en su modalidad de noticia, sirvieron únicamente para alimentar los ciclos noticiosos y como instrumentos de la propia clase política contra sus rivales. En ese sentido, las noticias en la región tienden a girar en torno a las afrentas políticas debido al *denuncismo* (Waisbord, 2000) y al *declaracionismo* (Márquez-Ramírez, 2012). En un escenario de alta polarización política y social como el que Bolivia vive, en el que los medios y periodistas son parte de los actores en conflicto, la tendencia a una producción noticiosa instrumentalizada se agrava. Y, como demostraron estudios previos, entender cómo los periodistas obtienen las noticias resulta relevante para identificar el tipo de periodismo que se realiza y sus implicaciones. Esta tesis analiza si el uso de nuevas tecnologías en la recolección de noticias termina con las prácticas de *denuncismo* y *declaracionismo* o si, por el contrario, las facilita o legitima.

2.3. Crecimiento económico, informalidad y falta de empleos de calidad

En la fase posindustrial del capitalismo, periodistas y estudiantes en todo el mundo pasan por un proceso que precariza el trabajo (Çamuroğlu y Çığ, 2015). Otra razón detrás de esta situación es la digitalización de las plataformas de comunicación, que ha resultado en algunas situaciones de precariedad para el periodista: mayor inestabilidad laboral, promovida por los contratos de corto plazo; tercerización y empleo de figuras como el *freelance*; tareas que la empresa aprovecha para diferentes plataformas, pero que son remuneradas como si fuera para una; reducción del plantel de profesionales y un consecuente aumento de las tareas para los que quedan; demanda de mayor velocidad en relación con la dinámica de las nuevas tecnologías; y exigencia de nuevas capacidades y funciones por parte del periodista (Retegui, 2012). A la luz de esas tendencias, relevantes para analizar los procesos de recolección de noticias, abordaremos el escenario económico y laboral que rodea al periodismo en Bolivia.

El crecimiento económico acumulado entre el segundo semestre de 2018 y el primero de 2019 llegó al 3,38% (Melendres y Alanoca, 2019). Aunque la cifra es menor a la previsión del gobierno para 2019 —de 4,5%—, no rompe con el crecimiento sostenido del Producto Interno Bruto (PIB) de Bolivia en los últimos años: un promedio anual de 4,9% en 2006-2017 y de 7,8% a precios constantes en el mismo periodo, un 27% más que en los doce años previos (Martín-Carrillo y Converti, 2018). A pesar del auge y estabilidad macroeconómicos, las políticas públicas del gobierno de Morales en materia laboral —aumento de programas sociales y reversión de reformas implementadas entre 1985 y 2005— se concentraron en los mismos rubros que iniciativas previas, sin generar empleos de calidad en el país (Muriel y Jemio, 2010).

El indicador anterior guarda relación con el empleo productivo. Según un estudio realizado por la Fundación Inaset, especializada en temas de empleo y economía, Bolivia es el país que más empleo de baja productividad tiene en América Latina (Peñaranda U., 2019). El estudio da cuenta que a diferencia de Chile, Uruguay, Perú y Colombia —que muestran una reducción sistemática de la incidencia del empleo de baja productividad— Bolivia tiene una clara tendencia hacia aumentarla, lo que podría asociarse a la decreciente diversificación económica en actividades productivas. El informe de Inaset evidencia además que Bolivia es el único país de la región en el que el empleo de baja productividad supera el 60% de todos los trabajadores ocupados. Los empleos de baja productividad están vinculados al comercio minorista y otros empleos informales, mientras que los de alta productividad están asociados con la tecnología, la industria y otros.

En el terreno de la informalidad, las cifras tampoco son alentadoras. En 2010, el tamaño de la economía informal representaba el 60 % del PIB (Vargas y Fundación ARU, 2011). De acuerdo con un estudio reciente del Fondo Monetario Internacional, Bolivia tiene la economía informal más grande de entre 158 países analizados (Medina y Schneider, 2018). El trabajo recopila información sobre el fenómeno del subempleo entre 1991 y 2015, mostrando que Bolivia ocupa el primer lugar en informalidad económica a nivel mundial, seguido por Zimbabue.

No existe literatura reciente sobre la situación laboral de los periodistas en Bolivia. El primer estudio amplio del que se tiene referencia es el elaborado por Peñaranda (2003) en las ciudades del eje central del país (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz). Se trató de una encuesta de setenta y cuatro preguntas divididas en nueve temáticas: trabajo cotidiano; capacitación, profesionalización y movilidad laboral; satisfacción personal y autopercepción; censura y autocensura en los medios; lógica interna de los medios; estabilidad laboral; líderes de opinión; sensacionalismo y tendencia política; y niveles salariales.

Aunque se han hecho esfuerzos de investigación por actualizar la literatura sobre las condiciones de trabajo de los periodistas en Bolivia, ninguno ha tenido alcance nacional y se han centrado solamente en algunas de las principales ciudades del país. Uno de ellos es la encuesta que el Observatorio Nacional de Medios (ONADEM) llevó a cabo a mediados de 2007 con 764 periodistas (78% de los que realizan la cobertura de noticias diariamente) de las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz (Hurtado, 2009). Los resultados de la encuesta en el tema salarial arrojaron un promedio es Bs. 3.000 (435 dólares) en las cuatro urbes y diferencias evidentes entre periodistas de diarios y de televisión: los primeros perciben ingresos de Bs. 3000 mientras que el mínimo promedio para los segundos es de Bs. 4.500 (652 dólares). En el caso de la radio, la encuesta encontró que los salarios están en función de la ciudad. En La Paz, el ingreso promedio de periodistas de radio es de Bs. 2.500 (362 dólares), mientras que en todas las ciudades existen periodistas que afirmaron ganar Bs. 800, 500 e incluso 200 (116, 72 y 29 dólares) al mes.

La encuesta también dio con relaciones contractuales dispares, traducidas en cuatro categorías: contrato privado escrito, contrato civil escrito, contrato verbal privado y sin contrato. La mayoría de los encuestados (66%) afirmó que tenía “contrato” de algún tipo, lo que implica que el restante 34% no tiene contrato. El segundo grupo está dividido a su vez en periodistas “independientes” (12%), que realizan trabajos periodísticos por su cuenta; los *freelances* (1%), que eventualmente venden algunas notas a ciertos medios; y a periodistas que hacen pasantías,

cobertura intermitente, que realizaban tareas administrativas cuando se aplicó la encuesta o que no la respondieron (21%). La encuesta encontró la existencia en La Paz y Santa Cruz de un número importante de periodistas con contrato civil de prestación de servicios, lo que hace que la empresa no ofrezca beneficios como el seguro social, por ejemplo. Otro aspecto develado por la encuesta tiene que ver con el cumplimiento efectivo del contrato laboral: “[...] algunos encuestados dijeron que a pesar de tener contrato no han recibido bonos de transporte de parte de su empresa, no saben si tienen seguro social o el seguro de vida que —en algunos casos— les prometieron o ni siquiera si les están pagando de acuerdo con su contrato” (Hurtado, 2009, p. 197).

Por último, la encuesta del ONADEM arrojó luz sobre la estabilidad laboral. Según los resultados, la menor movilidad horizontal se da entre los periodistas de diarios, que en 44% dijeron haber trabajado antes en un medio similar. Por el contrario, los periodistas de televisión afirmaron que antes trabajaron en radio (11%) o en periódicos (5%). Según las respuestas, casi el 60 % de los periodistas permanece en el mismo tipo de medio entre uno y cuatro años antes de ir a otro. Sólo el 1%, en promedio, está más de 30 años en el mismo tipo de medio. Aunque la encuesta no pudo verificar la migración de periodistas de una empresa mediática a otra, “una mirada a las pantallas muestra que los periodistas pasan de un canal a otro, rotan por diferentes ciudades dentro del mismo grupo empresarial o trabajan en más de una empresa” (Hurtado, 2009, p. 197).

En Cochabamba, se realizaron dos estudios sobre el tema. El primero se hizo en 2006 y arrojó algunos datos laborales con base en entrevistas a dirigentes de la Federación de Trabajadores de la Prensa de Cochabamba. La investigación encontró que aproximadamente 25% de los afiliados estaba desocupado, porcentaje que tendía a incrementarse por la contratación de practicantes o estudiantes de últimos semestres de las carreras de Comunicación Social; que el 40% de los trabajadores del sector percibía en promedio un salario mensual de 50 dólares; que el 20% de los afiliados recibía un tratamiento salarial de regular a bueno, considerando el salario mínimo nacional de 2006 —55,27 dólares—; que el 40% de ellos era subcontratista, es decir que no trabajaba en medios, sino que alquilaba espacios de la programación, buscando anunciantes para financiar su trabajo; y que el 80% de los afiliados no contaba con ningún tipo de seguro médico (Zapata y Rojas, 2008). Una segunda investigación exploratoria en esta urbe, basada en un sondeo no probabilístico, concluyó que las condiciones laborales de los periodistas cochabambinos habían mejorado en los últimos años debido a que los encuestados declararon que la censura empresarial o política era muy reducida, que disponían de recursos suficientes para realizar su

trabajo; y que estaban siendo beneficiados con el pago de horas extras y de trabajo en fines de semana, compensación por transporte, y con la dotación de seguro médico y de vida en función de medidas gubernamentales (Vega y Borda, 2013).

En el ámbito periodístico, el alto grado de informalidad y de subempleo en la economía boliviana se ha traducido en condiciones precarias de trabajo para los periodistas. Como señalamos, los estudios al respecto han mostrado que la innovación tecnológica puede agravar o generar nuevas situaciones de precariedad laboral. Como veremos más adelante, nuestra investigación evidencia que la forma como los periodistas usan plataformas digitales y otras tecnologías responde no solo a la ideología profesional, a rutinas organizacionales o a motivaciones personales, sino también a las condiciones que el mercado laboral impone.

2.4. Formación profesional y capacitación para el trabajo

El conjunto de conocimientos y habilidades que los profesionales aplican en su trabajo, así como la formación necesaria para dominarlos constituyen la dimensión cognitiva, una de las tres dimensiones generales que la literatura sociológica ha identificado al estudiar el tema (Singer, 2003). En el debate académico en torno la condición profesional del periodismo, un argumento en torno a la dimensión cognitiva sugiere que el periodismo no cumple con los criterios taxonómicos del profesionalismo porque, a diferencia de los médicos y abogados, “a los aspirantes a periodistas no se les exige que obtengan una formación específica (académica o de otro tipo) y, en la mayoría de los países democráticos, el ejercicio del periodismo no requiere una licencia oficial ni una acreditación” (Meyers y Davidson, 2016, p. 421). No obstante, el profesionalismo o la aspiración al mismo es parte de la percepción e identidad de los periodistas porque sirve como herramienta defensiva para reivindicar el rol social del periodismo frente a la posibilidad que las plataformas digitales ofrecen para abrir la producción de noticias a personas externas al gremio periodístico (Singer, 2003). Abordar este aspecto en el contexto de Bolivia es relevante dada su relación con el propósito de esta tesis, enfocado en las implicaciones del uso de plataformas digitales en la recolección de noticias para la profesionalización y cualificación de los periodistas.

En Bolivia, el periodismo como profesión está reconocido en la Ley 494, promulgada el 29 de diciembre de 1979. En su Artículo 1, esa norma reconoce e instituye la profesión de periodista en el país “a los ciudadanos que hayan obtenido el respectivo título académico otorgado por la Universidad boliviana y a los que por su antigüedad y capacidad probada en el ejercicio

prolongado de la actividad periodística cumplan con los requisitos que establece la presente ley”. Con relación a esos requisitos, la ley establece la profesionalización “con carácter excepcional y por única vez” de las personas que hayan cumplido diez o más años de ejercicio de la actividad periodística a la fecha de promulgación de la norma; de quienes tengan un mínimo de cinco años de servicios cumplidos y comprobados, previa defensa de tesis ante un tribunal organizado por el Ministerio de Educación y la Federación de Trabajadores de la Prensa de Bolivia; y de las personas que vivan en distritos del país donde no existan facultades o escuelas universitarias de periodismo y que hayan cumplido cinco años de servicios, previa presentación y defensa de tesis.

Aunque esa ley limita el ejercicio de la profesión a quienes obtengan el título académico y a quienes por su antigüedad cumplieron los requisitos señalados, no se requiere obtener un diploma académico para ser periodista (Zapata y Rojas, 2008). Los autores realizaron un sondeo en cuatro medios televisivos de Cochabamba en 2006, encontrando que, de 21 periodistas, únicamente siete contaban con un título de licenciatura en Comunicación Social. A nivel licenciatura, en Bolivia no existen carreras de periodismo. De acuerdo con estudios del Observatorio Nacional de Medios (ONADEM)⁵, el periodismo “no es un área de conocimiento privilegiada por las universidades ni, aparentemente, requerida por los estudiantes” y “ocupa un lugar secundario en las carreras tanto por la falta de especialización en esta área como por la escasa oferta de cursos de posgrado” (Torrice et al., 2016, p. 79). De las 44 carreras de Comunicación y Relaciones Públicas que hay en el país, sólo cuatro están orientadas al periodismo; el resto carece de un enfoque particular en periodismo o se centra en otros campos (Steinbach y Colanzi, 2009). Según esos autores, existen únicamente dos carreras de periodismo a nivel técnico superior: una impartida a distancia por la Universidad Nacional Siglo XX de Potosí (Llallagua) y otra en la Universidad San Francisco de Asís en La Paz. En Potosí, la carrera inició en 2007 de forma experimental con el objetivo de profesionalizar a los periodistas empíricos. Aunque la carrera de Periodismo no es la más popular, todavía es vista como una oportunidad de trabajo:

La ausencia de carreras de Periodismo a nivel licenciatura está relacionada con el poco interés que muestran los bachilleres por formarse académicamente en ese campo [...] La

⁵ El ONADEM aplicó un cuestionario a 13 universidades y revisó los planes de estudio de 22 carreras para evaluar la situación de la formación universitaria de periodistas (Steinbach y Colanzi, 2009). Teniendo en cuenta los grados de licenciatura, técnico medio y técnico superior, se contabilizó 44 carreras de Comunicación, Comunicación Audiovisual, Comunicación Publicitaria, Comunicación Estratégica y Corporativa, Periodismo y Relaciones Públicas, impartidas por 32 universidades bolivianas. Se evidenció que no existe una sola licenciatura exclusiva en periodismo en todo el país.

mayoría de los bachilleres escoge Comunicación Social por las diversas áreas de aplicación que tiene (marketing, publicidad, comunicación organizacional, comunicación para el desarrollo, turismo, etc.). El Periodismo no es el área preferida de la mayoría, pero sí es visto como una opción laboral más. Otro elemento relacionado con esto es que hay indicios de que los periodistas bolivianos han ido perdiendo credibilidad y prestigio frente a la sociedad (Steinbach y Colanzi, 2009, p. 203).

Respecto de la oferta de programas de posgrado en periodismo, el estudio *Análisis del Desarrollo Mediático en Bolivia*, basado en indicadores de la Unesco, encontró que esta es prácticamente inexistente y esporádica, lo cual limita la especialización académica de los periodistas en áreas de su interés. “Se pudo establecer, además, que la escasez de programas obedece a varios motivos, entre ellos, que las universidades no consiguen una respuesta suficiente de estudiantes interesados como para abrir un curso y que los periodistas por su nivel salarial, rutina laboral y ritmo de vida se ven imposibilitados de inscribirse a un curso de posgrado” (Torrico et al., 2016, p. 79). En cuanto a la formación académica para perfeccionar habilidades y conocimientos básicos, la mayor parte de los representantes de los medios de comunicación consultados en el estudio coincidieron en que la oferta en ese rubro todavía es reducida e inexistente en algunas regiones que están fuera del eje troncal. En la encuesta del ONADEM a periodistas de cuatro ciudades del país, a la que hicimos referencia en el apartado anterior, la mayoría dijo tener estudios en Comunicación y más del 50% dijo haber recibido capacitación extra patrocinada o auspiciada por el medio. Los datos mostraron que son profesionales de la comunicación, pero no necesariamente del periodismo como una especialidad (Hurtado, 2009). De acuerdo con el estudio basado en indicadores de la Unesco, la especialización del periodismo enfrenta diferentes limitaciones:

La realidad muestra una desventaja considerable para quienes, por su localización geográfica, limitados recursos económicos, así como —en muchos casos— un respaldo restringido de los propietarios de los medios, no pueden acceder a capacitación para mejorar la práctica de su función periodística. El apoyo a periodistas que necesitan especializarse en tópicos específicos requiere del concurso comprometido de los propietarios de los medios, así como de la predisposición de los periodistas para acceder a eventos de aprendizaje (Torrico et al., 2016, p. 81).

Finalmente, en el terreno del avance tecnológico, el estudio dio cuenta que ante el auge de las tecnologías más utilizadas —las multimedia, las redes sociales y el correo electrónico— los medios están prestando más atención al tema, sobre todo al uso de estas herramientas para lograr

la interacción entre públicos y medios. Sin embargo, ello no se ha traducido en una capacitación específica “dado que gran parte de los periodistas con acceso a internet (particularmente en las ciudades del eje central) están expuestos a éstas [tecnologías] y han aprendido su manejo ya sea por iniciativa propia, a través de cursos o bien de manera autodidacta” (Torrice et al., 2016, p. 81). El informe del estudio enfatiza que Bolivia tiene una conectividad limitada y que las principales restricciones de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están relacionadas con el costo del servicio de internet. “A nivel del continente, Bolivia tiene los costos más elevados y en menores condiciones de calidad en la región. Este hecho obedecería a que el servicio es comprado a través de intermediarios [...]” (Torrice et al., 2016, p. 81).

La falta de entrenamiento específico en tecnología no es exclusiva de los medios, sino que tiene sus antecedentes en la formación universitaria: “Los planes de estudio continúan poniendo poco énfasis en el periodismo investigativo y en el conocimiento y uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Este último representa el grupo de materias más débil en número y en contenido, desde la perspectiva del área periodística. La mayoría de las veces se refiere al conocimiento y uso de la computadora y de programas para diagramado y diseño. Son escasos los conocimientos y capacidades para la investigación por medio de la Internet, para la redacción en periódicos virtuales, para gestionar páginas web y crear blogs” (Steinbach y Colanzi, 2009, p. 205).

Lo señalado hasta aquí confirma que el ejercicio del periodismo no requiere una formación específica, algo evidente en un país como Bolivia donde no existen carreras de periodismo ni capacitación regular para periodistas en los medios. Ante las deficiencias de la formación académica, los periodistas pueden otorgar más peso a la puesta en práctica de sus habilidades periodísticas para afianzar su profesionalismo, algo que permite verlos como miembros de un grupo ocupacional cuyas expectativas de comportamiento y estándares de desempeño funcionan como una especie de control social del trabajo noticioso (Beam, 1990; 1993; citado en Singer, 2003). Nuestro estudio contribuye a la comprensión del rol que tienen los factores contextuales no solo en la identidad profesional de los periodistas bolivianos, sino también en cómo adaptan el uso de plataformas digitales a su trabajo diario y en lo que ello implica para su cualificación. Ello se desprende de entender que las consecuencias de la innovación tecnológica no están en la tecnología en sí misma, sino en cómo la misma se integra a los diferentes contextos de la producción de noticias (Örnebring, 2010). En el siguiente capítulo, explicaremos el dilema teórico que esta tesis busca resolver, así como la perspectiva y categorías teóricas empleadas para ese fin.

CAPÍTULO 3

El profesionalismo y la práctica ocupacional del periodismo desde una mirada sociológica

Aunque la sociología ha sido durante mucho tiempo el “telón de fondo” de los estudios sobre periodismo, su rol y énfasis han sido cambiantes (Zelizer, 2004, p. 45). A decir de Dickinson (2007), uno de los enfoques predominantes ha sido el estudio de las influencias que restringen el trabajo periodístico, que se alejó de los trabajadores o que dio cuenta de ellos en términos distintos a los de la sociología ocupacional. El autor defiende los beneficios teóricos de una aproximación sociológica renovada que conciba a los periodistas como miembros de una comunidad ocupacional distinta, involucrada en una forma de trabajo particular y cambiante. En esa misma línea, Örnebring (2009) sugiere una investigación sobre el cambio ocupacional en el periodismo que incorpore los debates sociológicos sobre las tendencias generales que afectan a las otras ocupaciones y de las que el periodismo no puede estar al margen, entre ellas la descualificación de la fuerza laboral. Se hace necesario entender mejor el proceso de producción de noticias a la luz de los cambios en las condiciones de trabajo y en los contextos de empleo de la comunidad ocupacional más amplia, así como conocer cómo los periodistas, sus fuentes y colegas trabajan juntos para llevar a cabo el periodismo (Dickinson, 2007).

De otro lado y a fin de explicar la popularidad del discurso del profesionalismo entre una gran variedad de grupos ocupacionales con relaciones laborales y condiciones de trabajo muy diferentes, Evetts (2006) sugiere interpretar el profesionalismo como un discurso empleado para promover y facilitar determinados cambios ocupacionales en organizaciones de servicios. Esta interpretación supone el desarrollo de dos formas de profesionalismo, el organizacional y el ocupacional, cuyos discursos pueden operar a nivel macro y micro. De acuerdo con la autora, el profesionalismo organizacional es un discurso empleado de forma creciente por quienes manejan la organización, mientras que el discurso del profesionalismo ocupacional es construido al interior del grupo de trabajadores y controlado por ellos. Aunque esta noción puede servir de marco para describir y analizar la ocupación periodística en referencia a fenómenos amplios como la descualificación (Örnebring, 2009), es necesario tener en cuenta que el contexto organizacional del periodismo es más complejo que el formado por empleadores y empleados. La estructura en la que los periodistas operan no solo está conformada por las organizaciones para las que trabajan,

sino también por las personas e instituciones que les suministran noticias (Ericson et al., 1987; citados en Dickinson, 2007). Ese aspecto no ha sido lo suficientemente estudiado, al igual que el rol que tienen los propios periodistas. El papel de la agencia humana en las dinámicas de descualificación, por ejemplo, no ha sido examinado lo suficiente (Lewis, 2007; citado en Hoff, 2011), a pesar de que los trabajadores perciben tener un margen de agencia y capacidad de adaptación frente a decisiones externas a su grupo ocupacional (Gür, 2014). En el terreno de la innovación tecnológica, la acción individual ha sido minimizada pese a que su peso en esos procesos puede ser mayor al de las rutinas organizacionales (Steensen, 2009).

Ante la necesidad de dar cuenta del uso de plataformas digitales en la recolección de noticias con relación a la situación más amplia de las ocupaciones y de hacerlo con una fuerte apreciación de la agencia de los periodistas y del complejo contexto organizacional en el que deben trabajar, en este capítulo explicaremos las categorías que nos permitirán hacerlo desde una perspectiva sociológica y tendiendo puentes entre las nociones del periodismo como profesión y como práctica ocupacional. Nuestro marco teórico de análisis está conformado por dos grandes categorías. La primera es la estandarización del trabajo, asociada con la rutinización de la práctica periodística y con sus implicaciones en la profesionalización y en la cualificación del periodismo. La segunda es la adaptación a la innovación tecnológica, referida a cómo los periodistas lidian con ella en el trabajo, incluyendo el ejercicio del profesionalismo organizacional y del profesionalismo ocupacional. Para cada categoría, desarrollaremos conceptos útiles, entre ellos los de rutinas de producción de noticias, *news beats*, plataformas digitales, autonomía y autoridad periodística.

3.1. La estandarización del trabajo periodístico

La estandarización es definida como el establecimiento y registro de “un conjunto limitado de soluciones a problemas correspondientes reales o potenciales”, esperando que estas “sean utilizadas de forma repetida o continua durante un periodo determinado por un número considerable” de las personas a las que van dirigidas (De Vries, 1999; citado en Münstermann y Weitzel, 2008). Reyna encontró que, en la práctica periodística, el término puede ser entendido como “el establecimiento de una serie de estándares con la intención de producir grandes volúmenes de noticias de manera eficaz y predecible” (2019, p. 5). El autor señala que existe un vínculo estrecho entre la estandarización y la rutinización, siendo la primera el establecimiento del patrón y la segunda, su recreación recurrente. La complejidad del proceso de producción de

noticias hace que ambos procesos sean necesarios porque ante la falta de predictibilidad y de patrones de conducta, “los periodistas tendrían que decidir cómo recabar y procesar la información de cada evento y probablemente no se podrían mantener los ritmos de producción” (Reyna, 2019, p. 12). Así, el supuesto de que el periodismo siempre se ha regido por rutinas ha prevalecido como un enfoque relevante de estudio.

Desde la sociología del trabajo, Tuchman fue la primera en hablar de las rutinas en el ámbito del periodismo, afirmando que un elemento clave de la creación noticiosa es la dependencia de procedimientos rutinarios para “procesar la información llamada noticia, un producto agotable hecho cada día” (1972, p. 662). Las rutinas de producción de noticias fueron definidas luego como las prácticas rutinarias, reiteradas y llenas de patrones que los periodistas usan para realizar su trabajo (Shoemaker y Reese, 1996; citados en Becker y Vlad, 2009). De acuerdo con esos autores, son creadas como respuesta a los recursos limitados de las organizaciones noticiosa y a la gran cantidad de información que puede convertirse en noticia. En ese sentido, las rutinas son determinadas por los plazos, el espacio, las normas y la tecnología. Su objetivo es “entregar al consumidor, dentro de las limitaciones de tiempo y espacio, el producto más aceptable de la manera más eficiente” (Shoemaker y Reese, 1996, pp. 108-109; citados en Becker y Vlad, 2009). Atendiendo a la sociología de la producción de noticias, las rutinas del trabajo periodístico — establecidas en la estructura organizacional, económica y política de los medios— han sido analizadas como uno de los factores que, junto con los de tipo individual, condicionan la producción de contenido informativo (Frankenberg y Lozano, 2010).

A decir de Becker y Vlad (2009), los primeros estudios sobre rutinas no vieron que ese factor variaba de un medio a otro, entre los diferentes trabajadores de los medios o en el tiempo. Consideraban a las rutinas como características que definían el trabajo periodístico. Sin embargo, cuando tecnologías como internet han alterado la forma en la que las noticias se producen y distribuyen, esos autores apuntan a la necesidad de investigar la variabilidad en las rutinas para comprender sus orígenes y consecuencias: “[...] el investigador necesita encontrar situaciones en las que las rutinas no se siguen o de alguna otra manera se modifican para comprender las consecuencias [...]” (Becker y Vlad, 2009, p. 63). Para estos autores, más que las rutinas, la necesidad de idear historias es una de las características definitorias de las organizaciones noticiosas. En ese marco, piensan que la perspectiva organizacional aún tiene mérito porque la estructura de los medios y sus rutinas resultan de la necesidad de ideas y, al mismo tiempo, dan

forma al producto noticioso final. Investigación preliminar, mencionan, ha mostrado que la agenda noticiosa de los sitios web basados en los usuarios es muy diferente a la de medios tradicionales. “[...] Es probable que las rutinas para generar esas ideas también sean diferentes, ya que tendrán poco o ningún vínculo con la práctica actual del periodismo” (Becker y Vlad, 2009, p. 70).

Tras revisar su Modelo de Jerarquía de Influencias —que busca entender los factores complejos que moldean el contenido de los medios—, Reese y Shoemaker (2016) argumentan que las rutinas, uno de los niveles de análisis del modelo, “han sido perturbadas, a medida que los medios se adaptan a los flujos y las métricas digitales, ofreciendo la habilidad para presentar información que permita mayor participación del usuario (2016, p. 17). Citan el ejemplo de los llamados agregadores de noticias⁶ que, dentro y fuera de medios tradicionales, han desarrollado nuevas rutinas frente a una pantalla, revisando constantemente los flujos de información, monitoreando qué tipo de historias atraen tráfico y verificando una narración de historias de segunda mano. Los autores aseguran que en ese trabajo de “segundo orden”⁷ el espíritu profesional persiste, aunque como distante de la función de ser testigos que los periodistas siempre han valorado, pero que conservan como aspiración. Van más allá al afirmar que la tecnología ha reconfigurado el ecosistema mediático, trayendo consigo valores diferentes a los noticiosos y a las normas ocupacionales que antes eran un fenómeno en el nivel de las rutinas. “A medida que las organizaciones noticiosas han tenido que depender de quienes están fuera del campo profesional para obtener experiencia digital, los valores de la cultura tecnológica se han vinculado con la práctica periodística” (2016, p. 7), sostienen Reese y Shoemaker.

Está claro que las rutinas periodísticas, o al menos algunos de sus aspectos, varían en el tiempo, según el entorno y entre organizaciones noticiosas y periodistas (Becker y Vlad, 2009). Ante la digitalización de sistemas y herramientas, los periodistas mantienen algunas rutinas

⁶ Coddington define la agregación de noticias como “tomar información publicada de múltiples fuentes y mostrarla de forma abreviada en un solo lugar” (2015, p. 20). Con fuentes, el autor no se refiere únicamente a los informantes de los periodistas, sino a cualquier información en la que se pueda basar un reporte noticioso. En el caso de la agregación, estas fuentes suelen ser las organizaciones periodísticas y los contenidos que publican.

⁷ Reese y Shoemaker (2016) hacen referencia al trabajo de Coddington (2015) sobre la agregación de noticias. Coddington plantea que “la agregación proviene de recolectar evidencia textual de la evidencia recolectada a través del trabajo periodístico, siendo entonces un tipo de trabajo noticioso de segundo orden, construido en base a las prácticas epistemológicas y a los valores de la información periodística moderna” (2015, pp. IX-X).

tradicionales para sobrellevar el ritmo del trabajo noticioso, mientras adoptan otras nuevas, propias de redacciones digitales (Westlund y Ekström, 2009). Para esos autores, los debates se han enfocado con frecuencia en los cambios y no en lo que continúa siendo básicamente lo mismo. Atendiendo a la compleja dinámica de cambio y continuidad en torno a la rutinización del periodismo, nuestra investigación aporta evidencia acerca de una renovada estandarización de la práctica periodística, motivada por el uso de plataformas digitales como WhatsApp. Considerando que, según la longeva literatura sobre el tema, el periodismo ya estaba rutinizado y que la innovación tecnológica no ha terminado del todo con esa tendencia, nos inclinamos a defender — con base a lo encontrado entre periodistas de Bolivia— que estamos frente a un nuevo tipo de estandarización y que en términos generales dicho proceso no puede ser concebido como lineal e inequívoco. Nuestros hallazgos apuntan a que factores internos y externos a la práctica periodística son un contrapeso a la estandarización e impulsan la heterogeneidad de la recolección de noticias.

De otro lado, la revisión de los estudios que por décadas se han realizado sobre las rutinas sugiere nuevas direcciones de investigación sobre las prácticas e interacciones cada vez más complejas mediante las cuales se distribuye y comparte conocimiento en una suerte de trabajo colaborativo y negociado que involucra a diferentes actores sociales y tecnológicos dentro y fuera de las salas de redacción (Westlund y Ekström, 2009). En ese plano, nuestra investigación en Bolivia contribuye al debate teórico sobre las implicaciones profesionales y ocupacionales del traslado de las rutinas hacia fuera de las redacciones —a espacios digitales facilitados por el uso de tecnología—, y de la manera en la que los periodistas negocian individual y colectivamente la obtención de noticias no solamente con las exigencias organizacionales de sus medios, sino también con las diversas lógicas organizacionales de sus pares y de sus fuentes de información.

3.1.1. Los *news beats*

El concepto de *news beats* ha estado integrado a la discusión sobre las rutinas debido a que, generalmente, las organizaciones noticiosas se organizan de forma que puedan observar eventos y recolectar material en bruto para la producción de noticias (Becker y Vlad, 2009). Aunque se desconoce el origen del término *beat*, esos autores mencionan que una posibilidad está en el trabajo policial, donde los agentes cubren de forma rutinaria zonas geográficas asignadas o *beats*. En el diccionario, el término es definido como “un camino habitual o ronda de servicio: como el *beat* de un policía” (Merriam-Webster, s.f., definición 3).

En la literatura sobre la producción de noticias, el tema se ha discutido ampliamente. Tuchman (1978, p. 25) se ha referido a los *news beats* como una “red de noticias” usada por las organizaciones periodísticas para adquirir la materia prima que se convertirá en noticias y diseñada para “captar historias apropiadas disponibles en lugares centralizados”. Este argumento supone que al público le interesan los hechos que ocurren en esos sitios, actividades de organizaciones o instituciones concretas y temas específicos (Becker y Vlad, 2009). Por ello, la red de noticias “se lanza en el espacio, centrándose en organizaciones específicas y destacando temas” (Tuchman, 1978, p. 25). De las tres formas de dispersión de los periodistas bajo la red de noticias, la autora resalta la ubicación geográfica.

Otras definiciones se alejan del componente geográfico, considerando que el *news beat* “es más que una primicia o un lugar; es una construcción social, que está bajo la presión de las fuerzas económicas, políticas y sociales que le han dado forma históricamente” (Dick, 2012, p. 754). En esa misma línea, Fishman sostiene que los *news beats* “se basan en el mundo laboral real de los reporteros [...]”, encarnando un “dominio de actividades que ocurren fuera de la sala de redacción y que consiste en algo más que conjuntos aleatorios de actividades”, siendo “el escenario social al que el periodista pertenece” (1980, p. 103; citado en Reich, 2012). Estas definiciones se orientan hacia algo que los periodistas pueden relacionar de mejor manera con su vida profesional.

De su lado, Gans (1979; citado en Becker y Vlad, 2009) hace una conceptualización informativa al relacionar la generación de ideas con los *beats*. Al tener la responsabilidad de pensar en historias, explica, los periodistas deben estar al tanto de lo que ocurre en los lugares que cubren. De ese modo, la información en bruto tiene el potencial de convertirse en noticia únicamente si el reportero reconoce ese potencial. Y Reich (2011) concluye que los *news beats* son dominios de práctica que son significativamente distintos en el tipo de recolección de noticias que implican, incluyendo el tipo de fuente noticiosa, de práctica de cobertura y el canal de comunicación empleado para obtener información. Al mismo tiempo, Reich señala que, pese a las diferencias, los *news beats* conforman una sola comunidad de práctica, una sola ocupación y siguen por tanto los mismos patrones y lógica mediática. Para Reich, “la presencia de diferencias dentro de una relativa similitud sugiere que los *news beats* son espacios para el desarrollo de algún tipo no especificado de ‘pericia periodística’” (2011, p. 92). De las habilidades laborales hablaremos en el siguiente apartado. El autor advierte que la investigación en torno a los *news beats* puede ser clave en los próximos años si las presiones en la producción de noticias continúan aumentando a medida

que los recursos disminuyen: “[...] cada vez se asignarán más y más *beats* a un número cada vez menor de reporteros, difuminando las distinciones de los *beats* y aumentando la tendencia a la homogeneidad en la cobertura” (Reich, 2012, p. 93).

Esa previsión responde a que, además de ser una herramienta útil para la recolección de noticias, los *news beats* son al mismo tiempo una forma de diferenciación del trabajo, de poner a los periodistas en posiciones en las que pueden actuar con mayor eficiencia para el mejoramiento general de la organización noticiosa (Becker et al., 2000). De ese modo, cuando existen periodistas que tienen varias asignaciones de cobertura con las cuales interactuar —como encontramos en Bolivia— las distinciones de los *news beats* se pierden y, en lugar de aportar a la especialización del periodismo, contribuyen a su estandarización. Asimismo, si los *news beats* están bajo la presión de fuerzas económicas, políticas y sociales (Dick, 2012) con las cuales los periodistas negocian el acceso a información, la dinámica se complica si esas fuerzas se multiplican. Sin embargo, nuestro estudio encontró que, como sucedió con las rutinas, el uso de WhatsApp derivó en el traslado de los *news beats* a espacios digitales. En ellos, los periodistas ejercen presión y negocian colectivamente la obtención de noticias, aunque ello implica la homogeneización de estas. Por último, dada la necesidad de identificar las situaciones en las que la rutinización no ocurre o se ve alterada de algún modo (Becker y Vlad, 2009), nuestros hallazgos permiten entender esa variabilidad porque dan cuenta que los *news beats* aún pueden operar como dominios distintos de práctica (Reich, 2012) y motivar a los periodistas a llevar adelante procesos diferenciados de recolección de noticias, incluyendo un uso diversificado de la tecnología.

3.1.2. La condición profesional del periodismo

La estandarización del trabajo ha sido identificada como una causa de desprofesionalización desde la sociología de las profesiones (Toren, 1975), así como un detonante de la descualificación de la fuerza laboral en el periodismo (Reyna, 2019) y en otras ocupaciones (Hoff, 2011; Leslie y Rantisi, 2019; Robinson y Barron, 2007; Wong, 2006). Por ello los debates teóricos sobre la condición profesional y la cualificación del periodismo, en estrecha relación con la estandarización del trabajo y la innovación tecnológica, son parte integral de nuestro marco de análisis de las implicaciones profesionales y ocupacionales del uso de plataformas digitales en la recolección de noticias de periodistas en Bolivia. Este apartado está dedicado al periodismo como profesión y el siguiente, a su cualificación.

Pese a que no existe un consenso sobre la condición profesional del periodismo porque en la práctica este parece no haber encajado en las definiciones sociológicas del profesionalismo (Singer, 2003), el estudio del periodismo como una profesión es uno de los enfoques de investigación que más prevalece en el tiempo (Zelizer, 2004). De otro lado, el desarrollo de nuevas tecnologías digitales ha traído dudas sobre las implicaciones potenciales o reales de dicha innovación en la condición profesional del periodismo o en sus aspiraciones de conseguirla (Singer, 2003). Pero sea el periodismo una verdadera profesión o no, la profesionalización aún es deseable para alejar a la producción de noticias de intereses políticos y económicos; y porque más allá de las ambigüedades entre el deber ser y el ser, un profesionalismo débil no es necesariamente mejor (Waisbord 2013). Para distinguir entre profesionalismo y profesionalización, dos términos estrechamente ligados, es posible decir que el primero describe con frecuencia la habilidad de una persona y su capacidad para producir algo de gran calidad (Nygren, 2012) e implica que el periodismo, como otras profesiones, desarrolló una ética de servicio público (Hallin, 2000). Y la profesionalización es, desde una perspectiva sociológica, el proceso por el cual una ocupación se convierte gradualmente en una profesión que tiene todas las características para ser considerada independiente (Nygren, 2012). Ahora bien, una concepción del periodismo profesional que otorgue un peso determinante a los valores e ideales de la profesión, como la autonomía y la objetividad, para explicar la producción de noticias ignora otros factores relevantes e impide ver las tensiones o contradicciones entre los valores y las prácticas (ver Capítulo 1).

Una alternativa a la concepción ético-normativa es el estudio del profesionalismo como una forma de control ocupacional, más que como un conjunto de rasgos y reglas. Así, Aldridge y Evetts (2003) plantean que el profesionalismo periodístico es un discurso construido y empleado como mecanismo de cambio ocupacional por los gerentes de las organizaciones noticiosas y por los periodistas. Según los autores, se trata de un discurso de autocontrol, de confianza en uno mismo, una insignia o etiqueta que da sentido al trabajo y que permite a los periodistas justificar la importancia de lo que hacen para ellos y para los demás. Es también una ideología que permite la autoexplotación, así como presentar el cambio ocupacional como la necesidad de profesionalizar a los periodistas. Los autores explican que el mecanismo es reforzado y reiterado constantemente por jerarquías, decisiones y reglas de comportamiento. El profesionalismo en tanto control ocupacional es también una conclusión a la que llegó Soloski (1989), para quien es más importante indagar lo que para una ocupación significa afirmarse como profesión que analizar qué ocupación

califica o no como profesión. Según el autor, el profesionalismo sirve para controlar a los periodistas de dos formas: mediante estándares y normas de comportamiento —la objetividad (la más importante), el juicio noticioso, la selección de fuentes y la estructura de las noticias— y a través de un sistema profesional de recompensas: ascensos en jerarquía, mejoras salariales y avances en estatus y libertad de trabajo. Waisbord (2013), al reorientar la discusión acerca del periodismo profesional, adopta también la mirada del control ocupacional. Concluye que, aunque el periodismo puede no cumplir con los entendimientos taxonómicos de la perspectiva normativa, ni gozar de la autonomía absoluta respecto de actores externos —de la que se habla en las teorías clásicas sobre el profesionalismo⁸—, la profesionalización del periodismo está sustentada por “la capacidad de los periodistas de ejercer control sobre su trabajo” (2013, p. 146), de producir noticias con base a normas y prácticas internas. Según Waisbord, en torno a esos lineamientos, y no al cumplimiento de principios éticos como la objetividad y la imparcialidad, existe un consenso que fundamenta las pretensiones de poder y distinción social del periodismo. El autor pone de relieve que “el profesionalismo es un proceso permanente mediante el cual las ocupaciones definen y controlan un área de especialización y rechazan las incursiones de otros actores que reclaman una participación o pericia a través de diversas estrategias” (2013, p. 146). Para Waisbord, la producción de lo “noticioso” es la forma distintiva de conocimiento del periodismo y aquello que lo diferencia de otras instituciones y campos, en lugar de una ética orientada al público.

La sociología de las profesiones, al haberse enfocado en identificar las características del tipo ideal de profesión y en los procesos por los cuales una ocupación transita hacia la profesionalización total, no ha prestado mucha atención, al menos sistemáticamente, a la desprofesionalización (Toren, 1975). Para la autora, el declive profesional se origina en los procesos de especialización, estandarización y rutinización de la práctica profesional, ocasionados por avances científicos y tecnológicos; y en el ideal de servicio de la profesión (un conjunto de

⁸ En las Ciencias Sociales, las profesiones fueron definidas en términos generales como ocupaciones con poder y prestigio, que pueden ser descritas y distinguidas con base a una lista de características (Singer, 2003). Aunque esa lista de atributos específicos varía, existe consenso sobre las dimensiones generales de la profesión ideal: una dimensión cognitiva, centrada en el conjunto de conocimientos y técnicas que los profesionales aplican en su trabajo, así como en la formación necesaria para dominarlos; una dimensión normativa, que abarca la orientación de servicio de los profesionales y su ética particular, justificando el privilegio de autorregulación; y una dimensión evaluativa, que compara a las profesiones con otras ocupaciones, resaltando las “características singulares de autonomía y prestigio” de las primeras (Singer, 2003, p. 141).

normas para cubrir las necesidades de los clientes de forma desinteresada), siendo que clientes, gobierno y público en general han comenzado a cuestionar el derecho por el cual los profesionales determinan los objetivos y términos de dicho servicio público. Respecto de la primera causa, Toren explica que uno de los cimientos más fuertes sobre los cuales una profesión basa sus pretensiones de autonomía y monopolio es la afirmación de que el trabajo profesional no es rutinario, pero que —a medida que el conocimiento de una profesión se vuelve más racional, preciso y específico— el desempeño profesional tiende a la estandarización y a la rutinización. Con ello viene la delegación de actividades rutinarias a personal menos calificado y de los problemas complejos a las personas más capacitadas. La autora defiende el potencial efecto “desprofesionalizante” de los avances científicos y tecnológicos, así como de los consiguientes procesos de estandarización, especialización y rutinización, especialmente en aquellas profesiones cuya base cognitiva es principalmente científica o técnica. Toren sostiene que “la desprofesionalización, en diferentes grados, es un destino probable para las profesiones” (1975, p. 328) y puede ocurrir cuando uno o más de los atributos de una profesión consolidada o nueva pierden importancia y vitalidad con el tiempo; cuando una profesión pierde el dominio exclusivo sobre su conocimiento especializado; cuando su ideal de servicio es corrompido por intereses propios o de otros sectores; y cuando el monopolio legal para la admisión, la capacitación y la evaluación del desempeño es cuestionado y disputado por clientes o por otras ocupaciones o grupos sociales.

Los estudios sobre periodismo tampoco han prestado una atención sistemática al declive profesional. El fenómeno ha sido examinado tangencialmente, principalmente a la luz de las implicaciones de internet y de otros avances tecnológicos en la práctica periodística (Blankenship, 2015; Lewis, 2012; Singer, 2003; Nossek, 2009; Witschge y Nygren, 2009). En ese contexto, la desprofesionalización ha sido entendida como la erosión de la capacidad de los periodistas de mantener el control sobre los valores que guían su trabajo (Meyer, 2009; citado en Gade, 2008) o como el proceso en el que una ocupación experimenta o parece experimentar una disminución de su autonomía frente a otros actores que limitan su capacidad de actuar desinteresadamente o cuya actuación es percibida de ese modo, así como de su capacidad de poseer un cuerpo sistemático y único de conocimiento ocupacional (Ritzer y Walczak, 1988; citados en Meyers y Davidson, 2016). Para Lewis (2012), la tendencia hacia el declive profesional representa una amenaza a la autodeterminación profesional que, en última instancia, es una pelea por límites: delimitaciones materiales y retóricas sobre quién está adentro y quién está afuera, y acerca de qué cuenta o no

como una práctica profesional ética. Como dijimos, el énfasis ha estado en atribuir el fenómeno al avance tecnológico en sí mismo, sin considerar la relación de este con procesos de estandarización del trabajo. Singer (2003) argumenta por ejemplo que el periodismo desarrollado en internet desafía la ya disputada noción de profesionalismo periodístico. Citando a Broddason (1994), la autora menciona que una de las predicciones más pesimistas es la desprofesionalización de los periodistas como grupo cuando los sistemas expertos de recolección de noticias estén a disposición del público y cuando su función como porteros de la información disminuya. Con base en estudios recientes (Boczkowski, 2010; Broersma y Peters, 2013; Napoli, 2014; Usher, 2015), Meyers y Davidson (2016) sugieren que existe una tendencia hacia la desprofesionalización del periodismo —traducida en la erosión de su casi monopolio en la provisión de noticias, el quebrantamiento de su carácter distintivo de objetividad y la reducción de su autonomía— debido a la digitalización, el periodismo desarrollado en internet, la naturaleza interconectada de organizaciones noticiosas globales y la creciente relevancia de algoritmos⁹ para la producción de noticias. Haciendo referencia específica a los teléfonos móviles inteligentes como nueva tecnología mediática —herramienta de especial interés aquí debido a que el teléfono ha sido un canal dominante en los procesos de recolección de noticias—, Nossek (2009) afirma que la desprofesionalización significa que cualquier persona puede ser periodista y que en realidad ninguna lo es, siendo una amenaza que enfrenta actualmente el periodismo.

⁹ Un algoritmo es una serie de instrucciones sencillas que se llevan a cabo para resolver un problema (Fanjul, 2018). Citando al profesor de la Facultad de Informática de la Universidad Complutense Ricardo Peña Marí, el autor ofrece una definición más rigurosa del algoritmo: “Conjunto de reglas que, aplicada sistemáticamente a unos datos de entrada apropiados, resuelven un problema en un número finito de pasos elementales”. Con la llegada de los ordenadores, los algoritmos cobraron mucho más protagonismo, señala Fanjul. Ello se debe a que los ordenadores pueden calcular más rápido que un cerebro humano, por lo que un programa de ordenador es un algoritmo escrito en un lenguaje de programación que al final acaba convertido en miles de sencillas operaciones que se realizan con corrientes eléctricas en el procesador. Así, “los algoritmos se usan para predecir resultados electorales, conocer nuestros gustos y el mundo del trabajo se va algoritmizando: las diferentes tareas se convierten en algoritmos y se automatiza el trabajo”, señala Fanjul, citando a Miguel Toro, catedrático del Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos de la Universidad de Sevilla. En el sector de los medios de comunicación, la función clave de los algoritmos es permitir la toma de decisiones derivadas del análisis de las enormes cantidades de datos que provienen de medios extremadamente interactivos, en los que el público deja un conjunto creciente de rastros que se pueden capturar y cuantificar (Napoli, 2014). De ese modo, los procesos de producción y consumo mediático se automatizan cada vez más y son dictados por algoritmos, afirma Napoli.

En el presente estudio, la noción de profesionalismo es entendida como la forma en la que los periodistas mantienen control sobre su campo de práctica ocupacional, la producción de noticias, por lo que el declive profesional implica la pérdida o indicios de pérdida de ese control. Si bien el profesionalismo como discurso puede ser empleado por reporteros y por organizaciones noticiosas para gestionar el cambio ocupacional, en este caso el uso de tecnología en la práctica periodística, nuestro estudio —al enfocarse en las percepciones y experiencias de los periodistas bolivianos— centra su análisis en cómo opera el profesionalismo en ese nivel, sin perder de vista los factores organizacionales o de otro tipo que entran en juego. De otro lado, y a diferencia del énfasis que estudios previos han puesto en la tecnología como elemento determinante detrás de la desprofesionalización, esta tesis pone de relieve las implicaciones de la innovación tecnológica en las condiciones laborales de los periodistas, entre ellas una renovada estandarización del trabajo y un consiguiente déficit de control sobre la recolección de noticias. Asimismo, al considerar los distintos procesos de negociación que los periodistas encaran, estas implicaciones son también diferenciadas y no constituyen un resultado único en términos profesionales pues factores internos y externos al trabajo periodístico pueden generar contrapesos a la estandarización.

3.1.3. La cualificación del periodismo

Además del debate teórico en torno a la desprofesionalización, existe otro sobre la pérdida, ganancia y/o mejora de habilidades en el trabajo. Aunque el enfoque ha estado en la descualificación (*deskilling*) de la fuerza laboral, la literatura ha discutido también la existencia de procesos de recualificación (*reskilling*), de mejora de capacidades (*upskilling*) y/o de cualificación múltiple (*multiskilling*) como fenómenos simultáneos (ver también Capítulo 1). La inclusión de lo teorizado sobre estos procesos responde a la necesidad de incorporar nuestro análisis del periodismo boliviano en las discusiones contemporáneas sobre las tendencias generales que afectan al resto de las ocupaciones (Örnebring, 2009).

Han pasado casi 50 años desde que Harry Braverman publicara en 1974 su libro *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*, en el cual defiende la tesis de que existe una tendencia general hacia la descualificación y degradación del trabajo en el capitalismo (Previtali y Fagiani, 2015). Esos autores explican que, según Braverman, la descualificación resulta de la separación entre la concepción y ejecución del trabajo, o entre el trabajo intelectual y el manual, lo que impide que los trabajadores tomen control del proceso

laboral y sean reducidos a realizar tareas simplificadas y rutinarias, cada vez más especializadas y sin contenido. En la degradación laboral que Braverman postula, la capacidad del trabajador para aplicar sus conocimientos, experiencia y habilidades tanto a la planificación como a la ejecución de tareas es socavada a causa de innovaciones de gestión orientadas a mejorar la eficiencia y reducir costos (Hoff, 2011). De ese modo, el rol del trabajador individual pierde importancia y significado en comparación con la organización del proceso de producción más amplio del que es parte. Hoff resalta que el argumento de la descualificación, en los términos planteados por Braverman, presenta al menos tres grandes problemas: implica un proceso determinista que es difícil de comprobar empíricamente; la dinámica se discute con frecuencia sin considerar lo suficiente el rol de la agencia humana en las condiciones laborales susceptibles de generar descualificación; y el fenómeno es mostrado a menudo como una lucha por el control del trabajo entre empleadores y empleados dentro de la organización, dejando poco espacio para examinar cómo ambas partes pueden trabajar juntas para obtener beneficios mutuos en el día a día.

Respecto del determinismo, la noción de descualificación de Braverman ha sido rebatida por la evidencia empírica de encuestas a gran escala, cuyos resultados muestran que la tendencia general no es la pérdida de habilidades, sino su mejora debido al aumento de las exigencias de cualificación en la mayoría de los puestos de trabajo (Örnebring, 2010). Cuando su análisis parte de cómo la viven y lo que significa para un grupo particular de trabajadores en un contexto determinado, la descualificación puede ser concebida como un proceso dinámico y situado que forma parte de procesos multidimensionales e interactivos de descualificación, recualificación y de mejora de habilidades (Korzeniewska y Erdal, 2021). Nuestro estudio en Bolivia contribuye precisamente a la comprensión de las dinámicas o indicios de pérdida y ganancia de habilidades laborales como fenómenos simultáneos, así como de su relación con los procesos de adaptación de periodistas al uso de plataformas digitales y con las diferentes interacciones mediante las cuales negocian su acceso a información noticiosa. Estudios sobre cambio ocupacional y cualificación encontraron, ya desde 1980, evidencia para argumentar que, en lugar de una tendencia general hacia la descualificación o hacia la mejora de habilidades, lo que existe es una creciente polarización de habilidades entre ambos patrones (Gallie, 1991). La literatura sugiere, por ejemplo, que si bien algunos maestros viven una descualificación —con la pérdida de control sobre su labor debido a una mayor división del trabajo, a la rutinización de tareas, a la separación entre la concepción y ejecución del trabajo, y a la intensificación de este—, otros son recualificados porque

tienden a ganar nuevos conocimientos, desarrollar nuevas habilidades y ampliar su práctica profesional a nuevas áreas, mejorando su eficacia en la enseñanza (Wong, 2006).

Cabe señalar que la polarización de la fuerza laboral también puede ser entendida como la disminución del empleo y del crecimiento salarial en las ocupaciones de salario medio, que implican tareas rutinarias, en relación con las de salario alto y bajo (Manning, 2007; citado en Downey, 2015). En ese sentido, la innovación tecnológica reduce la demanda de empleos rutinarios, en los que los trabajadores son fácilmente sustituidos por tecnología, mientras que los empleados de trabajos cognitivos no rutinarios con salarios elevados tienden a complementar el proceso tecnológico (Valletta, 2015). Örnebring señala que en el periodismo esto se ha traducido en la reducción de los salarios medios de los periodistas frente a unas cuantas “estrellas” del periodismo, a menudo presentadores de televisión o columnistas, que gozan de salarios altos y un elevado reconocimiento público (2010, p. 68). El autor explica además que las competencias para el manejo de tecnología digital no siempre son valoradas económicamente; que los directivos están menos dispuestos a pagar por el periodismo de investigación, que requiere tiempo y desplazamiento, así como por el trabajo sujeto a reglas de verificación, ética y profundidad; y que con la menor separación entre recolección y procesamiento de noticias, los periodistas asumen tareas antes realizadas por el personal técnico, aumentando la eficiencia de costos para los medios.

En los estudios sobre periodismo, las discusiones sobre la cualificación de la práctica periodística, al igual que los debates sobre la desprofesionalización, han estado enmarcadas en el análisis de los impactos de la innovación tecnológica (Bro et al., 2015; García Avilés et al., 2004; Nygren, 2014; Örnebring, 2010). Estos esfuerzos han encontrado que el uso de tecnología tiene implicaciones ambivalentes, reforzando el argumento de una polarización de la fuerza laboral, traducida en algunos periodistas que experimentan descualificación y en otros que viven procesos de recualificación y de cualificación múltiple: “[...] No se trata de defender la descualificación, sino de señalar que la dinámica de cambio de competencias dentro de una profesión es compleja, y que la mejora de las competencias en algunos campos y la descualificación en otros no se excluyen mutuamente [...]” (Örnebring, 2010, p. 66). En un entorno de innovación tecnológica, el cambio de habilidades ha significado que ante un procesamiento más rápido de las noticias y una mayor presión para ser el primero en contar la historia, los periodistas tienen menos tiempo para cumplir con tareas tradicionales, como la doble verificación de fuentes y la búsqueda de información contextual (Avilés et al., 2004). Ha implicado también que los reporteros dediquen

más tiempo a la resolución de problemas técnicos, volviéndose más hábiles en ese tipo de tareas, y que en otros casos experimenten una cualificación múltiple, participando en todas las etapas del proceso de producción de noticias, pero sin la necesidad de conocimientos relacionados con la investigación y búsqueda activa de noticias (Nygren, 2008; citado en Örnebring, 2010). A decir de Nygren (2014), los periodistas perciben el manejo de habilidades múltiples como una recualificación o una mejora de competencias, más que como una descualificación. El autor habla de una “nueva división del trabajo¹⁰ en el periodismo, que otorga más espacio a la creatividad y más poder al periodista como individuo, de acuerdo con la experiencia de los multireporteros, aunque también es una estrategia para aumentar la eficiencia y la producción en las redacciones. En la misma línea, otros autores señalan que “mientras algunos periodistas se encuentran con una descualificación y una menor autonomía, donde se les deja tareas más sencillas y menores en número, otros experimentan una recualificación y una cualificación múltiple que conduce a un aumento de autonomía” (Bro et al., 2015, p. 12). Los cambios en la cualificación han servido además para explicar el periodismo móvil, donde los reporteros ya no tienen tiempo para aprender y generar historias, pero donde experimentan recualificación al estar a cargo de todas las etapas de la producción de noticias y desarrollar técnicas de producción multimedia (Kumar y Haneef, 2017).

La mayoría de las aproximaciones a la polarización del periodismo en términos de manejo de habilidades ha tendido a explicar el fenómeno como un resultado directo de la digitalización o del uso de nuevas herramientas tecnológicas, sin profundizar lo suficiente en las condiciones de trabajo asociadas a la descualificación y/o recualificación, entre ellas una renovada estandarización promovida por el uso de plataformas digitales, como encontramos en Bolivia. Pero existen trabajos que relacionan descualificación con estandarización, como el de Reyna (2019) en México, quien concluyó que la descualificación es un efecto indeseado de la estandarización del trabajo periodístico que, al imponer el régimen de la objetividad, degrada las cualificaciones de los periodistas en favor de la eficacia, el cálculo, la predicción y el control en las salas de redacción.

¹⁰ Nygren (2014) alude a una nueva división del trabajo en los medios de comunicación al definir la cualificación múltiple como la gestión de todo el proceso de producción de noticias, lo que implica que los periodistas se hacen cargo no solo de la recolección de información, sino de su producción, edición e incluso de la entrega del contenido al público en el caso de la radio y la televisión. De ese modo, los periodistas realizan tareas que antes estaban en manos de especialistas o técnicos. La cualificación múltiple también puede ser definida como el trabajo para diferentes plataformas al mismo tiempo o en ocasiones separadas, complementa el autor.

En esas condiciones, los periodistas son reducidos a recolectores de declaraciones de funcionarios públicos debido no tanto a una interpretación y puesta en práctica ambigua de valores como la objetividad, sino al diseño del trabajo y a la lógica del modelo de producción de noticias. Reyna encuentra el origen de la descualificación en “una división del trabajo que ha determinado que algunos periodistas deben dedicarse a producir un periodismo de investigación que establece agenda mientras los demás se deben limitar a generar nota diaria a partir de la recolección de declaraciones”, y cuya lógica es la producción de grandes volúmenes de noticias sin descuidar el establecimiento de agenda (2019, p. 16). Así, la dinámica ocurre a partir de la delimitación de tareas y, en el caso de los reporteros de investigación, se traduce en el control que la organización periodística ejerce al restringir la cobertura de temas que pueden comprometer sus intereses políticos y económicos. Reyna explica que con la descualificación los periodistas son “despojados de la capacidad de definir su propio trabajo. No es que carezcan de agencia, sino que dentro del contexto organizacional son contratados para reproducir un modelo de producción de noticias establecido hace cuatro décadas y no para poner en práctica sus propias interpretaciones del periodismo”. El déficit de control del trabajo les impide concretar sus ideales profesionales.

Aunque desarrolladas en ámbitos sociológicos diferentes, la desprofesionalización y la descualificación son nociones complementarias que permiten dar cuenta de la pérdida de control sobre un campo de práctica ocupacional o una forma distintiva de conocimiento, motivada entre otros factores por la estandarización del trabajo. La discusión enfocada en la cualificación posibilita además examinar el cambio ocupacional con base en capacidades que dejan de ser desarrolladas, una tendencia amplia que afecta a las ocupaciones, incluido el periodismo. Nuestra investigación contribuye al entendimiento de la descualificación no como algo estático, sino como un proceso dinámico y situado que puede convivir con situaciones laborales en las que existe ganancia o mejora de habilidades. Encontramos que, en torno a la recolección de noticias, los periodistas bolivianos deciden cómo usar la tecnología para lidiar con su trabajo diario, siendo así parte activa de las dinámicas de descualificación y/o recualificación resultantes, las cuales son agravadas o promovidas por elementos distintos al individual, como factores contextuales, así como por la forma en la que negocian su acceso a información noticiosa —de manera individual o grupal, en persona o a distancia— y por los actores que intervienen en la negociación, sean sus propios colegas, sus fuentes o los publirrelacionistas de estas. El uso que periodistas bolivianos hacen de plataformas digitales en su labor diaria implica procesos de adaptación profesional a un

cambio ocupacional de índole tecnológico. Este aspecto constituye nuestra segunda gran categoría teórica, que será desarrollada a continuación.

3.2. La adaptación de los periodistas a la innovación tecnológica

La innovación ha sido estudiada bajo tres perspectivas: la primera centrada en los individuos como fuerza matriz de las iniciativas y procesos de innovación, otra que pone de relieve rasgos estructurales dentro y fuera de la organización como elementos determinantes de la innovación y un tercer enfoque que defiende que la innovación se produce por “la interacción de las influencias estructurales y las acciones individuales” (Slappendel, 1996, p. 109; citado en Steensen, 2009). Esta perspectiva condice con la naturaleza compleja y multidimensional de la innovación, la cual implica que varios factores interactúan para que ocurra en una organización (Goswami y Mathew, 2005). Así, el uso del término difiere según el nivel de análisis empleado. Una distinción útil es aquella entre las innovaciones técnicas y las administrativas: las primeras ocurren en los sistemas técnicos de una organización y están directamente relacionadas con su principal actividad laboral —incluyendo la puesta en práctica de una idea novedosa de producto o servicio o la introducción de nuevos elementos en las operaciones de producción o servicio— y las administrativas abarcan la estructura organizacional y el manejo de personal; como la implementación de una nueva forma de contratar personal, asignar recursos y estructurar tareas, autoridad y estímulos (Darnanpour, 1987; citado en West y Altink, 1996). En el ámbito que nos ocupa, el de las organizaciones noticiosas, Pavlik define la innovación como “el proceso de adopción de nuevos enfoques en los formatos y prácticas de los medios mientras se mantiene un compromiso con la calidad y con altos estándares éticos” (Pavlik, 2013, p. 183). Para el autor, la innovación está impulsada en gran medida por los avances tecnológicos y los retos económicos e incluye tanto a periodistas profesionales como a periodistas ciudadanos¹¹. El autor distingue al menos cuatro dimensiones del proceso: la producción, entrega y presentación de contenido noticioso de calidad; el involucramiento del público en un discurso noticioso interactivo; el uso de nuevos métodos de reporte, óptimos para la era digital y en red; y el desarrollo de nuevas estrategias organizacionales y de gestión para un entorno digital, en red y móvil. Esta definición y caracterización de la

¹¹ Aunque varios investigadores han intentado definir el periodismo ciudadano, no han llegado a un consenso sobre una definición única (Wall, 2015). Una definición pragmática asocia al periodismo ciudadano con las noticias producidas por aficionados y no por profesionales (Örnebring, 2013).

innovación asume que la inclusión de avances tecnológicos implica un periodismo de calidad, ético y plural. La presente investigación evidencia que ese resultado depende de varios factores, no solo del tecnológico, y que no debe darse por sentado.

A decir de García-Avilés et al. (2019), el concepto de innovación que puede ser empíricamente observado en medios es aquel que la entiende como el descubrimiento y aprovechamiento de una oportunidad mediante el desarrollo de algo nuevo en el ámbito de los productos, tecnologías, procesos y recursos, y su implementación a través de prácticas profesionales. Según los autores, los periodistas se han convertido en agentes de cambio en la industria mediática, difundiendo las innovaciones por iniciativa personal. A partir de sus hallazgos, conceptualizan la innovación periodística como “un proceso que incluye factores estructurales y prácticos derivados de las aportaciones de los periodistas de diferentes áreas de la producción de noticias” (García-Aviles et al., 2019, p. 13). En términos similares, Steensen (2009) defiende que un entendimiento exhaustivo de la innovación en entornos periodísticos es aquel que la ve como un proceso donde la agencia individual y las estructuras organizacionales interactúan. Argumenta que la investigación de procesos de innovación en redacciones digitales ha minimizado la acción individual como factor determinante cuando en algunos casos esta puede tener mayor peso que las rutinas organizacionales. Ante los cambios tecnológicos, las percepciones y reacciones de los periodistas son configuradas en parte por atributos individuales (Powers y Vera-Zambrano, 2019). Nuestro estudio en Bolivia, al examinar la recolección de noticias en un entorno de innovación tecnológica, parte de las experiencias y percepciones de periodistas, enfatizando el rol individual, pero sin perder de vista los factores organizacionales y contextuales que intervienen en el proceso.

Aunque no es el único ni el más determinante, el componente tecnológico es parte de la innovación en el periodismo. Cabe entonces explicar a qué tipo de tecnologías nos referimos en esta tesis y cómo las entendemos. Los estudios sobre las implicaciones del desarrollo tecnológico en la práctica periodística, particularmente en la recolección de noticias, aluden al uso de redes

sociales —sobre todo Facebook¹² y Twitter¹³— y de aplicaciones de mensajería móvil, principalmente WhatsApp¹⁴. Ambas tecnologías pueden ser consideradas plataformas de contacto

¹² Facebook es el sitio de red social más popular. Esos sitios son “plataformas web que integran diferentes medios y tecnologías de la información y la comunicación que permiten al menos la generación de perfiles que muestran información que describe a los usuarios, la visualización de las conexiones (lista de conexiones), el establecimiento de conexiones entre usuarios que aparecen en sus listas de conexiones y la comunicación entre usuarios” (Fuchs, 2014, pp. 153-154). Facebook tiene más de 1.150 millones de usuarios activos al mes, quienes acceden al sitio al menos una vez para gestionar el contenido de su perfil personal o ver los perfiles de otros (Smith, 2013; citado en Stoll, 2015). Facebook permite a los usuarios chatear entre ellos en una aplicación móvil llamada Facebook Messenger, lanzada en 2011 (Khanna, 2015). La plataforma de mensajería, como otras similares, ofrece a los usuarios información en tiempo real sobre cuándo un mensaje ha sido enviado, entregado al dispositivo del destinatario y leído por este (Hoyle et al., 2017).

¹³ Lanzado en octubre de 2006 como un sistema de mensajes cortos, destinado principalmente a ser una aplicación de telefonía móvil, Twitter se ha convertido en una red extensa de noticias e información utilizada en múltiples plataformas por millones de personas en todo el mundo (Morris, 2009; citado en Lasorsa et al., 2012). Permite publicar mensajes o tuits, compuestos de no más de 140 caracteres [actualmente 280], que se despliegan en el sitio personal del usuario y en los de sus seguidores, otros usuarios que han optado por recibir esos mensajes (Williams, 2009; citado en Lasorsa et al., 2012). Williams explica que los usuarios pueden además enviar mensajes dirigidos a sus pares, retransmitir mensajes publicados por otros, participar en temas de tendencia, ser incluidos en listas de temas populares y participar en discusiones con textos, enlaces, imágenes u otro tipo de contenido. Aunque no fue diseñada principalmente para fines conversacionales y de colaboración, dada su flexibilidad de acceso y su arquitectura ligera, esta plataforma tiene el potencial de ser utilizada para compartir ideas y coordinar actividades, un uso similar al de la mensajería instantánea (Honey y Herring, 2009).

¹⁴ WhatsApp es una aplicación multiplataforma de mensajería instantánea para teléfonos móviles inteligentes que permite a los usuarios enviar y recibir en tiempo real —de forma individual y grupal— mensajes de texto, información de localización, imágenes, vídeo, audio, archivos adjuntos y enlaces a direcciones web (Church y De Oliveira, 2013). La aplicación entró al mercado en 2010 con el objetivo declarado de reemplazar al servicio de mensajes cortos (SMS por sus siglas en inglés) con un sistema gratuito libre de publicidad (Bouhnik et al., 2014). Según Church y De Oliveira, “WhatsApp maneja más de 10.000 millones de mensajes al día y es una de las aplicaciones de pago más populares en todas las plataformas móviles” (2013, p. 1). Su popularidad se debe en gran parte a tres de sus características: un esquema de operación sencillo y accesible a una variedad de personas de diferentes edades y antecedentes; su funcionamiento en casi todos los tipos de dispositivos y sistemas operativos; y un costo total muy bajo (Bouhnik et al., 2014). De acuerdo con el portal de datos estadísticos Statista, se esperaba que en 2016 los usuarios activos mensuales de WhatsApp superarían los mil millones (Angeluci et al., 2017). La aplicación cuenta con un innovador sistema de cifrado, de extremo a extremo, que hace casi imposible que cualquiera pueda descifrar la comunicación entre usuarios (Azeema y Nazuk, 2018). En febrero de 2014, Facebook adquirió WhatsApp por 16.000 millones de dólares y, pese a su éxito, la plataforma no ha estado libre de polémica por la privacidad de los datos intercambiados entre usuarios. “En Brasil, una orden judicial del Tribunal de Justicia de Piauí intentó sin éxito suspender los servicios de la aplicación en 2015. En el mismo año, sin embargo, sus servicios fueron suspendidos por algunas horas

interpersonal (Van Dijck, 2016). La primera década de existencia de las redes o medios sociales ha dado lugar a la “sociedad plataforma”, definida como “un conglomerado global de todo tipo de plataformas, cuyas interdependencias están estructuradas por un conjunto común de mecanismos” y en el que “la comunicación pública y privada es reconfigurada por los mecanismos comerciales de las redes sociales, que transforman la economía política del escenario mediático” (Van Dijck y Poell, 2015, p. 1). Los autores explican que se trata de una infraestructura en línea que está cambiando drásticamente cómo se organizan las sociedades y se conforman los públicos.

De otro lado, existe la noción generalizada de que los medios digitales operan como intermediarios y brindan “un apoyo abierto, neutral, equitativo y progresivo a una actividad” (Gillespie, 2010, p. 352). Así, las plataformas sociales son presentadas por académicos, periodistas y principalmente por las corporaciones dueñas de estas como libres de todos los mecanismos de los “viejos medios” (Van Dijck y Poell, 2015). Ambos autores cuestionan esa postura, argumentando que las plataformas sociales están lejos de ser neutrales: “A través de sus arquitecturas tecnológicas y de los valores e intereses inscritos en ellas, los medios sociales dirigen la actividad del usuario y los procesos que construyen al público, determinando lo que es relevante” (2015, p. 184). Según Van Dijck y Poell, —en vez de ser plataformas abiertas, neutrales y equitativas de interacción social—, los medios sociales introducen nuevos mecanismos tecnológico-comerciales a la comunicación pública que intensifican las estrategias comerciales de los medios. El peso del mercado es tal que “incluso si las redes sociales permiten a los usuarios contribuir con información y observaciones a la producción profesional de noticias, estas plataformas no facilitan en sí mismas el papel democrático proclamado por el periodismo” (Poell y Van Dijck, 2014, p. 182). Tal conclusión se sustenta en la dinámica de estas plataformas:

[...] las prácticas noticiosas de los usuarios y el contenido personalizado son moldeados por los algoritmos de las redes sociales y traducidos como métricas agregadas a las organizaciones noticiosas. A su vez, estas organizaciones, que operan bajo el principio de atraer audiencias para los anunciantes, difícilmente pueden darse el lujo de descuidar las plataformas sociales si quieren sobrevivir en un entorno en línea. Además, el modelo comercial de la mayoría de las organizaciones noticias, al centrarse en noticias populares y de última hora para atraer la atención de los usuarios, mejora la lógica promovida por las redes sociales para impulsar el tráfico [...] (Poell y Van Dijck, 2014, p. 196).

por decisión de los tribunales, esta vez de São Bernardo do Campo. En ambos casos, el motivo fue la resistencia de WhatsApp a la hora de revelar los datos intercambiados entre delincuentes” (Angeluci et al., 2017, p. 202).

Siendo el objetivo de esta tesis examinar las implicaciones, en términos profesionales y ocupacionales, de la incorporación de plataformas digitales sociales como Facebook, Twitter y WhatsApp en el proceso de recolección de noticias de periodistas bolivianos, es importante tener presente que no son tecnologías neutrales y que están inmersas en lógicas de mercado guiadas por grandes intereses económicos. Conscientes o no de lo que está detrás de la tecnología que usan, Dodds (2019) plantea que los periodistas no son del todo libres de prescindir de ella en una época en la que la comunicación móvil omnipresente es la norma, en la que no es posible escoger la estructura de la cobertura informativa y en la que las herramientas que se deben emplear son determinadas por los nuevos hábitos de consumo de las audiencias. El autor explica que si la comunicación móvil hace que las personas sean directamente localizables sin importar el lugar donde estén, los periodistas están frente a la gran tentación de poder llegar siempre a una fuente, dependiendo de plataformas como WhatsApp y afrontando consecuencias reales, profesionales y personales si prescinden de esa tecnología. Los teléfonos móviles inteligentes, que permiten el acceso a las plataformas digitales, son tecnologías de conexión porque con ellas las personas están siempre conectadas a internet, sin cables ni escritorios, pero con otras ataduras que en cierta medida les obligan a permanecer trabajando (Turkle, 2011). La omnipresencia del teléfono móvil en la cotidianidad de los periodistas opera como mediador de un movimiento continuo, y al parecer inconsciente, entre lo personal y lo laboral, ámbitos cuyos límites se difuminan (Mabweazara, 2011). Al problematizar la funcionalidad de WhatsApp en los procesos de recolección de noticias, dimos no solamente con dependencia tecnológica y precarización de la vida personal y laboral de periodistas bolivianos, sino también con cuestiones de privacidad en cuanto al mantenimiento de primicias, asociadas con el desempeño profesional.

La influencia que el uso de tecnología ejerce en los periodistas y en su labor ha sido ampliamente examinada. Así, uno de los argumentos ha sido que el periodismo siempre ha estado en transición y que los periodistas siempre se han inclinado por las innovaciones tecnológicas que hacen que su trabajo sea más rápido y eficaz (Dodds, 2019). Este planteamiento asume además que el periodismo siempre ha estado configurado por la tecnología (Pavlik, 2020) y que “muchos de los desarrollos contemporáneos del periodismo pueden verse como una continuación de la subordinación del periodismo a la tecnología creada por el discurso de la velocidad” (Örnebring, 2010, p. 68). Según el autor, ese discurso es entendido como una lógica capitalista de competencia y uso de la tecnología para aumentar la productividad. Fue establecido como principal criterio para

juzgar el trabajo periodístico y para medir el éxito en la industria informativa. A decir de Örnebring, el discurso de la velocidad se ha fortalecido y extendido con el tiempo, convirtiéndose en un “elemento totalmente naturalizado del periodismo” y en un “modelo de cómo los periodistas entienden las nuevas tecnologías” (2010, p. 65). No obstante, el autor reconoce que la tecnología no es una fuerza en sí misma, sino que es implementada y adaptada según sistemas de valores ya existentes con raíces sociales, económicas y culturales. Sin negar el peso de la tecnología en las percepciones y prácticas de los periodistas, esta tesis pone de relieve el proceso de adaptación profesional que la innovación tecnológica implica. Aunque los periodistas no puedan elegir si usan o no cierta plataforma digital, sí deciden activamente cómo la usan.

Estudios previos sobre otras ocupaciones han arrojado luz sobre este aspecto. El uso de innovaciones implica procesos de adaptación a nivel individual y grupal que ayudan a los miembros de una ocupación a disminuir su carga de trabajo, ahorrar tiempo valioso y facilitar su labor (Hoff, 2011). Los mecanismos externos orientados a controlar su campo de práctica no eliminan del todo su autoridad para tomar decisiones porque tienden a conciliarlos con su entorno individual y a realizar cambios en función de sus experiencias (Gür, 2014). Como señalamos antes, un entendimiento integral de la innovación en el ámbito periodístico implica verla como una interacción entre la agencia individual y las estructuras organizacionales. Pero ¿en qué consiste esta agencia? Está relacionada con la reflexividad y con el ser, se trata de actuar, incluso si la acción es pasiva, y de tomar decisiones que cambien o mantengan las rutinas (Hitlin and Elder, 2007; citados en Robinson, 2012). En la práctica periodística, la agencia implica concebir al periodismo como “el conjunto de actitudes y comportamientos de los individuos” (Deuze, 2009, p. 82). De otro lado, la agencia profesional —teorizada en estudios sobre otras ocupaciones— es entendida como las acciones individuales y colectivas de un grupo de profesionales, así como el grado de control alcanzado por este, el cual depende de un diálogo entre las restricciones estructurales externas y el contexto político económico, en equilibrio con las experiencias de vida individuales y colectivas del grupo (Robinson, 2012). En ese sentido, la agencia es construida y negociada en la práctica. De hecho, la acción individual “es definida por estrategias cotidianas de resistencia, adaptación y negociación, todo ello dentro de entornos laborales diversos” (Hoff y McCaffrey, 1996, p. 166). Esto implica que el proceso de adaptación no es lineal. Para esos autores, los miembros de profesiones como la medicina tienen recursos y talentos que pueden usar para limitar los efectos negativos que cambios organizacionales y económicos pueden tener en su

trabajo y en su autonomía. Hoff y McCaffrey afirman que los profesionales no son “víctimas pasivas del cambio”, sino agentes activos intentando configurar sus futuras condiciones de trabajo (1996, p. 185). Apuntan a estudiar estos procesos a nivel individual y grupal para entender cómo las profesiones y otros actores con diversos intereses, habilidades y posibilidades buscan negociar y mantener nuevos arreglos organizacionales y profesionales en torno a desarrollos más amplios.

Es posible que el entendimiento de la agencia individual como la puesta en marcha de mecanismos de adaptación, negociación y resistencia ante el cambio ocupacional tenga raíces en el modelo de codificación/decodificación, desarrollado por Stuart Hall y en el que defiende que las audiencias reciben e interpretan los significados de forma diferenciada con base en experiencias individuales (Castleberry, 2016). Hall propone tres posiciones a partir de las cuales se puede construir la decodificación de un discurso, particularmente el televisivo. La primera posición es la dominante-hegemónica, en la que la audiencia recibe el mensaje completo y de manera directa, decodificándolo “en términos del código de referencia en el que ha sido codificado” (1980, p. 59). La segunda decodificación es la negociada. En esa posición, la audiencia “reconoce la legitimidad de las definiciones hegemónicas para hacer las grandes significaciones (abstractas)” y al mismo tiempo, en un nivel más restringido y situado, “establece sus propias reglas”, aplicándolas a sus “condiciones locales” de manera negociada (Hall, 1980, p. 60). Por último, de acuerdo con el modelo de Hall, el o la televidente pueden entender el significado literal y connotativo del discurso, pero decodificar el mensaje de forma totalmente opuesta. En la postura de oposición, la audiencia “detotaliza el mensaje en el código preferente para retotalizarlo dentro de un marco de referencia alternativo” (p. 61). Al llevar el modelo de Hall a un debate contemporáneo sobre las acciones potenciales frente a tecnologías interactivas, Shaw (2017) habla de un uso dominante/hegemónico de la tecnología, uno negociado y uno de oposición. El primero implica usar un dispositivo por sus características perceptibles, un uso en el que las posibilidades de acción previstas por diseñadores y usuarios se alinean. En el uso negociado, el usuario aprovecha las posibilidades de la tecnología, incluidas o no por los diseñadores. Finalmente, Shaw argumenta que un uso opositor se traduce en aprovechar las posibilidades de acción ocultas o en intentar convertir en reales las posibilidades falsas. A decir del autor, en las tecnologías interactivas, la pasividad podría calificar como un uso opositor. Teniendo en cuenta lo último, la resistencia al aprovechamiento de las posibilidades de acción previstas por quienes diseñan una tecnología representaría también un tipo de uso opositor. La evidencia presentada y discutida en esta tesis fortalece la noción de la adaptación profesional

como un proceso no lineal en el que los periodistas usan plataformas digitales por su funcionalidad perceptible, pero en el que también pueden aprovechar sus posibilidades no previstas o usar la tecnología de manera diferente a la contemplada por quienes la diseñaron.

Los usos diferenciados responden a que la práctica profesional del periodismo —incluso en nuevos contextos de producción de noticias— es un coproducto de la estructura laboral de los periodistas y de su agencia individual (Dickinson y Bigi, 2009). Esos autores resaltan que es difícil generalizar el impacto de las nuevas tecnologías debido que se conoce poco de las experiencias de los periodistas que trabajan con ellas y de cómo varían de acuerdo con el contexto o el medio. Su argumento es que, si bien los reporteros son capaces de aceptar las presiones de trabajar con nuevas tecnologías y están poco inclinados a resistirse a ellas, pueden al mismo tiempo encontrar satisfacción en su labor, además de darle un sentido de prestigio mediante una adhesión constante a valores ocupacionales. Dickinson y Bigi matizan así la tendencia académica según la cual existe una disminución de la autonomía y un aumento de la alienación en el lugar de trabajo, acelerada por la innovación tecnológica en el trabajo informativo. Defienden que, dado que las tecnologías son diversas, es posible que sean adoptadas de maneras diferentes, algo que depende de contextos específicos. Por ello la innovación, en la literatura sobre otras ocupaciones, es entendida como un conjunto negociado de resultados (Hoff, 2011). Esa conclusión refuerza la utilidad de adoptar un enfoque ocupacional al examinar el trabajo periodístico. “Recuperar esta perspectiva significa reconsiderar la práctica del periodismo como un logro ocupacional, algo que se consigue a través de la interacción social y el comportamiento colectivo en el lugar de trabajo, y que implica que los actores sociales se ajusten a su situación social cambiante” (Dickinson y Bigi, 2009, p. 523).

Finalmente, el proceso de adaptación profesional de los periodistas ante la innovación tecnológica implica su participación en las dinámicas de descualificación y/o recualificación laboral que puedan ocurrir, además de la influencia de factores de tipo contextual. Hoff (2011) argumenta, con base en el estudio del campo ocupacional de la medicina, que la descualificación no es un proceso unilateral en el que el factor organizacional es la causa determinante, sino que los profesionales contribuyen activamente a través de la forma en la que se adaptan diariamente al uso de cierta innovación. Esa agencia parte de diferentes motivaciones individuales orientadas a conservar la satisfacción laboral, realizar el trabajo de manera oportuna, demostrar un rendimiento adecuado, sobrevivir económicamente y mantener el control y el orden (Simpson, 1989; citado en Hoff, 2011). En esa misma línea, la trayectoria profesional puede incidir en cómo los trabajadores

experimentan y perciben la descualificación. El uso de aplicaciones de mensajería móvil en la recolección de noticias podría estar descualificando a los periodistas más antiguos y evitando que los más jóvenes obtengan información mediante técnicas cara a cara (Dodds, 2019). De igual modo, pero en otro campo profesional, fue posible evidenciar que “los médicos de diferentes edades y etapas profesionales poseen expectativas y valores de trabajo diferentes, y que los médicos más jóvenes están potencialmente más inclinados a experimentar descualificación dada su tendencia a adaptarse más rápidamente” a las innovaciones (Hoff, 2011, p. 340). La experiencia de trabajo también puede influir en cómo la cualificación múltiple es percibida. Los periodistas jóvenes son más propensos a sentirse “multireporteros” y a tener una actitud más positiva hacia la cualificación múltiple, viendo en ese fenómeno un espacio de mayor creatividad y autonomía individual (Nygren, 2014, p. 82). Otra variable que es importante considerar es el lugar de trabajo. El uso de nuevas tecnologías puede crear entornos laborales diferentes y afectar el proceso de adaptación o descualificación (Hoff, 2011). Y, en el ámbito periodístico, se ha concluido que los periodistas de televisión y de radio se consideran multireporteros con más frecuencia que sus pares de medios escritos, algo relacionado con la cultura periodística de cada medio (Nygren, 2014). Atendiendo al rol individual, es posible evitar una visión determinista de la descualificación para enfocarse en la interacción continua que existe entre trabajadores de una organización y ver que la adaptación profesional condice con la noción de un entorno organizacional en el que se negocian dinámicas como el control y la autodeterminación (Hoff, 2011).

Estudios previos dieron además con la importancia de factores contextuales, entre ellos el modelo de negocio en el que convergen los trabajadores y la innovación, los cuales puede agravar las dinámicas de pérdida de habilidades (Hoff, 2011). De igual modo, en contextos particulares como la migración, los trabajadores pueden desplegar su agencia individual incluso frente a condicionantes estructurales que son difíciles de negociar, resaltando la necesidad de indagar en la descualificación desde la mirada de quienes la experimentan (Korzeniewska y Erdal, 2021). En Bolivia, evidenciamos el aporte de factores contextuales a los procesos de descualificación y recualificación de periodistas, los cuales son además un resultado de la forma en la que ellos se adaptan al uso de plataformas digitales en la recolección de noticias. Encontramos de otro lado que sus decisiones de adaptación están motivadas por factores individuales, particularmente por la trayectoria profesional, y que el uso de tecnología tiene implicaciones ambivalentes (Davidson y

Turin, 2021) en función de las interacciones que los reporteros sostienen a diario con diferentes lógicas organizacionales, incluyendo las de sus colegas y fuentes de información.

3.2.1. El profesionalismo negociado

Evetts (2006) resta importancia al establecimiento de divisiones tajantes entre profesiones y ocupaciones, planteando que ambas sean consideradas formas sociales similares con muchas características comunes. A partir de esa consideración, la autora defiende una interpretación del concepto de profesionalismo que implique examinarlo como discurso de control y cambio ocupacional. Con ello busca aportar al análisis contemporáneo del uso del profesionalismo en una gama cada vez más amplia de ocupaciones y lugares de trabajo. Evetts hace operativo el concepto de discurso describiéndolo como “las formas en las que los propios trabajadores ocupacionales y profesionales aceptan, incorporan y acomodan la idea de ‘profesión’ y, en particular, de ‘profesionalismo’ en su trabajo” (2006, p. 139). Reconoce que el discurso del profesionalismo también es construido y utilizado por empleadores para llevar a cabo y racionalizar el cambio, así como para autodisciplinar a los trabajadores. Evetts resalta la utilidad de analizar de qué forma el discurso del profesionalismo es usado como herramienta de control social y de cambio ocupacional, lo que incluye la resistencia a dicho cambio.

Para Evetts, este nuevo enfoque de investigación implica el desarrollo de dos formas de profesionalismo, diferentes y contrapuestas, en el ámbito laboral de servicios basado en el conocimiento: el profesionalismo organizacional y el ocupacional. Se trata de analizar cómo se desarrolla el balance entre los elementos de control del profesionalismo, normativos e ideológicos, en distintos grupos ocupacionales con diferentes situaciones laborales (Evetts, 2003). El profesionalismo organizacional, empleado de manera creciente por los directivos de las organizaciones, “incorpora formas racionales y legales de toma de decisiones, estructuras jerárquicas de autoridad, la estandarización de las prácticas de trabajo, la rendición de cuentas, el establecimiento de objetivos y la revisión del desempeño, y se basa en la formación y la certificación ocupacional” (Evetts, 2006, pp. 140-141). De otro lado, el profesionalismo ocupacional es “un discurso construido al interior de los propios grupos profesionales que implica la toma de decisiones discrecionales en casos complejos, la autoridad colegiada, el control ocupacional del trabajo” (2006, p. 141). Se basa en la confianza que clientes y empleadores tienen en los profesionales, así como en la educación y la formación compartidas, en un fuerte proceso

de socialización, en la cultura laboral e identidad ocupacional, y en códigos de ética cuya operación y cumplimiento está en manos de instituciones y asociaciones profesionales. A decir de Evetts (2006), este discurso es puesto en marcha y controlado por los miembros del grupo profesional.

Al aplicar el modelo a la investigación del periodismo como ocupación, la práctica periodística puede ser interpretada y analizada como “una negociación continua entre los dos tipos de profesionalismo que Evetts describe” (Örnebring, 2009, p. 7). Este autor señala que la relación entre ambos profesionalismos, más que antagónica, es cambiante y constituye sobre todo una negociación en la que los periodistas, por ejemplo, “pueden interiorizar los objetivos de la organización y/o expresar los objetivos de la organización para minimizar el conflicto con las normas ocupacionales”; o en la que las organizaciones mediáticas “pueden asumir las normas y valores ocupacionales como propios” (2009, p. 6). Örnebring señala que los cambios en las condiciones laborales y en las estructuras de trabajo que afectan en general a las ocupaciones, impactan de manera diferenciada la relación o el equilibrio entre el profesionalismo organizacional y el profesionalismo ocupacional en la práctica periodística. Entre estos cambios, englobados bajo el concepto de comercialización, el autor menciona la desregulación general de los mercados laborales, el aumento de contratos a corto plazo y otras formas de empleo flexible, la tecnificación del lugar de trabajo y la preocupación por la descualificación de una parte de la mano de obra.

Örnebring habla de un vínculo potencial entre la tecnificación —ligada estrechamente a la desregulación de los mercados laborales en el periodismo— y la presión ejercida desde la dirección de los medios para incrementar el control general sobre la mano de obra, es decir el aumento del profesionalismo organizacional. No obstante, una relación inversa entre la innovación tecnológica y un profesionalismo ocupacional más débil es menos probable porque se ha evidenciado que frente a tecnologías que parecen alterar su estatus profesional y la integridad de lo que producen, los periodistas reafirman el valor de su trabajo a partir de una negociación del significado de la tecnología que les permite establecer cierto control sobre ella (Becker, 1991). En cuanto a la descualificación de la fuerza laboral, Örnebring sugiere que ese fenómeno, donde sea verificado, puede ejercer gran influencia en la dinámica entre los profesionalismo organizacional y ocupacional debido a que “el poder de definir qué habilidades deben asociarse con la práctica profesional de los periodistas es claramente fundamental para la definición del propio profesionalismo” (2009, p. 12).

A la luz del argumento del profesionalismo negociado, los hallazgos de nuestra investigación aportan evidencia sobre la puesta en marcha del discurso del profesionalismo ocupacional como instrumento mediante el cual los periodistas bolivianos buscan mantener control sobre su forma de trabajo frente a la estandarización impulsada por la inclusión de plataformas digitales en la recolección de noticias. Asimismo, ponemos de relieve que, en el periodismo, a diferencia de otras ocupaciones, no existe un solo tipo de organización en la negociación del profesionalismo, es decir que el manejo del profesionalismo organizacional no solo está en manos de los empleadores. Nuestro estudio en Bolivia aporta al entendimiento de las otras lógicas organizacionales con las que los periodistas interactúan a diario, más allá de los medios en los que trabajan. Así, en torno a la obtención de noticias, los periodistas negocian su profesionalismo también con colegas y con fuentes, de manera individual o grupal, en persona o a distancia, con o sin ayuda de la tecnología. De ese modo, damos cuenta no solo de la complejidad de la negociación entre el profesionalismo organizacional y el ocupacional, sino también del complejo entramado organizacional con el cual los periodistas lidian y sobre el cual no se ha profundizado suficiente.

3.2.2. La autonomía o control profesional

El ideal de la autonomía es compartido por todas las profesiones que la requieren para desarrollar y mantener determinadas normas de práctica basadas en un conocimiento experto (Waisbord, 2013). Para Nygren (2012), los dos lados del profesionalismo a los que hicimos referencia antes tienen relación con la autonomía en el periodismo, a nivel individual y a nivel de la profesión como grupo. El autor explica que la autonomía individual es reforzada por el profesionalismo ocupacional, por los valores e identidad arraigados entre colegas; mientras que la autonomía del periodismo como grupo puede estar basada en una combinación de los profesionalismos organizacional y ocupacional, como defensa ante presiones externas y como herramienta para mantener el orden al interior de la comunidad profesional. Nygren defiende la utilidad de esta perspectiva para analizar los cambios que están motivados por razones organizacionales (entre ellas económicas y técnicas) y aquellos determinados por argumentos ocupacionales (como la defensa y reafirmación de valores profesionales), así como la relación que existe entre ambos.

Aunque la existencia de la autonomía periodística, anclada en los argumentos clásicos de la independencia de la prensa, ha sido central para la ideología profesional del periodismo y ha

reflejado históricamente tanto la tradición liberal del periodismo¹⁵ como las premisas del modelo normativo, también ha sido cuestionada (Waisbord, 2013). Según el autor, la noción es anticuada dada la poderosa influencia de los intereses políticos y comerciales, que hace del periodismo una profesión dependiente por operar dentro de los límites de estructuras corporativas. Pero una postura extrema tampoco es apropiada porque “es erróneo concluir que el periodismo carece completamente de autonomía al estar la misma en esencia sujeta a intereses externos. Dicha visión ignora las oportunidades y condiciones que permiten al periodismo mantener márgenes de autonomía moderados pero importantes respecto de otros campos sociales” (Waisbord, 2013, p. 47). Esos límites son necesarios para evitar que una ocupación con aspiraciones profesionales sea vulnerable a la invasión de otras ocupaciones que buscan controlar su área de trabajo (Abbott, 1988; citado en Blankenship, 2015).

En sintonía con el proceso de adaptación de los periodistas al uso de innovación tecnológica en su trabajo, cabe ahondar en la noción de autonomía individual. La literatura al respecto aborda el grado en el que los profesionales responden o se resisten a la influencia externa (Blankenship, 2013). El modelo de jerarquía de influencias (Shoemaker y Reese, 2013) da cuenta de cinco factores, dimensiones o fuerzas que influyen o moldean el contenido de los medios: los individuos, las rutinas de producción, las organizaciones periodísticas, las instituciones y los sistemas sociales. Aunque este modelo, al centrarse en el contenido, no forma parte del marco teórico analítico que guía la presente investigación, resulta útil para resaltar y/o arrojar luz sobre el peso del factor individual. Quienes hacen periodismo en internet representan un desafío fundamental al ya discutido concepto del periodismo como profesión, por lo que el profesionalismo o la aspiración al mismo sirve para reivindicar el rol social del periodismo frente a la posibilidad de que actores externos al gremio participen de la producción de noticias (Singer, 2003). En ese sentido, es posible que, cuando están bajo presión, los valores profesionales sean reforzados (Nygren, 2012). Los periodistas pueden normalizar herramientas tecnológicas como las redes sociales para que encajen con los valores profesionales existentes (Hermida, 2013) y aquellas

¹⁵ En la teoría liberal tradicional, los medios de comunicación son concebidos como canales verticales de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos (Curran, 1991). A decir de James Curran, “la corriente dominante en el pensamiento liberal celebra el canon de la objetividad profesional, con su énfasis en el desapego desinteresado, la separación de los hechos de la opinión, el equilibrio entre la demanda y la contrademanda. Esto se debe al valor atribuido por el liberalismo contemporáneo al papel de los medios de comunicación como canales de información entre gobierno y gobernados” (1991, pp. 31-32).

tecnologías que no sirven a las necesidades de interacción de los periodistas o que no se entrelazan fácilmente con sus prácticas predominantes tienden a jugar un papel limitado (Reich, 2013). En ciertos casos, las decisiones de control sobre la información de los periodistas parecen ser configuradas por gustos e intereses personales más que por normas organizacionales (Molyneux, 2015). La continuidad de las prácticas tradicionales en el periodismo digital parece también extenderse al proceso de recolección de noticias y particularmente a la relación periodistas-fuentes. Recordemos con Manning (2001) que los periodistas tienden a confiar en fuentes accesibles y que conocen, optando por fuentes de élite y reproduciendo las estructuras de poder existentes. Y, en tiempos de redes sociales y aplicaciones de mensajería, con la abundancia de información y la presión del tiempo, los periodistas recurren a prácticas antiguas y seguras en vez de explorar nuevas, haciendo por ejemplo que los contenidos publicados en redes sociales y citados en los periódicos provengan de personas conocidas o de interés periodístico más que de ciudadanos desconocidos (Boczkowski, 2010). Lo expuesto permite argüir que la dimensión individual tiene un peso importante en los procesos de adaptación a la innovación tecnológica. Los periodistas apelan al profesionalismo, a sus valores y prácticas tradicionales para lidiar con plataformas digitales y con nuevas posibilidades de recolectar noticias, así como para reivindicar su rol social.

De otro lado, las tendencias contemporáneas de cambios en el periodismo —en cuanto a prácticas, mercados mediáticos y límites difusos del campo ocupacional— pueden fortalecer o disminuir la autonomía periodística (Nygren, 2012). Uno de los argumentos es que la innovación tecnológica resulta en una descualificación o disminución de autonomía para algunos periodistas y recualificación/cualificación o mayor autonomía para otros (Bro et al., 2015). Nygren (2012) apunta que esa ambivalencia implica además que los cambios pueden beneficiar a los periodistas como individuos, pero también difuminar las fronteras del periodismo frente a otras profesiones o grupos ocupacionales. El autor señala que los cambios más amplios en las condiciones laborales, entre ellos aquellos que inciden en la cualificación de la fuerza laboral, pueden debilitar la autonomía y con ello el profesionalismo ocupacional, mientras favorecen el profesionalismo organizacional. Por ello resulta relevante estudiar al periodismo como profesión, incluyendo la puesta en marcha de la autonomía en ese nivel. En Bolivia, nuestros hallazgos respaldan la relación entre el profesionalismo negociado y la autonomía periodística. El uso de plataformas digitales en la recolección de noticias implica estrategias de defensa individuales y grupales, así como el desarrollo de normas no escritas para mantener el orden dentro de la comunidad profesional. Así,

los periodistas despliegan la autonomía en sus dos niveles, el individual y el del periodismo como gremio, apelando tanto al discurso del periodismo ocupacional como al del organizacional.

3.2.3. La autoridad periodística

A partir de lo encontrado en Bolivia, es posible señalar que la autonomía no es el único mecanismo de adaptación que los periodistas despliegan ante la innovación tecnológica, sino que también invocan la noción de autoridad periodística para afirmar, o más bien reafirmar, su jurisdicción sobre la recolección de noticias. En el periodismo, las nociones de autoridad y destreza están estrechamente relacionadas. Anderson define la autoridad periodística como “el poder que tienen los periodistas y las organizaciones periodísticas y que les permite presentar sus interpretaciones de la realidad como precisas, veraces y de importancia política” (2008, p. 250). Se trata de una forma cultural de poder que proviene de una posición experta, la cual se relaciona a su vez con un proyecto profesional que consiste en la lucha por “obtener y mantener una jurisdicción legítima sobre ciertas formas de pericia construidas discursiva, cultural y epistemológicamente” (Anderson, 2008, p. 250). A partir de las líneas de investigación de los estudios sobre periodismo, el autor identifica tres componentes principales de la autoridad periodística: la producción de conocimiento sobre el mundo, que implica la documentación y organización de ideas para construir la realidad en forma de noticias; la capacidad de los periodistas para promocionarse como portavoces autorizados y creíbles de los acontecimientos de la realidad, que tiene que ver con los aspectos discursivos y narrativos mediante los cuales los periodistas se construyen a sí mismos en su relación con los sistemas de autoridad social; y la práctica o campo periodístico, que incluye a todos los individuos y organizaciones que se dedican al trabajo periodístico y no solo a quienes están certificados para hacerlo. En función de los tres componentes, Anderson afirma que los profesionales expertos, los periodistas, “buscan, a través de la lucha profesional, monopolizar una forma de destreza periodística, que a su vez se construye discursivamente desde diversas prácticas y narrativas periodísticas” (2008, p. 258). Este argumento es resumido de la siguiente manera:

El periodismo —como un sistema de producción de conocimientos, una reivindicación estructural de la condición de experto y una declaración de autoridad cultural— debe considerarse como una afirmación dirigida al exterior de un control legítimo sobre el proceso de recopilación de noticias. Así pues, debe considerarse que los periodistas profesionales intentan establecer una jurisdicción sobre la destreza periodística, al tiempo que intentan controlar el discurso cultural que los define en relación con los demás y que define la naturaleza misma de su destreza (Anderson, 2008, pp. 258-259).

Siendo la recopilación de noticias el proceso sobre el cual el periodismo afirma tener control legítimo, los reporteros pueden convertirse en “expertos de la interacción”, lo que quiere decir que “tienen destreza en otra destreza” (Collins y Evans, 2007, p. 35; citados en Reich, 2012). El concepto de destreza de interacción implica la generación de conocimiento mediante la interacción con otros expertos, integrando lo que los periodistas conocen y cómo lo conocen, y capturando parte de la riqueza del proceso dinámico e interactivo de producción de noticias (Reich, 2012). De acuerdo con Reich, la cobertura informativa se basa justamente en el acceso rápido y eficiente a expertos externos en áreas en las que los periodistas no pueden o no quieren desarrollar destrezas suficientes por su cuenta. Además, el autor sugiere —con base en lo teorizado por Collins y Evans (2007)— que existen tres tipos de destreza de interacción: la de interacción con proveedores de insumos; la de interacción con consumidores y la de interacción bipolar, que contempla las dos anteriores. Para Reich, los periodistas experimentados desarrollan en algún grado el tercer tipo, especializándose en interacciones con sus fuentes y con sus audiencias.

Una herramienta de recolección de información relacionada con la destreza de interacción y que ha sido vista como fundamental para el periodismo profesional es la entrevista. Waisbord (2013) refiere que la entrevista ofrece la oportunidad de retar a quienes están en el poder, demostrar reclamos públicamente, así como de establecer autoridad y prestigio periodísticos. Citando a Kroon y Eriksson (2010), el autor señala que, pese a las diferencias en la importancia otorgada a la herramienta en varios países, la entrevista aún es una forma preferida para recopilar información, interactuar con figuras públicas y colegas, y establecer las credenciales de la profesión. Según Hoyer y Lauk (2003), desde su introducción como método de reporte en el periodismo de Estados Unidos, entre 1870 y 1880, la entrevista dio a los periodistas la iniciativa para decidir qué era importante y para buscar la información deseada donde estuviera disponible y donde fuera más relevante. Hoyer y Lauk explican que con base en el prestigio de sus medios y en nombre del derecho del público a saber, los periodistas pueden solicitar información a cualquier persona sin tener que rendir cuentas por las respuestas del entrevistado. La amenaza es que el entrevistador puede tomar el control de lo que debería publicarse. En la entrevista, el informante le habla al público y no al reportero, poniendo a las fuentes de información a la defensiva, lo que implica interacción y fuerza de negociación entre los dos actores, concluyen los autores.

También dentro del terreno de las prácticas de recopilación de noticias, Zelizer considera que el atestiguamiento ocular no es solamente una práctica, sino también una palabra clave para el

periodismo porque “ha sido invocada para encarnar la presencia in situ por la que los periodistas constituyen su autoridad para informar sobre los acontecimientos del mundo real”, ofreciendo a los miembros de la comunidad periodística una referencia a lo que los periodistas hacen, deberían y no deberían hacer; y ayudándoles a “mantener los límites en torno a qué tipo de prácticas son preferidas y apropiadas” (2007, p. 410). La autoridad de esta práctica proviene de estar en el lugar del hecho que está siendo reportado, que implica la “capacidad de dar cuenta subjetivamente de los acontecimientos, acciones o prácticas vistas con los propios ojos” (Zelizer, 2007, p. 411). Por ello, los periodistas han defendido enérgicamente las noticias provenientes de testigos presenciales como necesarias para documentar tragedias humanas y asuntos de prioridad urgente en todo el mundo (Waisbord, 2013). Siguiendo su evolución, Zelizer (2007) afirma que el atestiguamiento ocular se ha mantenido como una forma consensuada de entender el periodismo y la práctica periodística, pero que al ser externalizado gracias al avance tecnológico, y ante el surgimiento de periodistas no convencionales, la versión contemporánea de esta práctica ya no requiere de las características del estilo periodístico ni de la presencia física de los reporteros en el lugar de los hechos para seguir ayudando a mantener el discurso de la autoridad periodística incluso en circunstancias cuestionables. En el plano tecnológico, el conocimiento experto sobre el cual los periodistas afirman tener control puede consistir en una combinación de destrezas tradicionales y contemporáneas. Tiene que ver con un periodista capaz —cualidad traducida en un buen juicio noticioso, habilidades adecuadas para entrevistar, verificación rigurosa de los hechos y en la destreza para contar una historia compleja incluyendo todos los puntos de vista relevantes— y con un técnico competente, capaz de operar y controlar todo el equipamiento necesario, así como resolver los problemas que puedan surgir, sabiendo qué herramientas funcionan mejor en ciertas circunstancias (Blankenship, 2015).

En este capítulo desarrollamos las dos grandes categorías teóricas mediante las cuales analizamos en esta tesis las implicaciones en términos de profesionalización y cualificación de la inclusión de plataformas digitales en las prácticas de recolección de noticias de periodistas bolivianos. Ambas categorías —la estandarización del trabajo periodístico y la adaptación de los periodistas a la innovación tecnológica— permiten ver al periodismo como profesión y como práctica ocupacional, así como examinarlo a partir de un enfoque sociológico renovado y centrado en los periodistas como miembros de un grupo ocupacional particular, pero inmerso al mismo

tiempo en los contextos y condiciones cambiantes del trabajo a nivel general. Nuestro análisis no se enfoca en la tecnología como factor determinante detrás del cambio ocupacional, sino en lo que la innovación tecnológica implica para las condiciones laborales en cuanto a una nueva estandarización del trabajo periodístico. Este énfasis permite dar con el desplazamiento de las rutinas desde las redacciones hacia espacios digitales y con las implicaciones de la estandarización en términos de profesionalización y cualificación. De otro lado, consideramos que la innovación tecnológica implica procesos de adaptación profesional en los que los periodistas negocian su profesionalismo, poniendo en marcha su autonomía individual y como gremio, e invocando la noción de autoridad periodística. Entendemos la innovación como la negociación entre la agencia individual y la estructura organizacional, resaltando que, a diferencia de otras ocupaciones, los periodistas no lidian con un solo tipo organización (su medio), sino que deben interactuar con diversas lógicas organizacionales (incluyendo las de sus colegas y fuentes) y de formas distintas. De este modo, los resultados son ambivalentes y los periodistas están activamente involucrados en ellos a través de cómo deciden usar la tecnología para sobrellevar su trabajo diario. El declive profesional y la profesionalización, así como la descualificación y la recualificación, constituyen en este estudio fenómenos situados, dinámicos e incluso simultáneos.

CAPÍTULO 4

Metodología: Investigar a partir de los periodistas

En este capítulo se detalla y justifica la metodología con la cual examinamos en esta tesis la recolección de noticias en torno al uso de plataformas digitales en Bolivia, así como sus implicaciones para la profesionalización y cualificación de los periodistas. Comenzamos por describir brevemente los aspectos epistemológicos de la investigación, considerando que los periodistas deciden activamente cómo desarrollar sus procesos de recopilación de noticias y cómo incorporar en ella el uso de plataformas digitales (4.1). En la siguiente sección (4.2), se discuten las oportunidades que los métodos cualitativos ofrecen para el logro del propósito de investigación desde la perspectiva de los periodistas, así como la importancia de la entrevista cualitativa y de la observación participante como principales herramientas para el estudio. Detallamos el tipo de entrevista escogido, la semiestructurada. Nos referimos a las particularidades de la observación realizada, la cual se hizo a las interacciones de periodistas en WhatsApp (entre ellos y con sus fuentes). Incluimos luego (4.3.) apuntes sobre las decisiones metodológicas adoptadas —entre ellas el uso de dos métodos—, las limitaciones del trabajo de campo y una breve reflexión sobre el rol del investigador. El apartado 4.4 se enfoca en la construcción de la muestra, así como en el diseño de instrumentos, para las entrevistas y para la observación. En el apartado 4.5, el último del capítulo, explicamos el abordaje de análisis de los datos obtenidos con ambas herramientas.

4.1. El énfasis en la agencia humana

Como se argumentó antes, los estudios sobre la recolección de noticias y las implicaciones del uso de tecnología no han profundizado lo suficiente en la complejidad ni en las particularidades de ese proceso en un contexto latinoamericano (ni boliviano). Ese análisis no ha tenido como base una concepción del periodismo profesional libre de consideraciones normativas, ni se ha incorporado en los debates contemporáneos acerca de los cambios más amplios que afectan al resto de las ocupaciones, entre ellos los referidos a la cualificación de la mano de obra. Nuestro intento por arrojar luz sobre el tema consiste en analizarlo a partir de los periodistas —de sus experiencias y percepciones— y desde una perspectiva sociológica renovada (Dickinson, 2007) que permita concebir al periodismo como profesión y como práctica ocupacional.

El énfasis otorgado al rol de los periodistas responde además a lo teorizado desde la sociología del trabajo. Para explicar e interpretar los cambios en el lugar de trabajo, entre ellos los relacionados con avances tecnológicos, es necesario incorporar una visión de los trabajadores como agentes activos en la organización y determinación de la naturaleza del trabajo (Hodson, 1995). A decir del autor, ese abordaje —junto con aquel que tiene en cuenta los factores estructurales— puede alimentar la literatura sobre relaciones humanas, organizaciones complejas, cultura obrera y acción colectiva, entre otros temas. En esa línea, la presente investigación ve a los periodistas bolivianos como actores sociales que toman decisiones proactivas sobre cómo interactuar con el uso de plataformas digitales en el trabajo, particularmente a la hora de recopilar noticias. Los periodistas son concebidos además como agentes activos de un proceso de adaptación profesional en un contexto de innovación tecnológica. Se tiene claro que en ese proceso el rol individual entra en juego con factores estructurales dentro y fuera del ámbito periodístico.

Una última consideración epistemológica consiste en el papel otorgado en esta tesis a la tecnología. No es vista como motor automático de cambios en el periodismo, lo que nos aleja de una postura determinista, aspecto mencionado en el Capítulo 1. Trabajos similares, basados en la percepción y vivencias de los propios periodistas respecto de la inclusión de la tecnología en la recolección de información noticiosa dieron con hallazgos interesantes. Uno de ellos es que los periodistas tienen una impresión diferente de las fuentes con las que interactúan únicamente en redes sociales, considerándolas más unidimensionales que aquellas que conocen en persona (Jordaan, 2013). Y debido a que se pretende encontrar lo que las percepciones y experiencias personales de los reporteros dicen del periodismo en Bolivia, era necesario un método que permita indagar a profundidad el objeto de estudio y que además ayude a considerar de manera amplia lo encontrado. A continuación, ahondaremos en esa elección metodológica.

4.2. Un enfoque cualitativo: entrevistas y observación participante

Aunque tanto la investigación cualitativa como la cuantitativa toman en cuenta el punto de vista de los individuos, es más probable que la primera se acerque a la perspectiva de los actores individuales y pueda lidiar con las limitaciones del mundo social cotidiano; de otro lado, la indagación cuantitativa se abstrae de la realidad, confía en métodos más remotos e inferenciales y se basa en probabilidades derivadas del estudio de un gran número de casos seleccionados aleatoriamente (Denzin y Lincoln, 2008). En esta tesis, como se mencionó, los periodistas son

vistos como actores que participan activamente de su realidad, la del periodismo boliviano como profesión y grupo ocupacional. Este abordaje nos permite dar con las particularidades de esa realidad, en especial con sus tensiones y ambigüedades.

Según Soler (2011), los trabajos cualitativos tienen como objeto de estudio a la sociedad diversa, compleja y en constante evolución (con sus creencias, valores, ideas, etc.); tratan de comprender a las personas a partir de cómo ellas conciben su entorno y a ellas mismas; permiten al investigador situarse próximo al mundo empírico, asegurando un ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace. Ese tipo investigación, señala el autor, permite obtener información que una vez analizada lleva a la comprensión de un hecho de un modo inductivo. En el ámbito que nos ocupa, los métodos cualitativos proporcionan información valiosa cuando los investigadores examinan de forma exhaustiva los factores que influyen en los periodistas y en su trabajo (Parmelee, 2013). Consideramos, por tanto, con base en sus características, que la investigación cualitativa es útil para analizar la profesionalización y la cualificación en el periodismo a partir de los reporteros. Asimismo, un enfoque cualitativo condice con el propósito inductivo del presente estudio: partir de las percepciones y experiencias cotidianas de trabajo de los periodistas en Bolivia para indagar en las implicaciones profesionales y ocupacionales de la inclusión de plataformas digitales en los procesos de recolección de noticias.

La entrevista cualitativa semiestructurada

La investigación cualitativa implica el uso de una variedad de material empírico y de prácticas interpretativas para “describir momentos y significados rutinarios y problemáticos en la vida de los individuos” (Denzin y Lincoln, 2008, p. 4). Uno de los métodos más populares en el diseño de la investigación cualitativa es la entrevista, que proporciona al investigador información exhaustiva sobre las experiencias de los participantes y sus puntos de vista respecto de un tema en particular (Turner, 2010). Ese método fue útil para explorar en esta tesis el campo profesional y ocupacional del periodismo en Bolivia con base en las historias personales de los periodistas. Steinar Kvale (1996) define la entrevista cualitativa como “un lugar de construcción de conocimiento” y como “el intercambio de visiones entre dos personas conversando sobre un tema de interés mutuo” (1996, p. 4). El autor reflexiona sobre el conocimiento obtenido:

[...] el modo de comprensión que implica la investigación cualitativa incluye concepciones alternativas del conocimiento social, del significado, de la realidad y de la verdad en la investigación en ciencias sociales. El tema básico ya no son los datos objetivos que

cuantificar, sino las relaciones significativas a interpretar [...] Los sujetos no solo responden a preguntas preparadas por un experto, sino que formulan en un diálogo sus propias concepciones del mundo en el que viven [...] (Kvale, 1996, p. 11).

Pese a la utilidad de la entrevista cualitativa para teorizar acerca del mundo social, descrita arriba, el método no está libre de críticas. Entre las principales está aquella que cuestiona la autenticidad de las descripciones de experiencias subjetivas, bajo el argumento de que pueden ser la repetición de relatos culturalmente conocidos; y la que señala que no se puede obtener conocimiento de un intercambio en el que entrevistador y entrevistado construyen versiones narrativas del mundo social (Miller y Glassner, 2004). Ante esos cuestionamientos, estos autores argumentan que, si bien la investigación cualitativa “no puede brindar el reflejo del mundo social que los positivistas buscan”, sí puede ofrecer “acceso a los significados que la gente atribuye a sus experiencias y mundos sociales” (Miller y Glassner, 2004, p. 133). La interacción simbólica que la entrevista cualitativa implica no es un obstáculo para la obtención de conocimiento pues “solo en el contexto de las entrevistas no positivistas, que se reconocen y construyen sobre sus componentes interactivos (en lugar de tratar de controlarlos y reducirlos), se puede lograr una ‘profundidad intersubjetiva’ y una ‘comprensión mutua profunda’ [...]” (2004, p. 133). Consideramos que esta postura es adecuada debido a la profundidad y amplitud con la que buscamos examinar nuestro objeto de estudio.

De otro lado, la entrevista cualitativa conlleva retos referidos al rol del entrevistador. Este tipo de entrevista “no es una conversación entre iguales” porque el investigador define y controla la situación, presenta el tema y hace un seguimiento crítico de las respuestas del entrevistado a sus preguntas (Kvale, 1996, p. 6). En ese sentido, el desafío está en que entrevistador y entrevistado participen de una interacción no jerárquica. Otro reto relacionado consiste en llevar a cabo una entrevista que genere datos significativos y que ayude a los participantes a sentirse lo suficientemente seguros como para abordar en detalle experiencias que a menudo son difíciles de compartir con un desconocido (Knox y Burkard, 2009). Con ello en mente, mi experiencia profesional previa como periodista en Bolivia —similar a la de los entrevistados—, así como las interacciones que tuve con muchos de ellos cuando ejercía la profesión en Bolivia, ayudó a generar confianza y a establecer una relación no jerárquica en las entrevistas. Además, mi conocimiento previo del campo periodístico permitió justificar la elección de la entrevista cualitativa como uno de los métodos de recolección de datos.

Con base a lo mencionado hasta aquí, se decidió emplear la entrevista cualitativa, conscientes tanto de las oportunidades como de las limitaciones y desafíos que presenta. Y de entre la variedad de formas que este método adquiere, escogimos la entrevista semiestructurada, cuya fortaleza consiste en la capacidad del investigador de “asegurar que se recopilen las mismas áreas generales de información de cada entrevistado”, teniendo un mayor enfoque que en el abordaje conversacional y, al mismo tiempo, cierta libertad y adaptabilidad para obtener información del entrevistado (McNamara, s.f.). El diseño de este tipo de entrevistas utiliza preguntas abiertas basadas en la perspectiva central del estudio para obtener información específica, pero el investigador se mantiene abierto para sondear las historias individuales con más detalle (Knox y Burkard, 2009). Así, el entrevistador formula todas las preguntas a cada participante, pero puede profundizar en temas particulares que vayan surgiendo, así como cambiar la secuencia en la que hace las preguntas. Aunque el investigador mantiene su rol de conductor, “la flexibilidad es priorizada sobre la base de las indicaciones percibidas de los participantes” (Turner, 2010, pp. 755-756). Para Kvale (1996), la entrevista de investigación cualitativa es técnicamente semiestructurada porque “no es una conversación abierta ni de un cuestionario muy estructurado. Se realiza de acuerdo con una guía de entrevistas centrada en ciertos temas y que puede incluir preguntas sugeridas” (1996, p. 27).

Finalmente, cabe mencionar que la entrevista cualitativa ha resultado valiosa para estudios similares al presente. Belair-Gagnon et al. (2017) exploraron, empleando entrevistas en profundidad semiestructuradas, los cambios en las interacciones entre periodistas y fuentes respecto del uso de aplicaciones móviles de mensajería en Hong Kong, Beijing y Shanghai. El método sirvió también para examinar las percepciones de los periodistas paquistaníes sobre el uso de WhatsApp en su trabajo diario (Azeema y Nazuk, 2018).

La observación participante en entornos digitales

Así como la entrevista, la observación participante también ha sido empleada en estudios contemporáneos para examinar las implicaciones del uso de nuevas tecnologías, en particular aplicaciones de chat móvil como WhatsApp, en las prácticas de producción de noticias (Dodds, 2019). La observación de redacciones es útil para tener una primera impresión de las rutinas y condiciones de trabajo de los periodistas, analizar las prácticas nuevas y desconocidas y lograr una visión no filtrada de la realidad social del periodismo (Quandt, 2008). El método ha contribuido a

describir ampliamente el uso social de la tecnología y las relaciones entre periodistas (Schmitz y Domingo, 2010). En la observación, “el investigador participa más o menos activamente con las personas en situaciones comunes y entornos de la vida cotidiana”, logrando “acceso directo no solo al entorno físicamente observable sino también a su realidad primaria como experiencias, pensamientos, sentimientos y actividades humanamente significativas” (Jorgensen, 2015, p. 1).

No obstante, el desarrollo de las tecnologías digitales plantea nuevas direcciones para la observación, cuyo campo de investigación no puede continuar delimitado por las tradicionales configuraciones físicas cuando, para gran parte del mundo, “la vida diaria cada vez está más mediada tecnológicamente” (Murthy, 2008, p. 849). Los investigadores necesitan “entender mejor cómo se comunican e interactúan las personas en los entornos digitales”, lo que “plantea nuevas exigencias a los métodos de investigación con respecto a los textos y entornos digitales en los que los conceptos y herramientas analíticas convencionales pueden necesitar un replanteamiento” (Jewitt, 2013, p. 259). Atendiendo a esta necesidad, era relevante incluir en el diseño de investigación el uso de la observación participante como método para recabar información sobre las interacciones que los periodistas bolivianos tienen en plataformas digitales, entre sí y con sus fuentes y otros actores, como parte de sus procesos de recolección de noticias. Decidimos enfocarnos en las interacciones que ocurren en WhatsApp debido a que esa plataforma es la más usada para la recopilación de información noticiosa entre periodistas bolivianos, aspecto que será detallado más adelante al presentar y discutir los hallazgos de investigación.

Se ha demostrado que la observación puede realizarse en línea, implicando como ventaja para la investigación cualitativa la posibilidad de acceder a personas reacias a comunicarse directamente (Angrosino y Rosemberg, 2012). Para esos autores, las comunidades que interactúan en entornos digitales se caracterizan no por la proximidad geográfica ni por los vínculos de larga data, sino por la comunicación en línea, siendo comunidades de interés más que comunidades de residencia que, si bien pueden durar un tiempo, son en su mayoría de naturaleza efímera. Para quienes hacen observación, las plataformas digitales sociales o redes sociales contienen gran cantidad de información multimedia “incluso sobre los grupos o movimientos sociales más marginales”, y en ellas los investigadores pueden observar “invisiblemente” interacciones sociales y obtener datos que de otra manera no están disponibles (Murthy, 2008, p. 845).

Pero el uso de interacciones digitales como fuente de la observación presenta también algunos desafíos. A diferencia de las conversaciones cara a cara —en las que el investigador puede

dar con lo que está debajo de la superficie del discurso al observar gestos, lenguaje corporal, uso del espacio y patrones de entonación— las interacciones en línea “pueden tener subtextos profundamente matizados” que se alejan del significado superficial de las palabras mecanografiadas, por lo que se debe tener una comprensión de todas las estrategias comunicativas de las que disponen los miembros de una comunidad virtual para no depender únicamente de las palabras (Angrosino y Rosemberg, 2012, p. 164). Esto tiene que ver con el carácter multimodal del discurso digital. De acuerdo con Jewitt (2013), la multimodalidad es un enfoque que entiende que la comunicación y la representación van más allá del lenguaje, proporcionando conceptos, métodos y un marco para la recopilación de los aspectos visuales, auditivos, corporales y espaciales de la interacción y de los entornos. De ese modo, señala la autora, esta aproximación contribuye a la investigación con métodos para reunir y analizar tipos de datos digitales y visuales, entre ellos capturas de pantalla. Con base en ello, se aplicó un enfoque multimodal a la observación de las interacciones de periodistas bolivianos en WhatsApp, prestando atención no solo al texto plano, sino también a elementos multimedia (imagen, audio, video y otros). Ahondaremos en este aspecto más adelante al referirnos a los criterios empleados para el registro de datos.

De otro lado, la observación de interacciones digitales conlleva desafíos éticos. La participación de diferentes interlocutores implica dificultades que se acentúan cuando se trata de ámbitos privados, por lo que los investigadores prefieren enfocarse en el discurso público producido en redes sociales (Vela y Cantamutto, 2016). De acuerdo con Angrosino y Rosemberg, en entornos digitales, “las normas aceptadas de consentimiento informado y la protección de la privacidad y de la confidencialidad continúan siendo importantes, aunque se trate de personas a las que no vemos cara a cara” (2012, p. 164). Aunque no existen lineamientos éticos exhaustivos, los autores mencionan algunos principios consensuados, que incluyen informar a los miembros de la comunidad en línea que el investigador realiza una observación con fines académicos, preservar el anonimato de las personas observadas y respetar las normas de ingreso y participación del grupo. La observación participante empleada en este estudio siguió esas indicaciones.

4.3. Apuntes sobre decisiones metodológicas, limitaciones y el rol del investigador

La triangulación implica examinar el mismo fenómeno o pregunta de investigación desde más de una fuente de datos o desde diferentes ángulos para procesar, corroborar o iluminar el problema de investigación limitando sesgos personales y metodológicos (Decrop, 1999). La literatura ha

identificados cuatro tipos básicos de triangulación: de fuentes de datos, de teorías, de investigadores y de métodos (Denzin, 1978 y Patton, 1999; citados en Carter et al., 2014). La inclusión de dos o más herramientas para la recolección de datos sobre un mismo fenómeno entra en la triangulación de métodos (Arias, 2000). Es el tipo que decidimos emplear en esta tesis a fin de tener una imagen más completa de nuestro objeto de estudio. Combinamos la entrevista cualitativa a periodistas bolivianos y la observación participante de sus interacciones en WhatsApp para obtener una mejor comprensión de las implicaciones profesionales y ocupacionales de la inclusión de plataformas digitales en sus procesos de recolección de noticias. La triangulación de métodos no estuvo contemplada desde el inicio de la investigación, sino que fue una decisión adoptada en el transcurso del estudio.

El análisis preliminar de las primeras entrevistas dio cuenta de la relevancia de WhatsApp como plataforma dominante en la recolección de noticias de periodistas en Bolivia. Fue entonces cuando nos planteamos la necesidad de observar las interacciones que los reporteros realizan en grupos de WhatsApp, entre ellos y con sus fuentes. Los detalles al respecto serán explicados en el siguiente apartado, que aborda la construcción de la muestra. Tomamos en cuenta que los estudios que han incorporado observación son mejores en obtener datos objetivos de lo que los periodistas hacen y por cuanto tiempo (Altmeyden et al., 1999; citados en Quandt, 2008). Además, la observación permite no solo validar y/o contrastar la interpretación y el procesamiento de la información obtenida en las entrevistas, sino también incorporar preguntas, identificar y contactar a nuevos informantes, así como percibir rupturas (Retegui, 2020). De hecho, a partir de lo encontrado en la observación participante decidimos incluir en las entrevistas a periodistas que son administradores de los grupos de WhatsApp analizados para ahondar en detalles como los orígenes, conformación y gestión de esos espacios. El principal reto para sumar la observación participante al estudio fue acceder a interacciones en gran parte privadas y que ocurren en espacios restringidos. Una vez logrado el acceso, cuyos pormenores serán explicados luego, el desafío adicional de la triangulación fue un incremento significativo de los datos que recolectar y analizar. De otro lado, el reto incluyó dar con un abordaje metodológico adecuado para el muestreo, registro y análisis de las interacciones digitales que ocurren en WhatsApp, aproximación relativamente nueva y sobre la cual la literatura existente todavía es escasa. Aún así, esa literatura fue adaptada lo mejor posible a nuestro estudio. El carácter experimental de la observación participante es una

de las limitaciones de esta tesis y, al mismo tiempo, constituye un aporte que puede servir de base para futuras investigaciones.

Otra limitación, referida más al trabajo de campo, tiene que ver con la naturaleza de las aplicaciones de mensajería como WhatsApp, que no son del todo privadas ni públicas (Agur, 2019). Debido a la gran cantidad de participantes —entre 103 y 248— y a la falta de información básica (nombre completo, foto de rostro y medio) en los perfiles de muchos de ellos, no fue posible conocer en detalle la distribución de los miembros de cada grupo observado en cuanto a tipo de medio, cargo, edad, género, años de experiencia en periodismo y principales *news beats* (datos que sí obtuvimos de los periodistas entrevistados). Tampoco pudimos acceder a la distribución exacta entre periodistas y actores externos (publirrelacionistas, sobre todo) en aquellos grupos que no están conformados únicamente por reporteros. De la observación y de las entrevistas con administradores de los grupos y otros informantes obtuvimos una noción general acerca de la conformación de los grupos analizados. Y fue posible identificar en los grupos a los periodistas que ya habíamos entrevistado, así como a colegas y amigos cuyos números de teléfono teníamos registrados. Una limitación en campo relacionada también con la parte privada de las interacciones en WhatsApp se tradujo en que, para dos de los cuatro grupos observados, no tuvimos un acceso irrestricto, sino únicamente por periodos cortos de tiempo. Ahondaremos en ese tema al hablar de la construcción de la muestra. Este aspecto se reflejó además en que algunos de los periodistas entrevistados, a quienes se les pidió cedernos capturas pantallas de algunas conversaciones que tuvieron con sus fuentes en la plataforma de mensajería móvil, se negaron a hacerlo. No se sentían cómodos con la idea, incluso si de por medio estaba el compromiso de eliminar cualquier indicio que permita identificar a las personas involucradas en los chats bilaterales.

En cuanto a las entrevistas, no hubo grandes obstáculos en campo salvo lidiar con la poca disponibilidad de tiempo de los periodistas y la imposibilidad de viajar a Bolivia para realizar en persona las últimas entrevistas debido a las restricciones establecidas por la pandemia de COVID-19. Esas entrevistas se hicieron vía telefónica. En general y pese a las limitaciones, pudimos acceder a gran cantidad de información relevante sobre nuestro objeto de estudio mediante las entrevistas y la observación participante de interacciones digitales en WhatsApp. En gran parte, ello fue posible gracias a mi condición de experiodista boliviano, algo que amerita una breve reflexión sobre el rol del investigador en este estudio.

A diferencia del investigador cuantitativo, que es un observador distanciado, el investigador cualitativo es un actor que se vuelve parte del mundo de otros actores, que son los participantes de la investigación (Sciarra, 1999). En mi caso, el mundo al que entré como investigador es también uno al que pertenecí como periodista y del que aún me siento parte. Todavía ejerzo el periodismo, ocasionalmente y de manera independiente. Dejé de hacerlo a tiempo completo en dos ocasiones, la primera cuando me mudé a México para estudiar una maestría. En la segunda, dejé el cargo de corresponsal en La Paz de un diario cochabambino para regresar a México y estudiar el doctorado. Fue durante el año de mi corresponsalía cuando surgió la inquietud de investigar las implicaciones del uso de plataformas digitales como WhatsApp. Fui testigo en ese momento de la incursión en mi país del uso de la aplicación de mensajería en la recolección de noticias. De ese modo, cuestiones como la identificación y el involucramiento emocional del investigador con el objeto de estudio y los participantes de la investigación, que son consecuencias necesarias del esfuerzo cualitativo (Sciarra, 1999), fueron evidentes en mi caso. Tuve que negociar constantemente con esos aspectos para que el foco de la investigación no se contamine ni disperse. Dilemas como los mencionados pueden sobrellevarse con ayuda de la reflexividad emocional (Collins y Cooper, 2014), definida como el “proceso de autorreflexión crítica sobre los sesgos, predisposiciones teóricas y preferencias propias” (Schwandt, 2001, p. 224; citado en Collins y Cooper, 2014). Ese tipo de reflexión fue una constante en todo el proceso de esta investigación. Me permitió advertir cuando mis conocimientos, valores e intereses propios eran contrastados en la interacción con los participantes del estudio. Finalmente, aunque mi rol como periodista boliviano facilitó el ingreso a los entornos analizados y la empatía con los entrevistados, tuve cuidado con no asumir el rol de experto para poder involucrarme genuinamente en las percepciones y experiencias de los participantes sobre cuestiones que tanto ellos como yo buscábamos dotar de sentido desde ángulos diferentes.

4.4. La construcción de la muestra de periodistas y el diseño de instrumentos

En cualquier investigación, la selección de la muestra es un paso importante porque “rara vez es práctico, eficiente o ético estudiar a poblaciones enteras” (Marshall, 1996, p. 522). Y cuando la aproximación metodológica es cualitativa, explica ese autor, los investigadores reconocen que algunas personas pueden proporcionar información “más rica” que otras, por lo que es más probable que ellas puedan contribuir a la comprensión del fenómeno estudiado. A ello se debe que

el muestreo aleatorio no sea el apropiado para los estudios cualitativos, los cuales están orientados a lograr un mejor entendimiento de cuestiones complejas relacionadas con el comportamiento humano y no a la generalización de resultados. Marshall habla de tres aproximaciones generales para el muestreo, las cuales se superponen entre sí. Se trata de la elección de los sujetos más accesibles, la selección activa de la muestra más productiva en términos de dar respuesta a las preguntas de investigación y el muestreo impulsado por la teoría. Respecto del último tipo de abordaje, Warren (2001) explica que en el muestreo teórico el investigador busca que los participantes del estudio personifiquen las categorías analíticas de su interés. En esta investigación, construimos la muestra con base en los tres criterios: oportunidad, conveniencia e impulso teórico.

Entrevistas

Nos referiremos primero al proceso seguido para las entrevistas, cuya estrategia debe estar orientada a obtener la información más creíble para la investigación (Creswell, 2007). En cuanto al número, el criterio básico es “entrevistar a tantos sujetos como sea necesario para averiguar lo que necesitas saber” (Kvale, 1996, p. 101). Para esta investigación, decidimos emplear la técnica de muestreo no probabilístico en cadena, conocida como bola de nieve. Esta estrategia consiste en que el investigador accede a los informantes gracias a los datos de contacto que otros informantes le proporcionan. De ahí es que la metáfora de una bola de nieve en evolución captura “la cualidad central de este procedimiento de muestreo: su dimensión acumulativa, diacrónica y dinámica” (Noy, 2008, p. 330). En este estudio, mi experiencia profesional previa como periodista en Bolivia permitió tener una agenda de informantes potenciales. Y con las referencias y datos de contacto que ellos dieron se construyó parte de la lista de periodistas que finalmente participaron en el estudio, que incluyó a algunos de mis antiguos colegas. Lo último y mi conocimiento previo del campo periodístico en Bolivia ayudó a seleccionar y acceder a informantes dispuestos a compartir abierta y honestamente sus historias, aspecto relevante para estudios cualitativos (Creswell, 2007).

La primera razón para elegir el también llamado muestreo en cadena fue que —de acuerdo con Chaim Noy— este “se basa y es parte de las dinámicas de redes sociales naturales y orgánicas” (2008, p. 329), como aquellas que existen entre periodistas y fuentes durante la recolección de noticias. El autor resalta que, aunque este método de muestreo ha sido ampliamente usado en la investigación cualitativa, su presencia en ese campo no ha sido dominante debido a su uso auxiliar

para acceder a nuevos participantes ante el agotamiento de otras formas de contacto. Sin embargo, Noy (2008, p. 331) dice que es “un procedimiento particularmente informativo que merece ser empleado por derecho y mérito propios, y no como una opción por defecto”, y que además “proporciona un tipo de conocimiento único” cuando se aplica al estudio de las redes sociales existentes, las cuales utiliza y activa. Noy se refiere a un conocimiento social o de lo social, considerando que el mismo es dinámico.

La segunda razón para recurrir a este tipo de muestreo es su vinculación con la entrevista cualitativa, uno de los métodos que escogimos para la recolección de datos. Noy (2008) enfatiza que los procesos de acceso y de recopilación de información son interdependientes y deben ser facetas complementarias. A diferencia de otras estrategias de muestreo, en el de bola de nieve “el investigador cede una parte considerable del control” a los informantes y —pese a que puede dirigirlos en cuanto a las identidades y número de referentes que brinden, así como decidir a quiénes contactar y hasta qué punto aportarán al estudio— “la información positiva es suministrada únicamente por los informantes”, quienes “impulsan el proceso de muestreo” (Noy, 2008, p. 332). Hay así una relación básica entre el muestreo de bola de nieve y la entrevista cualitativa:

[...] las interrelaciones entre el muestreo de bola de nieve y las entrevistas en profundidad son bastante obvias, y están vinculadas a la definición del procedimiento de bola de nieve: los informantes con los que se reúne el investigador son los que proporcionan las referencias. Por lo tanto, la calidad del proceso de referencia está naturalmente relacionada con la calidad de la interacción: si el informante abandona la entrevista sintiéndose descontento, o si el investigador no se ganó la confianza y simpatía del informante, las posibilidades de que este último proporcione las primeras referencias disminuyen (y viceversa) (Noy, 2008, p. 334).

A diferencia de los métodos cuantitativos, que suelen depender de muestras grandes seleccionadas al azar, la investigación cualitativa se centra en muestras relativamente pequeñas. La lógica y poder de este enfoque radica en el muestreo intencional, es decir en la selección de casos ricos en información para su estudio en profundidad (Patton, 2002). De tales casos se puede aprender mucho sobre temas de importancia central para los objetivos de la investigación. Patton ahonda así en la diferencia entre estrategias: “Lo que sería un ‘sesgo’ en el muestreo estadístico y, por lo tanto, una debilidad, se convierte en el enfoque previsto en el muestreo cualitativo y, por lo tanto, en una fortaleza” (2008, p. 46). En este estudio aplicamos el muestreo intencional de forma adicional y complementaria al procedimiento de muestreo de bola de nieve. De ese modo, la lista de periodistas a entrevistar fue completada con la selección intencional de algunos casos. El

criterio fue su potencial para proporcionar información amplia y para aportar a la diversidad de la muestra. La aplicación de ambas técnicas resultó en una muestra total de 26 periodistas bolivianos a quienes se aplicó efectivamente la entrevista cualitativa.

Atendiendo a la importancia de contar una muestra diversa, un primer aspecto a considerar fue el tipo de medio en el que los periodistas trabajan. Como vimos en el Capítulo 3, el lugar de trabajo incide en la experiencia y en las actitudes que los periodistas tienen hacia la cualificación múltiple (Nygren, 2014). Recordemos que ese fenómeno está asociado con las implicaciones de la innovación tecnológica en la práctica periodística y se traduce en el manejo de habilidades múltiples —periodísticas y técnicas— y en la participación de los periodistas en más etapas de la producción de noticias. Nygren (2014) explica las diferencias entre periodistas de un medio y otro citando el estudio de Alström (2008) en Suecia:

Los periodistas de la televisión y la radio se consideran más a menudo multireporteros que sus colegas de la prensa. Además, las actitudes positivas son mucho más fuertes en la radio y la televisión. Una explicación para esto puede ser que la radio y la televisión siempre han tenido salas de redacción con una fuerte presencia de tecnología. Para los periodistas de estas plataformas no ha sido tan extraño cambiar la división del trabajo y hacerse cargo de partes del trabajo que antes realizaban los técnicos. En los periódicos se ha establecido una separación entre el trabajo de reporteros y fotógrafos, subeditores, maquetadores e impresores [...] (Nygren, 2014, pp. 83-84).

Asimismo, para el autor, las diferentes experiencias y actitudes en torno al manejo de habilidades múltiples se relacionan con las culturas periodísticas propias de cada medio: “[...] En las redacciones pequeñas hay claras ventajas de ser polivalentes, y en las redacciones con una fuerte tradición técnica (radio/televisión), la polivalencia es más frecuente que en los periódicos, en los que la producción técnica se ha llevado a cabo en otros departamentos [...]” (Nygren, 2014, pp. 84-85). Otro factor que considerar es el entorno laboral. Como vimos con Hoff (2011), el uso de nuevas tecnologías puede crear entornos diferentes y con ellos generar presiones sobre los profesionales, afectado sus procesos de adaptación.

En el periodismo, ambos factores —el lugar y el entorno de trabajo— se relacionan también con los *news beats* y con las plataformas para las que los periodistas producen contenidos. Los *news beats* “representan “los lugares a los que ir y las personas a quienes ver”, “un entorno social al que el periodista pertenece” y en el que “hace amigos y enemigos” (Fishman 1980, p. 104; citado en Reich, 2012). Hallazgos en este tema —a los que hicimos referencia en el Capítulo 1— apuntan a que el carácter distintivo de las asignaciones específicas de cobertura incide significativamente

en las prácticas noticiosas, en el tipo de fuentes y en los canales de comunicación que los periodistas usan para obtener información (Reich, 2012). Esos aspectos guardan relación directa con nuestro objeto de estudio. De otro lado, la producción de noticias para más de una plataforma ha sido asociada con la convergencia, un proceso facilitado por la implementación de tecnologías digitales de comunicación que ha impulsado la integración de herramientas, espacios, métodos de trabajo y lenguajes antes separados (Salaverría y García Avilés, 2008). De ese proceso deriva el periodismo convergente, en el que los periodistas generan más noticias, en diversos formatos y para diferentes audiencias (Meneses, 2010). La convergencia puede afectar el flujo editorial, los patrones de tiempo de la producción de contenido y las prácticas de recolección de noticias (Mitchelstein y Boczkowski, 2009; Bernardi, 2012; Garcés-Prettel et al., 2013).

Ante la importancia del tipo de medio y del entorno de trabajo para esta investigación, la construcción de la muestra resultó en doce periodistas de periódicos —dos ocupando el cargo de editoras, siete de redacciones impresas y tres de redacciones digitales—, una corresponsal de agencia internacional de noticias, cinco periodistas de televisión, siete reporteros de radio y un periodista que tiene su propia página de noticias en Facebook. La razón de tener más periodistas de periódico que de otros medios se debió a su mayor disponibilidad para colaborar con el estudio y porque su inclusión permitió tener una muestra con reporteros de redacciones impresas y digitales, integrando así el factor del periodismo convergente. Además, se tomó en cuenta que los periódicos son dignos de estudio al ser especialmente capaces de establecer la agenda de otros medios (Golan, 2006; Reese y Danielian, 1989; citados en Parmelee, 2013).

En cuanto a los *news beats*, era importante tener una muestra de periodistas con diferentes asignaciones de cobertura dado que, como hicimos referencia antes, ello puede implicar también patrones distintos de recolección de noticias (Reich, 2012). En ese sentido, la muestra total fue conformada por 17 periodistas con una sola área de cobertura —política (5), seguridad (5), economía (2), ciudad (1), cultura (1), policial (2) y temas de interés humano (1)— y nueve que tienen de dos a seis asignaciones principales de cobertura, las anteriores y otras (nacional/país, municipio, salud, sociedad y deportes). Una vez hechas las entrevistas, dimos con la complejidad de los *news beats* tanto en el entendimiento que los periodistas tienen de ellos como en su puesta en práctica. Lo que para unos es la asignación de cobertura en cuanto dónde obtener información (la alcaldía, por ejemplo), para otros es una asignación por temas o áreas (salud, cultura, ciudad, etc.). De otro lado, mientras algunos periodistas cubren específicamente el área policial, otros

cubren temas policiales y judiciales como parte del área de seguridad. Adquiere así sentido que los *news beats* reflejen, entre otros aspectos, el grado de especialización y diferenciación de los medios (Reich, 2012). Finalmente, cabe destacar que la inclusión en la muestra de periodistas que cubren noticias “duras” —relacionadas generalmente con temas políticos, económicos o sociales, y que exigen reportes periodísticos inmediatos debido a su importancia y corta duración (Limor y Mann, 1997; citados en Lehman-Wilzig y Seletzky, 2010)— responde a la importancia de ese tipo de áreas de cobertura para la dinámica periodistas-fuentes, importante dentro del proceso de recolección de noticias. Debido a sus características, es posible que en el periodismo de noticias “duras”, vinculado con las esferas del poder político y económico, la relación periodistas-fuentes se manifieste de forma más latente.

De otro lado, como se explicó en el Capítulo 3, la literatura sugiere que factores como la trayectoria o experiencia de trabajo de quienes ejercen el periodismo y otras profesiones también pueden ayudar a explicar lo que ocurre en un contexto de innovación tecnológica, sobre todo en términos de descualificación y/o recualificación laboral (Hoff, 2011; Nygren, 2014; Dodds, 2019). De ese modo, la muestra incluyó a reporteros de diferentes edades y años de experiencia en el periodismo boliviano. La edad promedio de los participantes fue de 38 años, teniendo entre los periodistas más jóvenes a una periodista de la sección cultural de un periódico, de 26 años, y a un periodista de la edición digital de un diario, de 29 años. Del otro extremo están un periodista que cubre el área política en un diario, de 53 años, y un periodista de 52 años que trabaja en una radio. En cuanto a la experiencia profesional, el promedio fue de 11,3 años, con periodistas de prensa que llevan 27 y 30 años haciendo periodismo, de un lado, y periodistas de la edición digital de dos diarios con tres y cuatro años de experiencia, del otro. Es importante mencionar que la periodista más joven de la muestra es también quien tiene menos tiempo en el periodismo (cuatro meses o 0,33 años). Y cabe destacar que, aún sin haberlo buscado expresamente, la muestra cumplió con un criterio de equidad de género puesto que incluyó a 13 hombres y a 13 mujeres periodistas.

Un último aspecto considerado para la construcción de la muestra fue el referido a la ubicación geográfica de los participantes. Aunque no existe un censo u otra base de datos que permita conocer el número oficial de medios de comunicación en Bolivia, lo cierto es que los “grandes medios” o medios principales concentran sus operaciones y su llegada en las tres ciudades del denominado eje central del país: La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, aunque las redes de televisión y radio cubren además varias otras zonas del territorio nacional, sobre todo urbanas

(Torrico et al., 2016). Del análisis hecho por esos autores se desprende además que, a diferencia de los periodistas que trabajan en las ciudades del eje central, la posibilidad de acceso a tecnologías de información y comunicación para quienes están en otras urbes del país es mucho menor. Este indicador es relevante para la presente investigación siendo nuestra intención explorar la práctica periodística en un contexto de innovación tecnológica. Con base en lo anterior y con fines de representatividad, la muestra incluyó a periodistas de las tres ciudades que conforman el eje central del país: 10 de La Paz, ocho de Cochabamba y ocho de Santa Cruz. Cabe mencionar la importancia de incluir en la muestra a periodistas de La Paz ya que esa ciudad es la capital política de Bolivia (sede de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Electoral), lo que hace que su producción noticiosa incida en la agenda informativa de todo el país. Por lo mismo, La Paz congrega a corresponsales del resto del país y en esa urbe se concentran los corresponsales de medios internacionales.

Tabla 1. Detalle de la muestra de periodistas entrevistados.

No.	Nombre y tipo de medio	Ciudad	Edad y género	Años en el periodismo	Principales <i>news beats</i>	Cargo
1	EFE - agencia de noticias	La Paz	38 (M)	15 años	Política, economía, cultura y deportes	Periodista
2	El Deber – diario impreso	La Paz	53 (H)	27 años	Política	Periodista/ Corresponsal
3	Los Tiempos – diario impreso	Cochabamba	30 (M)	5 años	Seguridad	Periodista
4	El Día – diario impreso	Santa Cruz	45 (H)	20 años	Policial	Periodista
5	El Deber – diario impreso	Santa Cruz	46 (H)	17 años	Economía	Periodista
6	Página Siete – portal de diario impreso	La Paz	33 (M)	3 años	Nacional, seguridad, economía,	Periodista

					sociedad, cultura y deportes	
7	La Razón – diario impreso	La Paz	47 (H)	10 años	Economía	Periodista
8	Unitel – televisión	Santa Cruz	39 (H)	12 años	Economía, política, sociedad y municipios	Periodista
9	El Deber – radio	Santa Cruz	40 (M)	15 años	Temas de interés humano	Periodista y conductora
10	Boliviación – televisión	Santa Cruz	34 (H)	10 años	Seguridad	Periodista
11	Opinión – portal de diario impreso	Cochabamba	30 (H)	10 años	Ciudad, país, policial, deportes y cultura	Periodista
12	Opinión – diario impreso	Cochabamba	51 (M)	30 años	Ciudad	Editora
13	Los Tiempos – diario impreso	Cochabamba	33 (M)	8 años	Política, nacional, economía y seguridad	Macroeditora
14	Los Tiempos – portal de diario impreso	Cochabamba	29 (H)	4 años	Ciudad, economía y nacional	Periodista
15	Cadena A – televisión	Cochabamba	37 (H)	10 años	Política	Periodista y corresponsal

16	ATB – televisión	La Paz	40 (M)	18 años	Política	Periodista
17	Página Siete – diario impreso	La Paz	35 (M)	7 años	Seguridad	Periodista
18	Página Siete – diario impreso	La Paz	26 (M)	4 meses	Cultura	Periodista
19	Metropolitana – radio	La Paz	34 (M)	7 años	Seguridad	Periodista
20	Centro – radio	Cochabamba	30 (H)	7 años	Seguridad	Periodista
21	Periodismo Policial - página de Facebook	Santa Cruz	47 (H)	20 años	Seguridad, política, nacional	Periodista
22	Metropolitana – radio	La Paz	32 (H)	5 años	Política	Periodista
23	Santa Cruz – radio	Santa Cruz	37 (M)	12 años	Salud, policial y municipio	Periodista
24	El Deber – radio	Santa Cruz	52 (H)	10 años	Policial	Periodista
25	Red UNO – televisión	La Paz	37 (M)	8 años	Política	Periodista
26	Pío XII – radio	Cochabamba	32 (M)	8 años	Municipio y policial	Periodista

Considerando los aspectos señalados antes, se construyó una muestra diversa de periodistas en cuanto a tipo de medio, ciudad, edad, género, años de experiencia en el periodismo, asignación de cobertura o *news beat* y cargo (Tabla 1). El siguiente paso consistió en diseñar las entrevistas semiestructuradas. La construcción de preguntas efectivas de investigación es uno de los elementos centrales del diseño de la entrevista cualitativa. Por ello el investigador debe cuidar que cada

pregunta le permita profundizar en las experiencias y/o conocimientos de los participantes a fin de obtener el máximo de información (Turner, 2010). El diseño contempla la elaboración de una guía para la entrevista, cuyo propósito es garantizar que los temas claves sean explorados con un determinado número de participantes (Taylor y Bogdan, 2000). Para los propósitos de esta tesis se elaboró un guión con 16 preguntas básicas como plantilla para las entrevistas semiestructuradas. Otro elemento importante para la preparación de la entrevista es la aplicación de una prueba piloto, la cual ayuda al investigador a identificar fallas, limitaciones o debilidades en el diseño del instrumento (Kvale, 2007; citado en Turner, 2010). Ello permite afinar las preguntas de investigación y realizar revisiones antes de la implementación del estudio. Siguiendo este criterio, nuestro guión de entrevista fue sometido a una fase piloto previa que permitió afinar ligeramente las preguntas antes del trabajo de campo. A continuación, la versión final del instrumento utilizado:

Guión de entrevista

- 1. ¿Qué edad tienes?**
- 2. ¿Cuántos años llevas haciendo periodismo?**
- 3. ¿Qué área cubres principalmente?**
- 4. ¿Para cuántos soportes produces contenidos y cuáles?**
- 5. Cuéntame por favor qué haces en un día normal de trabajo**
- 6. Cuéntame cómo escoges a tus fuentes, ¿cuál es el proceso? (pedir ejemplos).**
- 7. ¿Me podrías describir cómo es la relación que tienes con ellas? (indagar en la construcción de cercanía y de confianza)**
- 8. ¿Tienes correo electrónico? ¿para qué lo usas?**
- 9. ¿Y redes sociales? ¿para qué las usas?**
- 10. ¿Tienes WhatsApp? ¿para qué lo usas?**
- 11. Hablando más de WhatsApp ¿cómo ha sido tu experiencia usando esta herramienta en tu práctica periodística?**
- 12. ¿En qué grupos de WhatsApp estás, relacionados con tu trabajo, y de qué forma los usas?**
- 13. ¿Cómo ha sido tu experiencia con estos grupos?**

14. Hablando de periodismo profesional, ¿qué implica para ti ser un periodista profesional? (criterios).

15. Pensando en lo que me has dicho y desde tu propia experiencia, ¿cómo el uso de tecnología incide o no en lo profesional de tu trabajo?

16. ¿Has recibido capacitación para el manejo de nueva tecnología y de ser así cuál ha sido tu experiencia con ese proceso?

Las preguntas fueron divididas en cinco grupos según su utilidad para ayudarnos a lograr nuestros objetivos específicos de investigación, orientados a su vez al cumplimiento del objetivo general: Examinar qué implica para la profesionalización y cualificación de periodistas en Bolivia la incorporación de plataformas digitales en sus procesos de recolección de noticias. Además, cada grupo de preguntas guarda relación con una o con las dos grandes categorías teóricas desarrolladas previamente —la estandarización del trabajo periodístico y la adaptación de los periodistas a la innovación tecnológica—, así como con los conceptos relacionados. La división de las preguntas resultó en los siguientes grupos:

A) Factores individuales y organizacionales: Las primeras cuatro preguntas permitieron conocer la edad, los años de experiencia, la asignación de cobertura y de producción de contenidos (para una o más plataformas) de los periodistas. Esta información era necesaria como base para establecer los factores organizacionales e individuales que pueden configurar la recolección de noticias en Bolivia, nuestro primer objetivo específico de investigación.

B) Trabajo diario: En este grupo quedó únicamente la pregunta 5, en la que se pidió a los periodistas contar qué hacen en un día de trabajo. Con ello pudimos obtener información sobre los métodos rutinarios de recolección de noticias, poniendo en discusión lo teorizado acerca de la estandarización del trabajo periodístico; indagar en los cambios, continuidades y tensiones de las prácticas, así como en el rol de la tecnología en el discurso del periodismo profesional y en la cualificación laboral de los periodistas. También fue posible dar cuenta del complejo entramado organizacional con el que los periodistas lidian cada día, el cual va más allá del medio para incluir

a colegas y a fuentes de información; y tener datos acerca de las implicaciones de factores contextuales en las prácticas de obtención de noticias.

C) La relación periodistas-fuentes: A este grupo estuvieron asignadas las preguntas 6 y 7, referidas al proceso que siguen los periodistas para escoger a sus fuentes y a la construcción de confianza entre ambos actores. El primer aspecto permitió examinar tanto la rutinización de la relación periodistas-fuentes, en el marco más amplio de la estandarización del trabajo periodístico, como la variabilidad de las rutinas en función de factores organizacionales, individuales o de otro tipo. Obtuvimos así información referente a los factores que configuran la recolección de noticias; las continuidades, cambios y tensiones de los métodos rutinarios de recopilación de información en torno al uso de plataformas digitales; y a las diferentes dinámicas de negociación que los periodistas desarrollan con actores también diversos.

D) Plataformas digitales sociales: Las preguntas de este grupo —de la 9 a la 15— estuvieron orientadas a examinar de manera amplia los procesos y estrategias de adaptación profesional de periodistas bolivianos ante el uso de plataformas digitales en la recolección de noticias. Al examinar cómo deciden usar determinada tecnología o prescindir de ella, dimos con dinámicas de adaptación, negociación y resistencia mediante las cuales los reporteros no solo lidian con su trabajo diario, sino también negocian su profesionalismo, poniendo en marcha la autonomía periodística a nivel individual y grupal. Al indagar en su adaptación al uso de tecnología pudimos contrastar, a partir de sus experiencias y percepciones, la afirmación de autoridad periodística o de control sobre la recolección de noticias frente a la intervención de actores externos.

E) Percepción profesional: Finalmente, las preguntas de este grupo —14, 15 y 16— buscaron conocer qué entienden los periodistas por periodismo profesional, la relación de esa concepción con la inclusión de tecnología en la práctica periodística y la capacitación obtenida para el manejo de tecnología, aspecto vinculado con la cualificación laboral. Con estas preguntas apuntamos a conocer la percepción profesional de los periodistas respecto de la inclusión de plataformas digitales en sus procesos de recolección de noticias, así como los factores que la configuran, poniendo en discusión el proceso de adaptación profesional a la innovación tecnológica y la puesta en marcha del discurso del periodismo profesional.

Como resultado de la dinámica de las entrevistas, fue posible formular todas las preguntas de la plantilla —aunque no siempre en el mismo orden ni con las mismas palabras— y plantear cuestiones adicionales que emergieron de manera espontánea o a través de preguntas de seguimiento. En promedio, se hizo a cada periodista 19 preguntas. De la muestra total de 26 periodistas, 20 fueron entrevistados cara a cara en Bolivia. De esas entrevistas, cinco fueron realizadas entre diciembre de 2018 y enero de 2019, durante la fase piloto, y 15 en la primera fase del trabajo de campo, en junio de 2019. Las últimas seis entrevistas se hicieron entre mayo y agosto de 2020, durante la segunda fase del trabajo de campo, que coincidió con la crisis sanitaria mundial por el nuevo coronavirus. Estas entrevistas fueron telefónicas debido a la imposibilidad de viajar a Bolivia por las restricciones establecidas ante la pandemia.

Todas las entrevistas fueron grabadas digitalmente con el consentimiento de los participantes y duraron entre 50 minutos y una hora. En todos los casos, las entrevistas fueron coordinadas con al menos una semana de anticipación. El contacto inicial se realizó con un mensaje de WhatsApp en el que me presentaba como periodista boliviano y actual estudiante de un doctorado en México, requería la entrevista explicando que era parte de una tesis doctoral y pedía que me dijeran el día y hora que les fueran más convenientes para realizarla. El mensaje tenía un tono formal y siempre mencionaba el nombre de la persona que me había facilitado el contacto. Ese detalle no era necesario para amigos y excolegas, para quienes el tono del mensaje era informal. Aunque las respuestas solían demorar, siempre hubo disposición a colaborar con el estudio y nadie se negó a realizar la entrevista. En muchos casos, se debía mandar un segundo o tercer mensaje para preguntar nuevamente por la disponibilidad de tiempo de la persona. Con esa información, se coordinaba el lugar y la hora de la entrevista. Muchas de ellas se programaron varias veces debido a la disponibilidad limitada de tiempo y la agenda apretada de trabajo de los periodistas. Por ello las entrevistas se realizaron normalmente en la noche, durante su tiempo de descanso y en fines de semana. Tuvieron lugar en cafés y restaurantes, en salas de reuniones asignadas e incluso en espacios al aire libre como plazas o parques. Las entrevistas telefónicas se hicieron vía WhatsApp, en un lugar silencioso y con el altavoz activado para permitir la grabación.

Observación participante

Ahora explicaremos la construcción de la muestra para la observación participante de las interacciones de periodistas bolivianos en WhatsApp. De acuerdo con Vela y Cantamutto (2016), las dos opciones más extendidas para la construcción de muestras de interacciones digitales son la elicitación o recolección, desde una perspectiva externa al proceso discursivo, y la observación del proceso de producción discursiva, desde dentro de dicho proceso. En este estudio, se optó por el segundo modelo, por la observación participante de interacciones de periodistas en WhatsApp. Las autoras señalan que este método es fácil de aplicar en grupos numerosos orientados a intereses comunes y donde se suelen tratar temas muy concretos. Por ello nos enfocamos en grupos de periodistas en WhatsApp. En esas circunstancias, “es muy sencillo que el investigador se coloque en un punto ciego que le permita observar el desarrollo de la actividad comunicativa sin una presencia muy invasiva” (Vela y Cantamutto, 2016, p. 11). La elección de interacciones grupales responde también a la necesidad de tener el consentimiento informado de los participantes, que se facilita al ser intercambios “de índole más transaccional y menos interpersonal” (2016, p. 14).

En nuestro estudio, el consentimiento fue solicitado a los administradores de cada grupo. En la mayoría de los casos, mi relación interpersonal con periodistas en las tres ciudades ayudó a que me agregaran a los grupos como un miembro más. Sin embargo, como se mencionó antes, el acceso no fue irrestricto en algunos casos. En el grupo de periodistas de Cochabamba, el acceso pasó por la consulta previa a los miembros y, una vez obtenido ese consentimiento adicional, fue concedido por un tiempo limitado acordado con el administrador. Al haber sido entrevistado previamente, el administrador del grupo estaba familiarizado con el estudio, lo cual ayudó a generar empatía a la hora de solicitar el acceso. De manera similar, el acceso al grupo de periodistas de Santa Cruz fue por un tiempo limitado y condicionado además a compartir información relevante con los demás miembros del grupo. En ese caso, no conocía al administrador y obtuve su contacto de uno de los entrevistados. Al contactarlo, además de presentarme y explicar los fines del estudio, informé —a requerimiento suyo— de mi trayectoria como periodista en Bolivia, lo cual contribuyó a la generación de confianza y a conseguir finalmente ser agregado al grupo. En ambos casos, el límite de tiempo aplicó a los tres periodos de observación, los cuales serán detallados más adelante. Al cabo del tiempo acordado para cada periodo, era eliminado de los grupos y debía pedir acceso nuevamente bajo los mismos términos.

Siguiendo el criterio de la ubicación geográfica de los participantes, empleado para las entrevistas y explicado en el apartado anterior, la muestra incluyó a tres grupos de periodistas en WhatsApp, uno por cada ciudad del eje central del país (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz). Su construcción siguió además otros criterios relevantes para el objeto de estudio, contemplados previamente para las entrevistas, como el tipo de medio y los *news beats*. Los tres grupos están conformados por periodistas de diarios, estaciones de radio, canales de televisión y medios digitales. Y todos ellos tienen como miembros a periodistas de varias asignaciones de cobertura o *news beats*, principalmente a quienes cubren noticias “duras”. De otro lado, incorporamos a la muestra un grupo de WhatsApp creado por una fuente informativa, la Asamblea Legislativa (con sede en La Paz), y en el cual participan periodistas que cubren el área política o nacional. Consideramos relevante incluir en la observación participante las interacciones digitales que ocurren en torno a un espacio promovido por una fuente noticiosa. La Tabla 2 muestra la composición y rasgos de cada grupo según ciudad, número de miembros, gestión, *news beats* y antigüedad. Los grupos de periodistas tienen 155 miembros en promedio y el grupo de la fuente tiene 241 miembros, cifras que corresponden al tercer y último período de observación.

Tabla 2. Características de los grupos de WhatsApp observados.

Grupo	Ciudad	Miembros	Gestión (admón.)	News beats (*)	Creación
#Mekes (por mequetrefes)	La Paz	248	5 personas	Seguridad, política, nacional, sociedad, ciudad, economía, cultura y deportes	27-09-14
NUEVO PERIODISTAS CBBA	Cochabamba	103	1 persona	Política, municipal, seguridad	12-11-19

				y economía	
PEPOj (Periodistas Policiales y Judiciales)	Santa Cruz	113	2 personas	Seguridad ciudad, sociedad, nacional y deportes	5-02-18
PRENSA LEGISLATIVO	La Paz	241	6 personas	Política	14-07-15

Para las interacciones digitales, partimos de lo señalado por Alcántara (2014), para quien las unidades que son más fáciles de segmentar en las conversaciones desarrolladas en WhatsApp son las intervenciones porque están marcadas visualmente: cuando un interlocutor decide finalizar una intervención, pulsa un botón para enviarla a los receptores y esta queda registrada en todos los dispositivos junto con la identificación del usuario y la marca temporal del envío. Este argumento tiene como referencia las conversaciones orales y coloquiales en español, estructuradas en intervenciones, turnos e intercambios. Bajo ese razonamiento, cabe señalar que en este estudio consideramos como intervención los enunciados que cada persona lograba enviar a la plataforma antes de ser interrumpida por los enunciados de otra, sin importar el número o que después siguiera participando en la conversación, intervención que contaba como nueva. De otro lado, las intervenciones se caracterizan por la multimodalidad de los enunciados, que pueden ser verbales; híbridos, cuando combinan elementos verbales y no verbales, como imágenes, iconos, elementos audiovisuales e incluso enlaces externos a sitios web o redes sociales; y elementos exclusivamente no verbales (Gascueña, 2016). La construcción de la muestra del presente estudio siguió ambos criterios. Compilamos las intervenciones realizadas en los cuatro grupos de WhatsApp en la semana del 9 al 15 de marzo de 2020, establecida en ese momento como nuestro primer periodo de análisis. La decisión de escoger ese periodo específico de tiempo respondió a las condiciones limitadas de acceso a dos de los grupos de periodistas y a la necesidad de que el periodo de análisis fuera el mismo en los cuatro grupos. Las intervenciones realizadas en esa semana sumaron 1.700. Identificamos los dos días con el mayor número de intervenciones en cada grupo, los cuales representaban la mayor participación en la plataforma (Kligler-Vilenchik y Tenenboim, 2019).

Así, la muestra para el primer periodo de observación participante fue de ocho días (dos por grupo) y de 820 intervenciones, con un promedio de 103 intervenciones por día.

El primer periodo de observación coincidió con el estallido a nivel global de la crisis sanitaria por el nuevo coronavirus, contexto que amenazaba con afectar, entre otros aspectos, las prácticas periodísticas (incluida la recolección de noticias) en Bolivia y en el mundo. De otro lado, era necesario evitar el sesgo de la muestra y que la misma esté conformada por un solo periodo de análisis y por una sola coyuntura noticiosa. Debido a esos factores —el contexto y la necesidad de no sobrecargar la muestra con un solo ciclo de noticias—, decidimos realizar otros dos periodos de observación para que la muestra total incluyera el antes, el durante y el después de la crisis sanitaria. Así, el primero periodo de análisis (del 9 al 15 de marzo de 2020) se constituyó en el antes, pues antecedía a la emisión del decreto presidencial que estableció la cuarentena total en todo el país a partir del 22 de marzo para evitar el contagio y la propagación de la pandemia.

El segundo periodo de análisis, también de siete días, fue del 3 al 9 de agosto de 2020, fechas en las que la contingencia sanitaria continuaba, pero con una cuarentena dinámica y condicionada. La decisión de tener esas fechas respondió una vez más a la negociación para acceder por un tiempo limitado a dos de los grupos de WhatsApp de periodistas y también a la necesidad de contar con un nuevo ciclo noticioso. La coyuntura, que antes de esas fechas aún estaba dominada por temas relacionados con la pandemia, dio paso a una combinación entre la crisis sanitaria y la transición política, marcada por conflictos sociales en torno a la fecha de las elecciones presidenciales. En este periodo, las intervenciones sumaron 1.494 en los cuatro grupos. Tras escoger los dos días con más intervenciones, la muestra para la observación participante quedó en 808 intervenciones, con un promedio de 101 por día.

Finalmente, establecimos como tercer periodo de análisis la semana del 7 al 13 de septiembre de 2020, la cual coincidió con la fase de post confinamiento dispuesta por el gobierno, con la cual se flexibilizó la cuarentena con la reapertura de fronteras para vuelos internacionales justificados y otras medidas. En este periodo, la coyuntura noticiosa estuvo dominada por la transición política, las elecciones presidenciales y el inicio de la campaña rumbo a los comicios. El total de intervenciones en los cuatro grupos fue de 1.038, lo que resultó en una muestra para la observación de 446 intervenciones, con un promedio de 55,7 intervenciones por día, tras identificar los días con mayor participación. En la Tabla 3 se detalla el proceso de muestreo de intervenciones en los cuatro grupos de WhatsApp y en los tres periodos de análisis. Del corpus total de 4.232

intervenciones, la muestra global para la observación participante fue de 24 días, ocho por mes (marzo, agosto y septiembre) y de 2.074 intervenciones en los tres grupos de periodistas y en el grupo de la fuente informativa. Con ello alcanzamos la saturación en cuanto a la comprensión del uso que periodistas y fuentes hacen de grupos de WhatsApp en la recolección de noticias.

Tabla 3. Intervenciones en grupos de WhatsApp por grupo y periodo de análisis.

Grupo	Marzo 9-15	No. de Inter.	Agosto 3-9	No. de Inter.	Sept. 7-13	No. de Inter.	Total / grupo
Mekes	Total	682	Total	691	Total	338	1.711
	1.º día	185	1.º día	156	1.º día	59	
	2.º día	113	2.º día	218	2.º día	72	
Nuevo Periodistas CBBA	Total	251	Total	159	Total	225	635
	1.º día	56	1.º día	34	1.º día	42	
	2.º día	72	2.º día	34	2.º día	53	
PEPOj	Total	563	Total	396	Total	370	1.329
	1.º día	106	1.º día	71	1.º día	121	
	2.º día	190	2.º día	124	2.º día	47	
Prensa Legislativo	Total	204	Total	248	Total	105	557
	1.º día	49	1.º día	74	1.º día	18	
	2.º día	49	2.º día	97	2.º día	34	
1.º/2.º día		820		808		446	
TOTAL		1.700		1.494		1.038	

Ahora bien, siendo que la literatura reconoce también el rol fundamental de la cesión de datos por parte de colaboradores en la investigación del discurso digital (Cantamutto, 2011), se recurrió también a esa opción para complementar la construcción de la muestra para la observación participante. En algunos casos, esta vía es la única para obtener muestras debido a la privacidad e intimidad de algunos tipos de interacciones, entre ellas las de la mensajería instantánea, señalan Vela y Cantamutto (2016). Las autoras explican que, en este modelo, ante la falta de acceso directo a los procesos de producción y recepción de mensajes, el observador debe confiar en la organización de datos ofrecida por los informantes, quienes buscan entre los mensajes almacenados en sus dispositivos para brindar una copia de ellos. Por ello el modelo no está exento de limitaciones. “Las muestras elicidas por colaboradores requieren de la interpretación de las

instrucciones dadas por el investigador”, paso que “puede derivar en malentendidos sobre el proceso, operar cambios en el material o eliminar partes que estimen como no relevantes” y sesgar los datos obtenidos (Vela y Cantamutto, 2016, pp. 9-10). Conscientes de estas limitaciones, optamos por muestras cedidas como única forma de acceder a interacciones bilaterales entre periodistas y fuentes en WhatsApp, una dinámica relevante del proceso de recolección de noticias. Siete de los 26 periodistas entrevistados aceptaron ceder capturas de pantalla de conversaciones entre ellos y sus fuentes y/o publicirrelacionistas en la plataforma digital, así como de interacciones en grupos de WhatsApp creados por fuentes y a los que pertenecen. El anonimato de todas las personas involucradas en dichas interacciones fue preservado. El corpus de las muestras cedidas para la observación participante —detallado en la Tabla 4— fue de 30 capturas de pantalla: 18 conversaciones entre periodistas y fuentes, seis de charlas entre periodistas y publicirrelacionistas, y seis de interacciones en grupos de WhatsApp creados por fuentes.

Tabla 4. Muestras cedidas por tipo de interacción en WhatsApp.

	Interacciones periodistas-fuentes	Interacciones periodistas-publicirrelacionistas	Interacciones en grupos de fuentes
Periodista 1	1		
Periodista 2	1		
Periodista 3	5	4	
Periodista 4	2		4
Periodista 5	6		
Periodista 6	3	2	
Periodista 7			2
TOTAL	18	6	6

En cuanto al diseño de instrumentos para la observación participante, es relevante reiterar que con ese método buscamos tener una imagen más amplia del rol de la tecnología en los procesos de recolección de noticias. Por ello el diseño buscó confirmar, contrastar y complementar los datos obtenidos con las entrevistas. Dado que nos referimos antes a los pormenores del acceso y de los periodos de análisis, aquí abordaremos sobre todo los criterios e instrumentos para el registro de datos obtenidos mediante la observación. El primer criterio tiene que ver justamente con la naturaleza de los datos. Herring distingue las plataformas en las que el intercambio continúa siendo

principalmente textual, aunque permitan la multimodalidad (los SMS, por ejemplo), de las plataformas interactivas multimodales (PIM), que permiten a los usuarios “comentar el contenido multimodal a través de múltiples canales en un solo sitio web, e incluso dentro de un solo hilo o conversación” (2015, p. 398). Las PIM implican mínimamente texto, pero además otros modos (audio, video y/o gráficos) que pueden ser síncrono o asíncronos. Para Herring, WhatsApp es ejemplo de una PIM en un dispositivo móvil porque además de la mensajería de texto, permite que los usuarios de teléfonos móviles intercambien imágenes, videos y mensajes de audio en una sola conversación. En ese sentido, la autora plantea trabajar con dos niveles de datos: el texto limpio o plano y aquel enriquecido con otros archivos complementarios (videos, audios, capturas de pantalla y otras formas de fijar las manifestaciones multimediales). Se aplicó este planteamiento para registrar los datos de las interacciones de periodistas bolivianos en WhatsApp, las grupales entre ellos y las bilaterales con sus fuentes y/o publirrelacionsitas. Un segundo criterio se refiere a cuestiones éticas mencionadas antes, particularmente respecto del anonimato. El registro de datos prescindió de toda información que pudiera revelar la identidad de los interlocutores de las interacciones observadas. En el plano textual, se eliminó el nombre y/o número en cada intervención y, en los elementos multimedia, se difuminó cualquier referencia a dicha identidad.

Con base en lo anterior, el registro de datos proveniente de la observación participante incluyó el texto plano de todas las intervenciones textuales (almacenados en mi dispositivo móvil y luego exportado digitalmente a un documento de Word), archivos multimodales (imágenes, audios y videos almacenados en mi dispositivo), fragmentos relevantes de las intervenciones textuales, capturas de pantalla de interacciones relevantes, mis comentarios de observación y un archivo con información importante del perfil de los participantes (tipo de avatar y lema o frase del usuario). El registro de datos de la muestra definida previamente —los dos días con más número de intervenciones por cada periodo de análisis y grupo observado— se realizó en diarios de observación que fueron diseñados según la plantilla propuesta por Vela y Cantamutto (2015):

Plataforma

WhatsApp

Participantes

Intervenciones

Fecha

Anotaciones del observador:

TEXTO PLANO

[Fragmentos relevantes]

Fecha – hora – Periodista 1: [texto]

Fecha – hora – Periodista 2: [texto]

Archivos multimedia

[Audios, videos, imágenes, etc.]

CAPTURAS DE PANTALLA:

[Ejemplos relevantes]

El proceso para llenar los diarios de observación, uno por cada día analizado, comenzaba con la información básica (grupo, número de intervenciones y fecha). Luego, a medida que observaba en detalle las interacciones en mi dispositivo, realizaba anotaciones al respecto en el diario, enfatizando aspectos relacionados con mis preguntas de investigación. Con base en lo observado, incluía después fragmentos relevantes de las intervenciones textuales (copiadas del documento Word con el texto plano de todas las intervenciones), así como capturas de pantalla de las interacciones que consideraba más representativas (descargadas previamente en mi celular y editadas para borrar cualquier dato que permita identificar a los interlocutores). Finalmente, enlistaba los archivos multimedia que las interacciones analizadas contenían (imágenes, videos, audios, etc.). Para cada día, el proceso demoraba varias horas. Y en el caso de las capturas de pantalla de interacciones individuales, cedidas por algunos periodistas, la observación y el llenado de los diarios respectivos se hicieron de manera más rápida y sencilla porque la cantidad de información analizada era considerablemente menor: únicamente capturas de pantalla (entre una y seis) frente a todo un día de interacciones en uno de los grupos.

4.5. El análisis de los datos

Comenzaremos por explicar el análisis de la información obtenida en las entrevistas. La interpretación de los datos recopilados en el trabajo de campo es el componente final del diseño de la entrevista cualitativa (Turner, 2010). Esta etapa consiste en preparar y organizar los datos

para el análisis, reducirlos a temas a través de un proceso de codificación y de condensación de códigos, y finalmente representarlos en figuras, tablas o en una discusión (Creswell, 2007). Dada su productividad analítica para generar categorías a partir de los datos, el análisis de contenido — procedimiento de investigación asumido desde sus orígenes como cuantitativo—, es considerado útil y adaptable a los estudios cualitativos, sobre todo con fines de sistematización y robustez metodológica (Cáceres, 2003). Citando a Mayring (2000), Cáceres define análisis cualitativo de contenido “como una aproximación empírica de análisis metodológicamente controlado de textos al interior de sus contextos de comunicación, siguiendo reglas analíticas de contenido y modelos paso a paso, sin cuantificación de por medio”. Este tipo de análisis “permite verificar la presencia de temas, de palabras o de conceptos en un contenido” (Gomez, 2000, p. 3).

En este estudio, nos apoyamos en el análisis cualitativo de contenido para describir y categorizar con precisión las prácticas de recolección de noticias tal y como los periodistas las viven y perciben, así como la incorporación en ellas de plataformas digitales. El análisis permitió además identificar diferentes patrones a la luz de las categorías teóricas previamente establecidas y de otras relacionadas con factores contextuales o demográficos (Spradley, 1979; citado en Hoff, 2011). Cada entrevista fue transcrita en su totalidad y luego, siguiendo a Cáceres (2003), se definieron las unidades de registro (preguntas) y las de análisis (respuestas). Luego se desarrolló un esquema de codificación para los datos con tres niveles de análisis. En el primero, los datos — los fragmentos más representativos de las respuestas de los entrevistados traducidos en citas textuales— fueron sistematizados con base en códigos neutrales o anecdóticos, que capturaron tipos más generales de experiencias y percepciones. En una segunda instancia, con base en los temas recurrentes del nivel anterior, los cuales revelaron la consistencia y repetición de percepciones, identificamos fenómenos. Por último, el conjunto amplio de datos y códigos iniciales resultó en un número menor de categorías, establecidas por inferencia teórica, es decir, teniendo en cuenta las categorías definidas antes para analizar el objeto de estudio desde la perspectiva teórica del periodismo como profesión y como práctica ocupacional. Además, el análisis dio cuenta de otros factores que configuran o inciden de algún modo en el fenómeno estudiado. Así, la categorización permitió incluir el enfoque de estudio y dar con nuevas formas de entender la información recogida. El análisis de datos implicó la lectura y relectura de las transcripciones de las entrevistas (Wong, 2006). Aunque la mayoría de los entrevistados autorizaron por escrito que su nombre y el de su medio fueran mencionados en el estudio, se

decidió mantener el anonimato para la atribución de citas textuales. Cada cita es identificada por las iniciales de la persona, su cargo, el tipo de medio en el que trabaja, la ciudad y la fecha de la entrevista. En algunos casos, cuando el análisis lo requirió, se añadió la asignación de cobertura o *news beat*, la edad del entrevistado y sus años de experiencia en el periodismo.

En cuanto a los datos obtenidos de la observación de interacciones de periodistas en WhatsApp, estos sirvieron para confirmar, contrastar y complementar el análisis de la información obtenida en las entrevistas, ya sistematizada. Los elementos observados fueron registrados previamente en diarios de información a manera de narración. Y, al igual que en las entrevistas, en los diarios nos referimos a los participantes como periodistas, sin hacer explícita su identidad y mencionando únicamente información relevante sobre su trabajo, por ejemplo, si son administradores del grupo de WhatsApp analizado o si son publrrelacionistas de alguna fuente. La información fue analizada bajo el mismo esquema de codificación empleado para los datos de las entrevistas. De ese modo, dimos primero con información anecdótica, luego identificamos fenómenos y finalmente categorías, en su mayoría las mismas a las obtenidas en las entrevistas, pero también algunas nuevas. La evidencia proporcionada por ambos métodos de investigación alimentó el desarrollo de cada capítulo de hallazgos con base en modelo propuesto en esta tesis para analizar el objeto de estudio, el cual es presentado a continuación. El modelo tuvo como base la evidencia empírica en diálogo con la perspectiva teórica y la literatura previa sobre el tema.

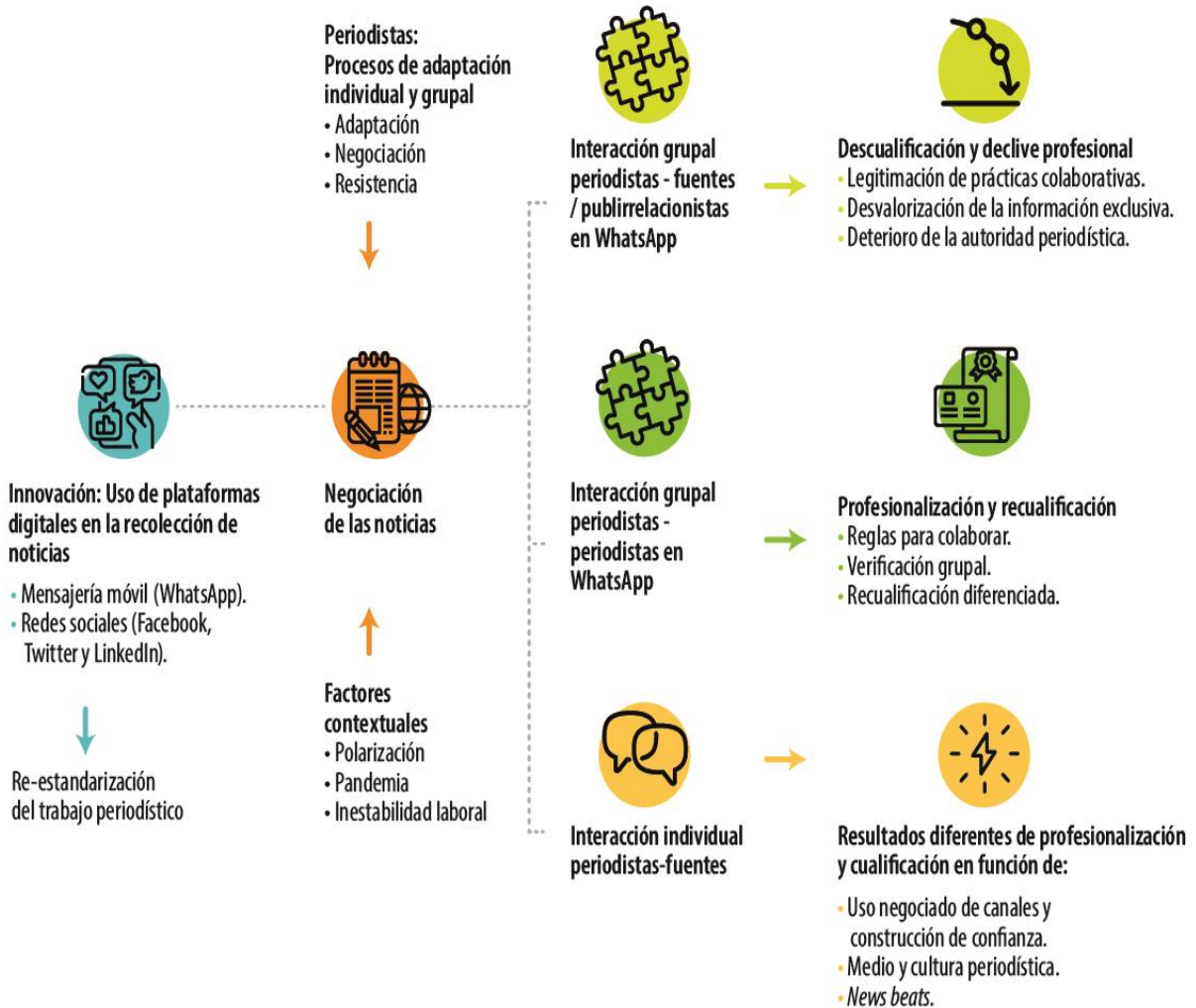
Presentación y discusión de hallazgos: Un modelo para analizar la innovación tecnológica en un ámbito organizacional múltiple

En los capítulos que siguen, discutiremos los principales hallazgos de nuestra investigación cualitativa basada en las experiencias y percepciones de periodistas bolivianos acerca del uso de plataformas digitales en la recolección de noticias. La discusión gira en torno al modelo propuesto en esta tesis para analizar la innovación tecnológica en entornos periodísticos, el cual es a la vez resultado de nuestro marco teórico y del diálogo entre este y la evidencia empírica para arrojar luz sobre el fenómeno estudiado y cumplir con el propósito de investigación. A fin de examinar qué implica la innovación tecnológica para la profesionalización y cualificación de los periodistas, partimos de entender que la innovación en el periodismo es un coproducto de la estructura laboral y de la agencia individual de los reporteros (Dickinson y Bigi, 2009). Reconocemos al mismo tiempo que dicha estructura es compleja y que, a diferencia de otras ocupaciones, no se limita a la dinámica empleadores-empleados ni a lo que ocurre en la organización periodística. El periodismo implica prácticas e interacciones en las que se distribuye y comparte conocimiento de forma colaborativa y negociada dentro y fuera de las salas de redacción (Westlund y Ekström, 2009). De otro lado, al incorporar argumentos desarrollados en el estudio de otras ocupaciones, resaltamos el involucramiento activo de los periodistas en la innovación tecnológica y en sus implicaciones, así como la relevancia del contexto en la implementación de avances tecnológicos.

De ese modo y a la luz de los hallazgos, nuestro modelo enfatiza tres niveles de negociación de las noticias que incorporan las diferentes lógicas organizacionales con las que los periodistas interactúan por el acceso a información, así como procesos de adaptación individual y colectiva frente a la innovación tecnológica: interacciones grupales periodistas-fuentes/publirrelacionistas en WhatsApp, interacciones grupales entre periodistas en WhatsApp e interacciones individuales periodistas-fuentes mediadas o no por plataformas digitales. La presencia de WhatsApp en dos de las interacciones responde al uso predominante de la plataforma de mensajería móvil frente a otras plataformas digitales entre periodistas y fuentes en Bolivia. No obstante, esa funcionalidad es problematizada en las interacciones individuales. Cada nivel implica resultados diferentes de profesionalización y de cualificación periodística que dependen del tipo de negociación, de la lógica organizacional, de la agencia profesional de los periodistas, del rol de la tecnología y de

otros factores —internos y externos al periodismo— susceptibles de configurar la recolección de noticias y la inclusión en ella de plataformas digitales. A continuación, el Gráfico 1 ilustra el modelo teórico, basado en el presente estudio, para examinar las implicaciones de la innovación tecnológica en la profesionalización y cualificación de los periodistas.

Gráfico 1. Modelo de análisis de la innovación tecnológica en entornos periodísticos.



Además de los tres tipos de interacción en las que se negocian las noticias, el modelo enfatiza que la profesionalización/desprofesionalización y la descualificación/recualificación, en tanto implicaciones de la innovación tecnológica, son fenómenos situados (Korzeniewska y Erdal, 2021) que ocurren de forma simultánea entre los miembros de una ocupación en circunstancias y contextos concretos. Así, nuestros hallazgos se alimentan de y fortalecen la literatura acerca de la complejidad de la dinámica de cambio de competencias y habilidades dentro de una profesión (Örnebring, 2010). El modelo resalta además que las implicaciones del uso de plataformas digitales no solo están en función de la negociación de las noticias, sino también de procesos de adaptación profesional y de factores contextuales. En general y con base en la perspectiva sociológica que guía nuestro análisis, la propuesta contribuye a una mirada integral del periodismo como profesión y como ocupación, integrando la discusión teórica sobre los cambios generales en la organización del trabajo que afectan al resto de las ocupaciones.

En función del modelo, la discusión de los hallazgos está dividida en tres temas según los niveles de negociación de las noticias y está precedida por una introducción a lo encontrado respecto de la re-estandarización del trabajo y la adaptación de los periodistas al uso de tecnología, nuestra dos grandes categorías teóricas. Los temas —desarrollados a profundidad en cada subdivisión— son: la adaptación colectiva al uso de tecnología y la injerencia externa (interacción grupal periodistas-fuentes/publirrelacionistas en WhatsApp), la adaptación colectiva a la innovación tecnológica (interacción grupal periodistas-periodistas en WhatsApp) y la adaptación individual frente al papel limitado de la tecnología (interacción individual periodistas-fuentes).

CAPÍTULO 5

Re-estandarización y adaptación a la competencia y al contexto

Como adelantamos, antes de discutir las implicaciones de la innovación tecnológica en función de tres niveles de negociación de las noticias, introduciremos en este capítulo nuestros hallazgos respecto de la re-estandarización del trabajo periodístico en Bolivia y la adaptación profesional de periodistas al uso de tecnología en sus prácticas de recolección de información. Nuestro estudio evidencia que las diferentes interacciones en las que los periodistas negocian su acceso a las noticias ocurren en medio de una renovada estandarización de su labor debido a que el uso de plataformas digitales ha sido incorporado a procesos ya rutinizados. Los grupos de WhatsApp que operan en el periodismo boliviano reflejan la compleja estructura laboral y organizacional en la que los reporteros se desenvuelven. De otro lado, el uso de estos grupos en la recopilación de noticias implica para periodistas y también para fuentes procesos de adaptación colectiva para lidiar con un entorno laboral competitivo. Encontramos finalmente que el uso de tecnología es una respuesta a exigencias organizacionales, a motivaciones individuales y también a las presiones del contexto político y social del país.

5.1. La re-estandarización del trabajo: adaptación y dependencia

Al saber de un boliviano que abrió una fábrica dedicada a la construcción y soldadura en Japón, MI (47 años) buscó la forma de contactarlo para hacerle una entrevista. Su historia, la de un emprendedor exitoso, era perfecta para el suplemento económico del que es periodista en La Paz. Rastreó a su fuente en Facebook y, al encontrarla, le mandó un mensaje mediante Facebook Messenger. El boliviano, que vive en Japón hace 20 años, respondió y le dio al reportero su número telefónico móvil. La entrevista se concretó finalmente vía WhatsApp. La recolección de noticias es un proceso cada vez más fluido y menos observable debido a los flujos de información que un número creciente de plataformas hace posible dentro y fuera de las redacciones (Reich, 2013). En nuestro objeto de estudio, la evidencia empírica muestra que los periodistas en Bolivia han incorporado a sus procesos rutinarios de recopilación de noticias el uso de plataformas digitales, particularmente aplicaciones de mensajería móvil (WhatsApp) y redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn). Esas herramientas tienen un rol y un uso diferenciado, además de convivir con canales

o métodos tradicionales de obtención de información noticiosa —entre ellos la llamada telefónica, el correo electrónico, el contacto cara a cara y la presencia física en el lugar de los hechos—, aspecto que luego será abordado en detalle. Al haber sido incorporado en las prácticas rutinarias de recolección de noticias, el uso que periodistas bolivianos hacen de estas plataformas también es rutinario. En el periodismo, las rutinas responden a la necesidad de las organizaciones noticiosas de controlar el trabajo ante sus recursos limitados y la gran cantidad de información susceptible de convertirse en noticia (Shoemaker y Reese, 1996; citados en Becker y Vlad, 2009). Cabe recalcar que, en Bolivia, el establecimiento de patrones estandarizados orientado a que los periodistas cumplan con las exigencias organizacionales de sus medios, entre ellas la obtención de ideas o alertas de información que pueden convertirse en noticia (Becker y Vlad, 2009), no es un fenómeno nuevo, sino uno previo y de larga data. De hecho, en términos generales, la rutinización de la producción de noticias viene siendo estudiada por décadas (Westlund y Ekström, 2009). Es posible señalar entonces que, en un entorno de innovación tecnológica, estamos ante una nueva estandarización del trabajo periodístico, recreada por nuevas rutinas que prueban que el factor organizacional aún es relevante en la configuración de cómo las noticias son recolectadas. En estas nuevas condiciones de trabajo, el uso de tecnología puede marcar el inicio de la jornada laboral:

(...) te levantas, alzas tu celular y revisas tu muro, empiezas a revisar Twitter principalmente y a veces sacas ideas de ahí, de temas, una pista suelta y ya tienes el dato para poder hacer un tema (...) (MCH, periodista de diario, La Paz, 14 de junio de 2019)

Lo primero que hago es revisar el WhatsApp porque ahí llega la información, las [invitaciones a] conferencias, los datos. Luego reviso los periódicos digitales, que son más accesibles en el celular (...) (PP, periodista de diario, La Paz, 23 de junio de 2019).

(...) Me despierto a las 6, veo un poco los noticieros y reviso mi WhatsApp porque la fuente le manda a uno todo lo que pasó (...) (LE, periodista de diario, Santa Cruz, 14 de enero de 2019).

Las respuestas dan cuenta no solamente que la inclusión de plataformas digitales al trabajo diario comienza temprano, sino también que —a pesar del impulso externo de las exigencias organizacionales— los periodistas deciden emplear esa tecnología por su cuenta, es decir que no la adoptan de manera forzada, sino que la ven como un paso necesario para desarrollar su labor. Así, en el marco de sus decisiones, los periodistas se ven involucrados activamente en la re-estandarización del trabajo periodístico que la innovación tecnológica motiva.

Haciendo una primera diferenciación entre una plataforma y otra, lo encontrado en Bolivia coincide con aquellos estudios que señalan que el uso de aplicaciones de mensajería instantánea entre periodistas ha superado a las redes sociales, siendo WhatsApp la plataforma más significativa (Angeluci et al., 2017; Azeema y Nazuk, 2018; Dodds, 2019; Kumar y Haneef, 2016; Negreira-Rey et al., 2017). En la recolección de noticias, el rol que periodistas bolivianos asignan a WhatsApp es predominante frente al otorgado a las redes sociales, aunque cada plataforma sirve a necesidades concretas. La aplicación de chat móvil es empleada principalmente para coordinar con el medio, tener alertas informativas, acceder a información y verificarla, contactar a fuentes y para realizar cobertura a distancia. El uso de Twitter, Facebook y LinkedIn está orientado sobre todo a obtener alertas informativas e información complementaria susceptible de ser incluida en los contenidos noticiosos. Ocasionalmente, esas plataformas son empleadas para contactar a fuentes.

Ahora bien, en términos generales, la utilidad de la aplicación de mensajería se ha traducido al mismo tiempo en que los periodistas dependen en gran medida de la tecnología para su trabajo diario, lo que ha precarizado su vida laboral y personal. Ese es otro de nuestros hallazgos, resultado de problematizar la funcionalidad de las plataformas digitales, particularmente WhatsApp. Los dispositivos móviles —entre ellos los teléfonos móviles— posibilitan un acceso permanente a redes sociales y aplicaciones de comunicación por internet, así como a una interacción ubicua, funciones que pueden generar comportamientos compulsivos y un involucramiento excesivo con la tecnología (Choi et al., 2015 y Montag et al., 2015; citados en Wegmann et al., 2017). De otro lado, las plataformas digitales sociales operan bajo una lógica que responde, entre otros principios, a la conectividad, “una táctica estratégica que permite efectivamente la conectividad humana a la vez que impulsa la conectividad automatizada” (Van Dijck y Poell, 2013, p. 8). Así, las dinámicas detrás de los dispositivos móviles y de las plataformas disponibles en ellos han sido asociadas con una dependencia que no es ajena a la realidad de los periodistas bolivianos:

(...) Vivo con el WhatsApp. Todos los días. En realidad, la mayor parte de los datos que me llegan es por WhatsApp (...) (CG, periodista de televisión, Santa Cruz, 17 de junio de 2019).

(...) Llego al periódico y conecto mi WhatsApp, abro mi correo y Facebook. Siempre tengo que estar con esas tres [plataformas], y a veces Twitter (...) (AV, periodista de diario, La Paz, 24 de junio de 2019).

(...) Un día se murió el WhatsApp. Nos queríamos morir. Estábamos aquí como locos. No sabíamos qué hacer porque no había forma de comunicarte, de chatear (...) (CM, periodista de televisión, Cochabamba, 20 de junio de 2019).

(...) Mi herramienta más grande es el WhatsApp, es mi boom. Si me desconectas de WhatsApp un día, quedo ciego (...) (LE, periodista de diario, Santa Cruz, 14 de enero de 2019).

La relación que los periodistas tienen con estas plataformas parece responder a su necesidad de mantenerse informados. Al facilitar el acceso en tiempo real a información sobre actividades, hechos y conversaciones, el uso de plataformas sociales como WhatsApp ha sido asociado al estudio de un fenómeno denominado *Fear of Missing Out* (Miedo a Ausentarse), definido como “la aprensión generalizada de que otros puedan estar teniendo experiencias gratificantes de las que uno está ausente” y caracterizado “por el deseo de estar continuamente conectado con lo que otros están haciendo” (Przybylski et al., 2013, p. 1841). Para quienes sienten ese temor, las plataformas sociales resultan particularmente atractivas, más si —como señalamos— la dinámica propia de la tecnología es la conectividad mecanizada. Y “solo unas pocas cosas pueden ser más tentadoras para un periodista que siempre poder contactar a una fuente” (Dodds, 2019, p. 15). Con eso en mente, si bien los periodistas deciden por su cuenta utilizar una herramienta tecnológica determinada, estar siempre disponible no es una elección considerando que la estructura actual de la recolección de noticias no ofrece alternativas y que los nuevos hábitos de consumo de las audiencias determinan qué herramientas se deben utilizar (Dodds, 2019). La necesidad casi obligada de los periodistas de adoptar aquella tecnología que agilice y haga más eficiente la recolección de noticias tiene su correlato en el desvanecimiento de los límites entre su vida laboral y personal. En torno a sus teléfonos móviles y a WhatsApp, los periodistas siempre están trabajando (Dodds, 2019; Mabwezara, 2011). Así lo evidencia el tiempo que periodistas bolivianos permanecen conectados a WhatsApp. A continuación, en otro nivel de análisis, explicaremos la formación y características de espacios colaborativos de trabajo en el marco del uso rutinario de plataformas digitales, particularmente la aplicación de chat móvil.

Lo expuesto hasta aquí muestra que los periodistas en Bolivia hacen un uso rutinario de plataformas digitales, cuya incorporación en las ya rutinizados procesos de recolección de noticias ha resultado en una nueva estandarización del trabajo periodístico. Los periodistas han adoptado por su cuenta el uso de estas herramientas, predominantemente WhatsApp, viéndolo como un paso

necesario para desarrollar su trabajo diario. Ello los hace partícipes activos de la re-estandarización de la práctica periodística. Al problematizar la funcionalidad de la aplicación de chat móvil, regida por el principio de conectividad, dimos con efectos indeseados. Al estar siempre disponibles, los periodistas desarrollan una relación de dependencia con la tecnología y los límites entre su vida personal y laboral se desvanecen. En ese sentido, si bien los periodistas deciden adoptar una determinada tecnología, estar siempre conectados es algo que no pueden elegir pues ello responde a la lógica detrás de la tecnología y a la estructura actual de la recopilación de noticias.

5.2. Grupos de trabajo, adaptación ante la competencia

Como mencionamos, la conectividad es uno de los principios básicos de las plataformas digitales (Van Dijck y Poell, 2013). Pero debido a la naturaleza privada de gran parte de sus contenidos, la lógica de las aplicaciones de chat móvil como WhatsApp tiene otro elemento básico, el aislamiento, referido a las interacciones que ocurren en grupos cerrados y que con el tiempo se aíslan en términos de participantes y contenido. Así lo señala Agur (2019), para quien el aislamiento es producto de prácticas sociales y también de códigos, datos, algoritmos y diseño de interfaces. El autor explica que la flexibilidad del tamaño de los grupos de conversación —hasta 256 miembros en WhatsApp— y las barreras para ingresar a ellos —los miembros son agregados por quien crea o administra el grupo— hacen que las aplicaciones de mensajería móvil sean más propensas al aislamiento que redes sociales como Facebook y Twitter. Para Agur, la conectividad y el aislamiento como características estructurales de estas plataformas son la razón de que periodistas las usen para interactuar con sus colegas y con sus fuentes, libres de vigilancia, así como para crear grupos de colaboración.

En nuestro estudio identificamos la existencia de tres tipos de grupos de WhatsApp en el periodismo boliviano: los de cada medio, creados principalmente para la coordinación interna del trabajo diario entre periodistas, editores y jefes; los creados por una determinada fuente de información (generalmente oficial o institucional), y en los que los periodistas son agregados por áreas de cobertura; y los creados por periodistas, que pueden ser de áreas específicas de cobertura, agrupar a varias áreas o responder a criterios de ubicación (ciudad, por ejemplo). El objetivo central de los dos últimos grupos es el intercambio de información noticiosa. Aunque no fue posible conocer en detalle la conformación de los grupos analizados —tres de periodistas y uno creado por una fuente oficial— (ver Capítulo 4), sí accedimos a información general al respecto a

partir de las entrevistas con los administradores de los grupos y con algunos informantes clave. El grupo Mekes de la ciudad de La Paz está conformado en su mayoría por periodistas que realizan cobertura de calle (70 por ciento), por publirrelacionistas de fuentes oficiales o institucionales (20 por ciento) y por periodistas o comunicadores que no ejercen su profesión (10 por ciento). El nombre del grupo se relaciona con el término “mequetrefes”, de acuerdo con un informante. Los periodistas del grupo tienen diferentes asignaciones de cobertura, incluyendo política, sociedad, seguridad e incluso deportes. El grupo NUEVO PERIODISTAS CBBA, de Cochabamba, está integrado únicamente por periodistas y por comunicadores que se desempeñan como reporteros. En él predominan los periodistas que cubren las áreas política, municipal y social (80 por ciento). El resto (20 por ciento) cubre temas de seguridad y economía. Y el grupo PEPOj —sigla de Periodistas Policiales y Judiciales— de Santa Cruz está conformado mayoritariamente por periodistas, pero también incluye a publirrelacionistas de fuentes institucionales y a otros actores interesados en la información que ahí se comparte (como bomberos o rescatistas). Aunque al inicio el grupo tenía como miembros solo a periodistas especializados en temas de seguridad —de ahí el nombre—, después incorporó también a periodistas de otras áreas (ciudad, sociedad, nacional y deportes). Y el grupo de la Asamblea Legislativa, denominado PRENSA LEGISLATIVO, está integrado por los jefes de las oficinas de comunicación del Senado y de la Cámara de Diputados, comunicadores que trabajan en esas oficinas y por periodistas que cubren las áreas política y nacional en La Paz y en otras ciudades del país. Sus miembros incluyen también a los asesores de los asambleístas, entre quienes hay comunicadores, abogados y otro tipo de profesionales.

La conformación de los grupos refleja el entramado organizacional en el que los periodistas se mueven, el cual involucra no solo a los medios, sino también a las personas e instituciones que les suministran noticias (Ericson et al., 1987; citados en Dickinson, 2007). En este caso, la estructura con la que interactúan los periodistas en Bolivia incluye a sus colegas —con quienes intercambian alertas informativas—, así como a sus fuentes y al aparato de comunicación institucional de estas. De otro lado, nuestros hallazgos apuntan a que la creación de estos espacios responde a motivaciones individuales, particularmente la necesidad de los periodistas de sobrellevar, con ayuda de la tecnología, el ambiente competitivo en el que la práctica periodística se desarrolla. Uno de los administradores del grupo Mekes recuerda que un día, cuando recién empezaba su carrera periodística, cubriendo temas de sociedad, se vio solo en la puerta de la Alcaldía de La Paz. No sabía dónde estaban sus colegas. Luego se enteró que estaban en la sede

de la Central Obrera Boliviana, en una rueda de prensa importante de la cual no sabía. No había ingresado aún al “círculo” de periodistas del área y no gozaba de su confianza. Esa experiencia fue la motivación para crear junto con dos compañeros el grupo en WhatsApp, dirigido principalmente a periodistas con poca experiencia en la profesión, pero que tiene también como miembros a comunicadores o publicirrelacionistas de fuentes institucionales. Esa era la forma de tener “la primicia” y de llegar antes al lugar de los hechos: “(...) esa gente, que supuestamente tenía mucha trayectoria, y que no nos quería incluir en sus grupos o en su círculo, llegaba detrás” (RF, periodista de radio, La Paz, 24 de mayo de 2020). Esta experiencia muestra que la trayectoria profesional puede incidir en el uso que los periodistas más jóvenes deciden darle a la tecnología, en este caso para abrirse paso en un entorno laboral competitivo.

De forma similar, el grupo PEPOj de Santa Cruz surgió de la competencia entre periodistas que cubren el área de seguridad. Fue creado un año o dos después de Punto Rojo, un grupo similar. “Como obviamente somos personas celosas de nuestro trabajo, yo también creé mi grupo” (HC, periodista de página de noticias en Facebook, Santa Cruz, 22 de mayo de 2020), cuenta su fundador. Y el grupo NUEVOS PERIODISTAS CBBA, de Cochabamba, nació de la necesidad de cooperación mutua. Fue creado por seis periodistas de tres medios televisivos diferentes. “(...) Vimos la necesidad de apoyarnos y ayudarnos con información, incluso con material; después de un tiempo no muy largo, decidimos agregar a otros que también podían ayudarnos (...) una vez que se divulgó esto entre los colegas, solicitaron también su incorporación (...)” (CM, periodista de televisión Cochabamba, 20 de junio de 2019), recuerda uno de ellos. Así, el uso de tecnología está orientado a cubrir una gran cantidad de hechos noticiosos en un tiempo limitado. Lo encontrado en Bolivia reafirma que los atributos individuales, entre ellos la posición que los periodistas ocupan en el medio (aspecto asociado a sus años de experiencia), determinan en parte cómo reaccionan frente a los cambios tecnológicos (Powers y Vera-Zambrano, 2019). En Bolivia, una respuesta de los periodistas ante la inclusión de plataformas digitales ha sido orientar su uso a enfrentar la competencia, lo cual incluye un nuevo tipo de trabajo colaborativo entre colegas.

En el caso de las fuentes, la creación de grupos de WhatsApp responde también a una dinámica de competencia, aquella en la que funcionarios de gobierno y otros miembros de élites luchan por convertirse en noticia, esto bajo el entendido de que sus opiniones no son reproducidas automáticamente en los medios y de que su poder puede variar con el paso del tiempo (Schlesinger, 1990). Nuestros hallazgos en Bolivia muestran que, en esa pugna, los grupos de WhatsApp son

una herramienta y un canal de comunicación institucional. El grupo PRENSA LEGISLATIVO fue creado por los jefes de las unidades de comunicación de la Cámara de Senadores y de la Cámara de Diputados para promover entre periodistas que cubren temas de política el trabajo de los diferentes actores de la Asamblea Legislativa. “Cada diputado y cada senador tiene asesores de gestión parlamentaria, quienes también entraron al grupo para comunicar las actividades estrictamente personales de sus asambleístas”, recuerda una exadministradora del grupo.

Reforzando nuestro argumento sobre la re-estandarización del trabajo en torno al uso de tecnología, la observación participante mostró que, en los grupos de WhatsApp creados por periodistas, las intervenciones se extienden por varias horas cada día, desde las seis de la mañana hasta pasada la medianoche, de lunes a viernes. La dinámica puede ser menos extensa en grupos creados por fuentes, donde las intervenciones comienzan más tarde, a las 9 o 10 de la mañana, y terminan a las 11 o 12 de la noche. Los fines de semana y días festivos, la participación en grupos de periodistas es menor, sobre todo porque los reporteros trabajan en equipos reducidos, solo quienes están de turno¹⁶. Aún en esos días, la pertenencia a estos grupos es importante para el trabajo periodístico. En el grupo de periodistas de Cochabamba, varios miembros pidieron ser agregados a otro grupo, creado exclusivamente para periodistas de turno. Una consecuencia del uso de grupos de WhatsApp, y en general de la aplicación de mensajería móvil, es la sobrecarga de información que los periodistas experimentan:

(...) Pasa una hora y no has podido ver tu celular porque estabas en entrevistas. Lo abres y ves que habrá conferencia de prensa en media hora y estás con el tiempo mínimo porque estabas en otra cosa. Pero también te satura porque es información. Abres, abres, abres [WhatsApp]. Por hora deben ser más o menos unos 200 mensajes (...) (VL, periodista de televisión, La Paz, 21 de junio de 2019).

Sin embargo, frente al bombardeo de información, los periodistas en Bolivia han desarrollado mecanismos de adaptación. Han establecido criterios para definir los mensajes de WhatsApp que es prioritario revisar. Entre ellos están los provenientes de su asignación específica de cobertura, los enviados por los administradores de los grupos creados por fuentes y los mensajes relacionados con temas que están cubriendo en el momento. Y, como segunda estrategia, hacen una distinción entre los grupos donde ya existe una selección interna de temas y los que

¹⁶ Lo que en Bolivia se denomina “periodistas de turno” es equivalente en México a “periodistas de guardia” o “periodistas encargados de la guardia”.

generalmente no comparten información relevante. Lo anterior implica que, al momento de interactuar con la tecnología, los periodistas ponen en marcha su agencia y autonomía para adaptarla a sus necesidades individuales: “(...) Ahora que estoy cubriendo política, lo primero que debo ver es el grupo de WhatsApp de Palacio de Gobierno. Es lo que tengo que priorizar, incluso le pongo un tono especial [a la notificación de mensajes de ese grupo] (...)” (PC, periodista de televisión, La Paz, 3 de agosto de 2020). Lo encontrado sugiere que ante la innovación tecnológica los periodistas aún son capaces de configurar sus condiciones de trabajo y de conciliar las presiones externas con su entorno individual para hacer cambios basados en sus experiencias (Gür, 2014).

Lo desarrollado en este apartado es una introducción a nuestros hallazgos sobre los procesos de adaptación colectiva de periodistas bolivianos ante la innovación tecnológica. En torno a grupos de WhatsApp, los reporteros han construido espacios de colaboración que al mismo tiempo reflejan la estructura organizacional con la que interactúan en la recolección de noticias. Los tres tipos de grupos —los de cada medio, los creados por periodistas y los creados por fuentes— muestran un complejo entramado que va más allá del medio para incluir a colegas, a fuentes y a publicirrelacionistas. Estos grupos son además una estrategia de adaptación colectiva que responde a motivaciones personales, principalmente a la necesidad de los reporteros de sobrellevar un ámbito laboral competitivo. Esto también aplica a las fuentes, aunque la competencia en su caso está ligada a la lucha de las élites por volverse noticia. Finalmente, el uso de grupos de WhatsApp refuerza nuestro argumento acerca de la re-estandarización del trabajo. Las rutinas periodísticas se han trasladado a esos espacios digitales, implicando una conexión casi ininterrumpida durante todo el día y una sobrecarga de información. Pese a ellos, los periodistas bolivianos han desarrollado en un plano individual estrategias para adaptar las presiones de la tecnología a sus necesidades personales.

5.3. Las presiones del contexto

Además de responder a necesidades organizacionales, el uso de WhatsApp entre periodistas bolivianos también es una decisión motivada por las circunstancias, una reacción a presiones del contexto político y social del país. Uno de los periodistas entrevistados recuerda que, en una ocasión, el Comandante en Jefe de las Fuerzas Armadas fue alertado de su presencia en una rueda de prensa. La autoridad recibió de su publicirrelacionista una hoja con la lista de los reporteros de medios “de cuidado” que estaban en la conferencia. El hecho se hizo público y viral en redes

sociales porque, una vez finalizado el evento, los periodistas encontraron la hoja con el listado. “El papel que los publirrelacionistas tenían antes era realmente de relaciones públicas (...) en cambio ahora se fijan en quiénes preguntan más, quiénes menos, quiénes preguntan bien y se cuidan de ellos” (MCH, periodista de diario, La Paz, 14 de junio de 2019). La historia retrata la relación de confrontación entre medios y gobierno que caracterizó el mandato del expresidente Evo Morales, una consecuencia de la polarización política, social e incluso mediática que se vive en Bolivia (ver Capítulo 2), la cual no terminó con la salida abrupta de Morales del poder, sino que continuó durante el periodo de transición política. Un primer hallazgo sobre las presiones del contexto es que el uso dominante de WhatsApp responde en parte a la necesidad de los periodistas de resistir el acceso limitado a la información de fuentes oficiales derivado de la polarización.

Como dijimos, los periodistas siguen criterios estandarizados en la recolección de noticias, lo que incluye la selección de informantes. En esa etapa, los periodistas bolivianos privilegian a las fuentes oficiales que conocen —autoridades, funcionarios, parlamentarios, entre otros—, a quienes consideran fuentes “básicas”, “obvias” y “primarias”. Las voces extraoficiales —de analistas, expertos o ciudadanos, entre otras— son tomadas en cuenta esporádicamente. Ello da cuenta de la rutinización de la relación periodistas-fuentes y de la tendencia de los periodistas a confiar en fuentes centralizadas ligadas al poder económico y político (Manning, 2001). Dos periodistas hablan del tipo de fuentes a las que recurren:

Por un lado, estás las obvias, las fuentes básicas, autoridades o instituciones que hay que cubrir y por otro lado están las que uno se busca para temas especiales, dependiendo de cuán conocida sea la persona, qué relevancia tiene. Y para eso lo que uno hace normalmente es, si no tenemos alguien en mente por ser alguien muy conocido en los medios, acudimos a colegas de medios locales para que nos sugieran con qué analistas, expertos podemos hablar sobre uno u otro tema (...) (GB, periodista de agencia, La Paz, 27 de diciembre de 2018).

(...) lo que siempre hemos tratado de hacer es buscar a alguien que, como decimos en periodismo, suelte fácil la lengua. Te consigues datos en *off* y esa fuente te los va a convertir en *on* (...) Así que principalmente tienes que ver la accesibilidad de la fuente, quienes son accesibles para hablar. De 130 diputados que hay en el parlamento, 10 deben ser los accesibles a hablar de cualquier tema, otros 40 preguntan siempre de qué vamos a hablar (...) En el Ejecutivo hemos identificado a ministros accesibles que usualmente hablan por teléfono, no es necesario encontrarlos en la calle (...) (MCH, periodista de diario, La Paz, 14 de junio de 2019).

Los testimonios muestran que las fuentes son valoradas también por su relevancia y por ser la principal estrategia para validar la información recolectada (Tuchman, 1972). Los criterios seguidos por los periodistas para la selección de fuentes incluyen además los temas que buscan abordar, la coyuntura noticiosa; la accesibilidad, especialidad y pertinencia de las fuentes; así como su disposición a brindar declaraciones grabadas en audio y/o video. Sin embargo, en el terreno de la accesibilidad y disponibilidad, los periodistas en Bolivia han tropezado con un contexto de acceso restringido a la información pública, caracterizado por fuentes y publirrelacionistas menos accesibles que antes y con quienes la interacción no es frecuente, un incremento en la solicitud de cuestionarios para el envío de información a periodistas, la designación de voceros autorizados para informar y ruedas de prensa en las que no está permitido que los reporteros formulen preguntas. Así, la recolección de noticias resulta en algunos casos incierta respecto de las posibilidades de encontrar fuentes de quienes obtener información, comenta un periodista: “(...) No te contestan el teléfono ni los mensajes, pero sabes quién es la persona que está llevando determinado caso y vas cruzando los dedos para topártela y entrevistarla (...)” (CG, periodista de televisión, Santa Cruz, 17 de junio de 2019). Identifica además que hay lugares donde los periodistas no tienen acceso, menos con cámara y micrófono en mano: “(...) Esto va desde el Ministerio Público, pasa por la Policía y centros médicos, sin importar que sean públicos; ven alguna identificación de prensa o te reconocen quizás por algún trabajo que hiciste en el noticiero, y las palabras de siempre son: ‘Señor, ¿se puede retirar?’. La situación fue asociada además con el panorama político, marcado en ese momento por el intento de Evo Morales de conseguir vía elecciones su cuarto mandato consecutivo: “(...) Es un año electoral y hay mucho miedo en cuanto a los datos, las cifras; si se les va un dato, [las autoridades] están en problemas (...)” (MI, periodista de diario, La Paz, 15 de junio de 2019).

La polarización múltiple ha resultado de otro lado en medios que son percibidos como opositores por el gobierno, una razón adicional para el acceso limitado de periodistas a fuentes oficiales. Un periodista de Santa Cruz dice que en ese departamento el medio en el que trabaja es valorado como marca y bien recibido, sobre todo por fuentes empresariales, como representantes del sector exportador y agroindustrial, pero que no ocurre lo mismo con autoridades o funcionarios de entidades estatales: “(...) nos ven como oposición, entonces se complica un poco [que esas fuentes brinden información] (...)” (JC, periodista de diario, Santa Cruz, 15 de enero de 2019). Esta diferencia tiene relación con la polarización que ha existido en Bolivia entre el gobierno del

expresidente Morales, apoyado por los movimientos sociales e indígenas y por un sector de la clase media, y las élites, favorecidas por los gobiernos anteriores y atrincheradas luego en las regiones de mayor desarrollo industrial y económico, entre ellas Santa Cruz (Sáinz, 2010).

Ante el cierre de puertas, el uso de WhatsApp representa una oportunidad para que los periodistas contacten directamente a fuentes oficiales, evitando la intermediación de sus publirrelacionistas. Dos periodistas comentan sobre su experiencia:

(...) Tienes el teléfono del ministro, le pones un mensaje en WhatsApp y te contesta. Todas las autoridades contestan; no solo ministros, también el alcalde, el gobernador (...) Incluso puedes hacer entrevistas por WhatsApp porque te piden un cuestionario, lo mandas y te responden (...) (MCH, periodista de diario, La Paz, 14 de junio de 2019).

En cantidad, tengo más fuentes telefónicamente hablando, pero tengo cada vez más fuentes en WhatsApp, donde directamente “puenteas” [evitas] al comunicador y saltas directo a la fuente (...)” (JC, periodista de diario, Santa Cruz, 15 de enero de 2019).

Sin embargo, la recolección de noticias y las negociaciones que implica son más complejos que el uso dominante de la plataforma de mensajería móvil. Ahondaremos más adelante en esa complejidad. El segundo hallazgo respecto del peso del contexto es que, ante la crisis sanitaria por la pandemia de COVID-19, los periodistas bolivianos reforzaron el uso de WhatsApp como herramienta para la recolección de noticias a distancia. En la fase más álgida de la pandemia, prácticamente todos los diarios bolivianos dejaron de circular, excepto uno que mantuvo una distribución reducida en supermercados y farmacias (Quenallata, 2020). Algunas redacciones optaron por el teletrabajo, mientras que fotoperiodistas, así como reporteros de radio y televisión, se vieron obligados a incorporar medidas de bioseguridad a sus procesos de recopilación de noticias (García, 2020). Los periodistas entrevistados en la segunda fase del trabajo de campo, que coincidió con la contingencia sanitaria, dieron cuenta de los cambios y del rol de la tecnología:

(...) el trabajo rutinario en esta pandemia es levantarme muy temprano, hacer mis cosas, luego llamar a mis entrevistados para armar mis notas (...) (ML, periodista de radio, Santa Cruz, 1 de agosto de 2020).

(...) durante esta época de la pandemia, nosotros ya casi no podemos entrevistar a las autoridades, lo hacemos a través de WhatsApp (...) (RF, periodista de radio, La Paz, 24 de mayo de 2020).

(...) me dio COVID, entonces no podía salir (...) Tuve que llamar a mis fuentes: “¿por favor, me puede mandar una grabación de este temita?”. Y la fuente me manda su audio por WhatsApp (...) (JR, periodista de radio, Cochabamba, 18 de agosto de 2020).

(...) hay mucho más riesgo porque ya no piensas solamente en llevar tu agenda de teléfonos y tu celular, sino que tienes que llevar tu barbijo [cubreboza], tu alcohol en gel. Estamos totalmente cubiertos, conservando todas las medidas de bioseguridad y tratando de cuidar la distancia con los entrevistados porque ellos tampoco tienen la facilidad de salir como antes (...) (PC, periodista de televisión, La Paz, 3 de agosto de 2020).

El último testimonio evidencia que la emergencia sanitaria, si bien fortaleció el uso de WhatsApp en las prácticas de recolección de noticias, no implicó que los periodistas dejaran del todo de realizar cobertura presencial. Muestra además que la pandemia no solo trajo cambios a los métodos rutinarios que los periodistas emplean para obtener noticias, sino también una menor disponibilidad de las fuentes a brindar información, al menos en persona. De otro lado, a la luz de los tres periodos establecidos para la observación participante de las interacciones de periodistas en grupos de WhatsApp —antes, durante y después de la declaratoria de emergencia sanitaria por la pandemia— encontramos que los cambios en las dinámicas de periodistas y fuentes no se tradujeron necesariamente en un aumento de las interacciones en la plataforma digital. En los cuatro grupos analizados, el número total de intervenciones durante la pandemia (1.494) y en el periodo de post confinamiento (1.038) fue menor al registrado antes de la declaratoria de emergencia sanitaria, cuando fue de 1.700 (ver Tabla 2). Tres son las posibles explicaciones para esos resultados. La primera tiene que ver con la continuidad de los eventos noticiosos presenciales, que no fueron trasladados de lleno a espacios digitales. Las alertas informativas compartidas en los grupos de WhatsApp dieron cuenta que —en su mayoría— las ruedas de prensa, declaraciones públicas y otros eventos noticiosos programados siguieron realizándose de forma presencial. La segunda explicación, relacionada con la anterior, es que para muchos periodistas la recolección de noticias en persona no se detuvo por completo. La tercera explicación es que la inclusión de WhatsApp en las prácticas de recopilación de noticias no ocurrió con la pandemia. A diferencia de otras plataformas digitales de comunicación cuyo uso aumentó exponencialmente a raíz de la emergencia sanitaria, la adaptación de periodistas al uso de la plataforma de mensajería móvil se remonta a mucho tiempo antes de que la contingencia fuera declarada. Aunque no hubo diferencias significativas en la intensidad de uso de grupos de WhatsApp entre uno y otro periodo de análisis, los ciclos noticiosos abordados en las interacciones sí fueron distintos. La pandemia fue el tema dominante antes de la declaratoria de emergencia sanitaria, mientras que durante la contingencia esa coyuntura compartió protagonismo con la transición política. En la fase de post confinamiento, la transición política, incluida la campaña para las elecciones presidenciales, fue la coyuntura

noticiosa principal (ver Capítulo 4). La ocurrencia y propagación repentina de la pandemia hizo que fuera incorporada en esta investigación solamente de manera parcial, sin opción a examinar a profundidad sus implicaciones en nuestro objeto de estudio.

En suma, lo expuesto en este apartado muestra que, además de responder a exigencias organizacionales y a motivaciones individuales, el uso de tecnología en la recolección de noticias es también una respuesta de los periodistas bolivianos a presiones del contexto político y social del país. El uso de WhatsApp representa una oportunidad de llegar a fuentes oficiales frente al entorno de acceso restringido a la información pública derivado de la polarización política, social y mediática; así como una vía para evitar los riesgos sanitarios de realizar cobertura presencial en medio de una pandemia. Estos hallazgos confirman que, en la implementación de innovaciones tecnológicas, el contexto es un factor relevante (Hoff, 2011) y que la tecnología no es una fuerza en sí misma (Örnebring, 2010).

5.4. Conclusiones

En este capítulo, en el que iniciamos la presentación y discusión de nuestros hallazgos de investigación, sentamos las bases para el desarrollo de nuestros principales argumentos en los próximos capítulos. La primera es la constatación de que la inclusión del uso rutinario de plataformas digitales en prácticas ya estandarizadas de recolección de noticias ha derivado en una re-estandarización del trabajo periodístico en Bolivia. La segunda es que, en esos términos, la innovación tecnológica implica procesos de adaptación individuales y colectivos para los periodistas bolivianos, lo que implica su involucramiento activo en la renovada estandarización y en las potenciales consecuencias para su profesionalización y cualificación.

Aunque los periodistas deciden por su cuenta qué plataformas usar y cómo para sobrellevar su trabajo diario y, entre otras cosas, responder a las exigencias organizacionales de sus medios, la lógica de la “conectividad automatizada” (Van Dijck y Poell, 2013, p. 8) de plataformas como WhatsApp los pone en una relación de dependencia con la tecnología que escapa a su control y que difumina los límites entre su vida laboral y personal. Aún así, los periodistas no solo adoptan la tecnología, sino que también la adaptan a sus necesidades individuales. Son capaces de conciliar con las presiones externas de la tecnología, entre ellas la sobrecarga de información generada del uso extendido de grupos de WhatsApp. Lo discutido en torno a esos espacios es una introducción a los procesos de adaptación colectiva de los periodistas ante la innovación tecnológica y la

evidencia de la compleja estructura organizacional con la que interactúan, la cual involucra no solo a sus medios, sino también a sus colegas, a sus fuentes y a los publlirrelacionistas de estas. Aunque tienen su origen en motivaciones individuales, los grupos de WhatsApp son una estrategia colectiva mediante la cual los periodistas lidian con un ambiente laboral competitivo. De modo similar, son una herramienta en la competencia de las fuentes por convertirse en noticia.

Finalmente, la adaptación de periodistas al uso de plataformas digitales no responde solo a exigencias organizacionales y a factores individuales, sino también a presiones del contexto político y social del país, probando la relevancia de los factores contextuales en la implementación de innovaciones tecnológicas y la necesidad de ver a la tecnología como un elemento insertado en realidades particulares y prácticas preexistentes. En los siguientes capítulos, la discusión acerca de nuestros hallazgos pondrá de relieve tres diferentes tipos de interacción mediante los cuales los periodistas negocian su acceso a información noticiosa.

CAPÍTULO 6

Interacción grupal periodistas-fuentes/publirrelacionistas en WhatsApp: Descualificación y declive profesional

La intención en este capítulo es avanzar en el análisis de la adaptación de periodistas bolivianos ante la innovación tecnológica. Nos centramos en las interacciones grupales entre periodistas y fuentes en WhatsApp, que implican procesos de adaptación colectiva al uso de plataformas digitales en la recolección de noticias y resultan en la descualificación y desprofesionalización de los reporteros. En este tipo de interacciones, los periodistas negocian el acceso a información con fuentes oficiales o institucionales y con las lógicas organizacionales de estas, que incluyen un aparato de comunicación institucional operado por publirrelacionistas. Nuestros hallazgos sugieren por un lado que, en torno al uso de grupos de WhatsApp, los periodistas pueden ejercer presión sobre las fuentes, lo que se ha traducido al mismo tiempo en la continuidad y/o legitimación de prácticas colaborativas de recolección de noticias —entre ellas el “periodismo de manada” y la “entrevista de emboscada”— aunque con ciertas variaciones derivadas de la tecnología. Así, los periodistas contribuyen, desde un espacio digital, a la re-estandarización del trabajo periodístico. De otro lado, los publirrelacionistas de fuentes oficiales presionan a los periodistas en grupos de WhatsApp, dominando el flujo de información que ahí se comparte. Su rol, sumado a la lógica de inmediatez de la plataforma de mensajería móvil, entra en tensión con la privacidad de la información recolectada en persona e incluso de forma exclusiva por periodistas. Así, la injerencia de actores externos en el campo ocupacional del periodismo y la recolección colaborativa de noticias, asociada a la re-estandarización de la práctica periodística, resultan en indicios de declive profesional y de descualificación de la fuerza laboral.

6.1. Legitimación de prácticas colaborativas de recolección

Lo encontrado en nuestro estudio sugiere que el uso de grupos de WhatsApp en el periodismo boliviano facilita la continuidad y/o legitimación de prácticas colaborativas de recolección de noticias previas al uso de la plataforma y contribuye al surgimiento de nuevas rutinas de ese tipo, denominadas interorganizacionales (Carlson, 2009). En un primer nivel de análisis, es posible

señalar que, además de ser espacios de trabajo colaborativo, los grupos de WhatsApp creados por periodistas y por fuentes permiten una recolección de noticias colectiva y a distancia. Esto ocurre sin que los periodistas entren en contacto con las fuentes porque la información que estas brindan es compartida en texto, audio y video entre los miembros de cada grupo. Como dijimos, los orígenes de esta dinámica están en la creación misma de los grupos (ver Capítulo 5). Es la respuesta del gremio periodístico a las exigencias organizacionales, como lo expresan tres periodistas:

(...) A veces, no alcanzo a cubrir los otros temas del área, pero las fuentes siempre mandan audios (...) tenemos acceso sin necesidad de ir a cubrir (...) (PP, periodista de diario, La Paz, 23 de junio de 2019).

Me sirve mucho [WhatsApp] porque, antes de ir a una conferencia, veo y analizo si vale o no la pena ir. Siempre tomo en cuenta la distancia y el tiempo (...) Cuando veo que no me servirá de mucho, no voy y, como pasan audios, tengo también la información (...) (LLL, periodista de radio, La Paz, 25 de junio de 2019).

(...) WhatsApp es vital para enterarte de las convocatorias [a ruedas de prensa], para que te pasen audios cuando no has podido ir (...) (GB, periodista de agencia, La Paz, 27 de diciembre de 2018).

Aunque el uso de grupos de WhatsApp parece responder a la necesidad de cubrir gran cantidad de hechos noticiosos en un periodo limitado de tiempo, los periodistas identifican también un uso reiterado de la plataforma con esa finalidad y con ello el riesgo de que se conviertan en la forma predominante de reporte:

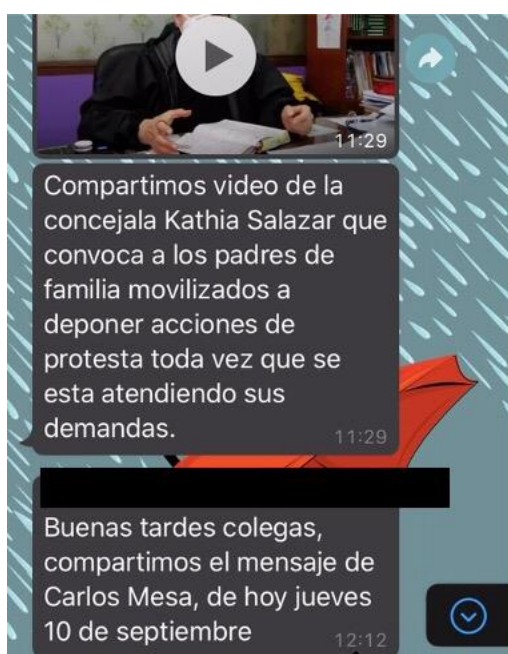
(...) WhatsApp, además de haber revolucionado la cobertura, la ha prostituido porque cualquier actividad o conferencia que haya, el compañero directamente escribe “¿nos pueden mandar el audio?”. Y [los publlirrelacionistas] mandan, fotos, videos (...) (MCH, periodista de diario, La Paz, 14 de junio de 2019).

(...) De lo que muchos colegas se quejan en el caso de WhatsApp es que hay colegas que nunca ves en cobertura y se hacen mandar todo (...) (GB, periodista de agencia, La Paz, 27 de diciembre de 2018).

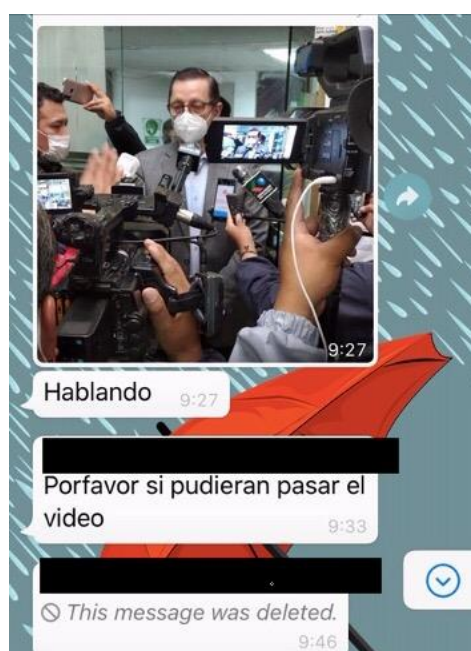
(...) es la debilidad de WhatsApp y de estos grupos donde mandan toda la información, hasta audios a veces, entonces ya estás hecho, para qué vas a salir (...) (CCH, periodista de diario, Cochabamba, 13 de enero de 2019).

Los testimonios muestran que la recolección de noticias a distancia es impulsada por publlirrelacionistas de fuentes oficiales o institucionales. Esos actores externos a la profesión periodística concentran las intervenciones en los grupos de periodistas de los que forman parte

(Meques en La Paz y PEPOj en Santa Cruz) para difundir información de las fuentes para quienes trabajan. Ese rol es aún más marcado en el grupo creado por la fuente (PRENSA LEGISLATIVO), donde los periodistas solo intervienen ocasionalmente para hacer requerimientos específicos de información, compartir datos o comentar sobre temas relevantes de la coyuntura noticiosa. “Nosotros [los comunicadores] siempre hemos generado más interacción que ellos [los periodistas]”, recuerda una exadministradora del grupo de la Asamblea Legislativa. Algunas capturas de pantalla de interacciones observadas en WhatsApp ejemplifican el dominio ejercido por la lógica organizacional de las fuentes:



(G. Mekes, comunicación personal, 10 de septiembre de 2020)

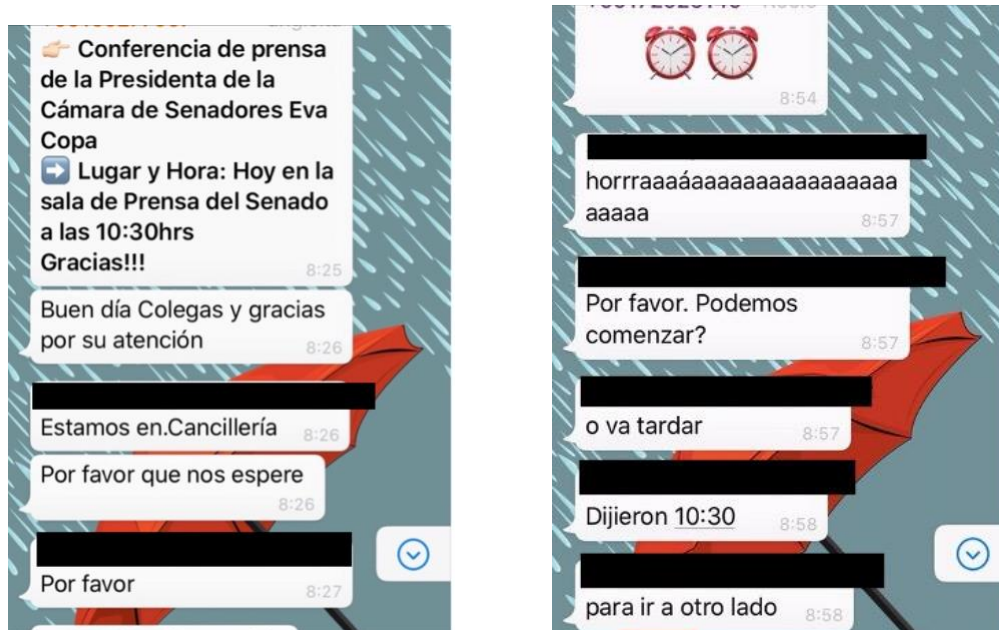


(G. Prensa Legislativo, comunicación personal, 9 de septiembre de 2020)

En la primera imagen, un publrrelacionista de la Alcaldía de La Paz comparte un video con declaraciones de un miembro del Concejo Municipal en el grupo de periodistas Mekes. A esa intervención le sigue la del publrrelacionista de un candidato presidencial para enviar su mensaje de campaña. Y en la segunda imagen, luego de que un publrrelacionista informa en el grupo de la Asamblea Legislativa que el ministro de Economía está brindando declaraciones, un periodista de televisión solicita la grabación en video. Estas interacciones son una respuesta a la creciente interdependencia entre el periodismo y las relaciones públicas, así como a las crecientes demandas

que ambas profesiones tienen entre sí (Neijens y Smit, 2006). Asimismo, los flujos de información textual y oral que llegan a los periodistas dentro y fuera de las salas de redacción son cada vez más escurridizos y fragmentados que son difíciles de rastrear (Reich, 2010). Ello justifica nuestra elección metodológica, pues la observación participante de interacciones en WhatsApp permitió dar con una parte de esas corrientes de información e indagar en el rol de los publirrelacionistas en los procesos de recolección de noticias que ocurren en torno al uso de la plataforma.

Los periodistas negocian con publirrelacionistas el cumplimiento de sus necesidades organizacionales. Así, recurren a esos actores, quienes administran los grupos de WhatsApp creados por fuentes, para lograr que una rueda de prensa comience más tarde de lo previsto o, en el caso contrario, para exigir que un evento de ese tipo comience a tiempo, en línea con su agenda de cobertura. En el ejemplo a continuación, algunos periodistas piden en el grupo de la Asamblea Legislativa que la conferencia de prensa convocada por la presidenta del Senado no comience aún porque están cubriendo un evento similar en Cancillería. De su lado, los reporteros que llegaron a tiempo al Senado piden que la rueda de prensa inicie a tiempo:



(G. Prensa Legislativo, comunicación personal, 9 de marzo de 2020)

La dinámica observable en estas interacciones digitales sugiere que los periodistas negocian su profesionalismo ocupacional (Evetts, 2006) con las imposiciones profesionales de dos

lógicas organizacionales, las de sus medios y las de sus fuentes. En el primer caso, los reporteros interiorizan los objetivos de la organización noticiosa, cuyo cumplimiento depende de un segundo nivel de negociación para el acceso oportuno a información oficial. De otro lado, la relación entre periodistas y publirrelacionistas ha sido teorizada como un intercambio que implica cooperación y conflicto, dos dimensiones expresadas en una negociación que ocurre en más de un nivel (Charron, 1989). La dinámica que opera en grupos de WhatsApp entre ambos actores se relaciona con uno de esos niveles, el que se centra en el intercambio de recursos. Según Charron, el periodista busca información del profesional de relaciones públicas y el publirrelacionista busca publicidad del reportero. En ese sentido, la relación de intercambio consiste en un ajuste entre la oferta y demanda de información y de publicidad de uno y de otro. En algunos casos, existe un desbalance en el intercambio que termina favoreciendo a las fuentes, al menos en la experiencia de los comunicadores. Según una expublirrelacionista de la Cámara de Diputados, la información compartida en el grupo de WhatsApp logró incrementar a gran escala la cobertura noticiosa del trabajo de ese órgano legislativo. “Veíamos por ejemplo que los medios escritos ya ni siquiera se dedicaban a voltear nuestras notas, a veces las ponían prácticamente tal cual, pero sin fuente; era como si ellos las hubieran escrito”. Entender esta influencia requiere considerar que periodismo y relaciones públicas nunca fueron tan dependientes como en la actualidad, siendo la segunda la que marca la agenda informativa al ganar en iniciativa y recursos (Amado, 2016). En el siguiente apartado de este capítulo, ahondaremos en el papel de las relaciones públicas, así como en sus implicaciones para la profesión periodística.

Pese a la presión ejercida por publirrelacionistas, los periodistas mantienen un margen de acción importante en grupos de WhatsApp y son capaces de presionar también a las fuentes para obtener información. Nuestros hallazgos al respecto indican que, con ayuda de la tecnología, los periodistas continúan, legitiman y renuevan prácticas colaborativas de recolección de noticias preexistentes, entre ellas las asociadas con lo que Crouse (1972; citado en Carlson, 2009) llama “mentalidad de periodismo de manada”, que puede resultar de la aglomeración de periodistas en un mismo espacio durante un periodo prolongado de tiempo, lo que además refuerza la dependencia de un solo conjunto de fuentes por su aparición repetida en varios medios (Carlson, 2009). Antes, cuando un reportero de televisión llegaba tarde a una conferencia de prensa, su camarógrafo pedía a otro que le copie la grabación, recuerda uno de los periodistas entrevistados para quien esa dinámica se está reproduciendo en la plataforma de chat móvil. En este caso, el

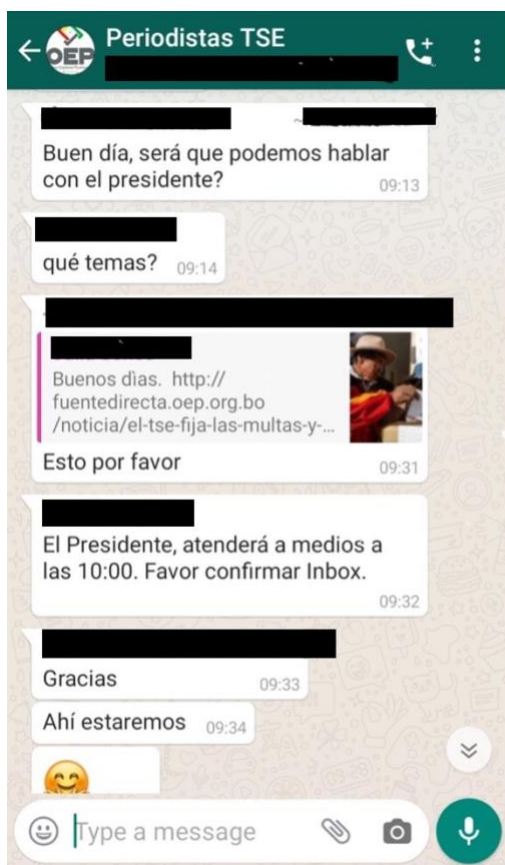
espacio común no es una sala de prensa convencional, por ejemplo, sino el espacio digital de grupos de WhatsApp creados por fuentes. El periodismo de manada ocurre cuando “unas decenas de reporteros persiguen juntos la misma historia”, la cual queda desprovista de independencia e imparcialidad (Kann, 1994, p. A18; citado en Matusitz y Breen, 2012). La literatura sobre el tema argumenta que en este tipo de periodismo incluso los reporteros que compiten entre sí escriben historias similares o al menos variaciones, generando un tipo de periodismo comunitario (Matusitz y Breen, 2012). En Bolivia, esta lógica de cobertura se ha normalizado en WhatsApp, pero con cambios derivados de las características de la tecnología empleada:

(...) el mismo grupo [de WhatsApp] presiona a la fuente para que dé una información, toda la manada va tras una misma noticia y no hay diferencia para el público (...) El grupo le dice a la comunicadora de la CADEX [Cámara de Exportadores de Santa Cruz]: “¿será que el licenciado [el presidente de la institución] nos da una conferencia sobre lo que está pasando con el tipo de cambio de Venezuela? (...) Por favor, somos cinco, seis, ¿podemos ir? Ya habló el del Instituto Boliviano de Comercio Exterior [la competencia]”. Y ella les dice que el licenciado los recibirá. Eso está forzado (JC, periodista de diario, Santa Cruz, 15 de enero de 2019).

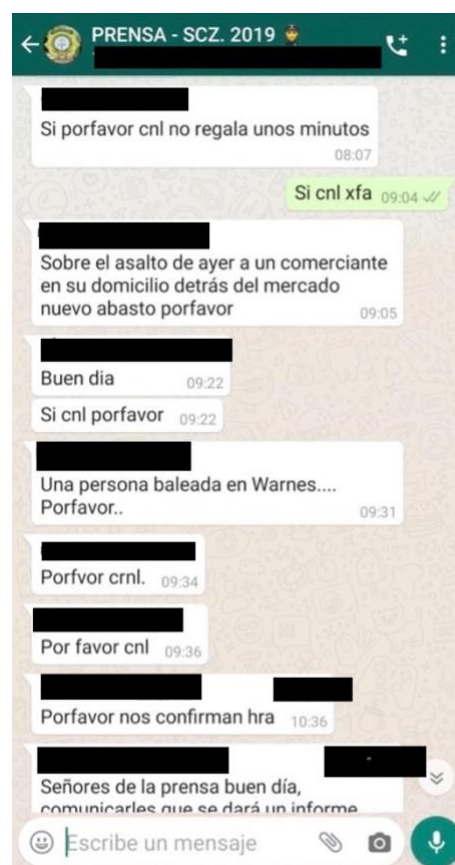
La experiencia descrita se relaciona también con la “entrevista de emboscada” o “de ocasión”¹⁷, otra técnica de reporteo que el uso de WhatsApp ha facilitado y contribuido a legitimar, aunque con variaciones. En ella, los periodistas acuden en grupo a eventos donde participan figuras públicas o las interceptan en lugares que frecuentan para plantearles preguntas acerca de temas relevantes (Hernández, 2011). La diferencia encontrada en nuestro estudio es que el asecho no tiene lugar en actos públicos o afuera de una entidad de gobierno, por ejemplo, sino en grupos de WhatsApp creados por fuentes y administrados por sus publicirrelacionistas, quienes agregan a periodistas en función de su asignación de cobertura. Reporteros bolivianos recurren a esos chats grupales para forzar el acceso a información, asumiendo un rol tradicionalmente asignado a las fuentes, el de convocar a ruedas de prensa. Ejercen presión en esos espacios digitales para que las fuentes respondan a cuestionamientos sobre los temas que les interesan abordar en ruedas de prensa improvisadas. Este hallazgo representa un aporte sobre la vigencia de las rutinas como factor que configura la recopilación de noticias, su variabilidad en el tiempo y de un contexto a otro (Becker

¹⁷ En la jerga periodística de México, esta práctica es denominada también “entrevista de banqueta [acera]” o *chacaleo*, donde el abordaje intempestivo es el único recurso que tienen los periodistas en tanto el personaje en cuestión no ofrezca una conferencia de medios o emita un comunicado que dé respuesta puntual y detallada a cada una de las inquietudes” de los periodistas (Hernández, 2011).

y Vlad, 2009) y principalmente acerca de su traslado a espacios digitales. A continuación, algunas capturas de pantalla cedidas por periodistas, ambas de grupos de WhatsApp creados por fuentes —el Tribunal Supremo Electoral (TSE), con sede en La Paz, y el Comando Departamental de Policía de Santa Cruz—, muestran la presión grupal para acceder a información, la cual resulta en conferencias de prensa imprevistas:



(GB, comunicación personal, 12 de enero de 2020)



(CG, comunicación personal, sin fecha)

Al parecer, esta práctica no surgió en el espacio digital, sino que tiene su origen en cambios culturales relacionados con la forma de hacer periodismo en Bolivia. Cuando comenzó a dedicarse al periodismo, hace unos 10 años, la cobertura diaria era, en general, una tarea individual, por lo que era inusual ver a grupos de dos o cuatro reporteros en la calle, comenta CM, reportero de televisión en Cochabamba. “Pero, si te fijas, ahora todo es en manada, [los periodistas] caminan en grupo” (CM, 20 de junio de 2019). Esa tendencia ha tenido su correlato en el uso de WhatsApp

para la recolección de noticias: “(...) Ahora se trabaja más en comunicación corporativa. Así lo he denominado. Como hay redes y se han creado grupos de diferentes estilos periodísticos, los que cubren policiales, política, etc., la información fluye por ahí no solamente como aviso, también fluye la información ya hecha (...)”, afirma CM. Otro periodista coincide en calificar al fenómeno como “corporativo”: “(...) Son noticias corporativas de colegas que han encontrado ese método, valido o no, de presionar [en grupos de WhatsApp] y conseguir información (...)” (JC, periodista de diario, Santa Cruz, 15 de enero de 2019).

Ante las implicaciones de los procesos de adaptación colectiva al uso de tecnología, existen también acciones individuales orientadas a evitar esos resultados. Una estrategia empleada por ejemplo para eludir los contenidos noticiosos homogéneos consiste en buscar una entrevista exclusiva con la fuente una vez que termina la rueda de prensa obtenida con la presión grupal en WhatsApp. Ello representa la oportunidad de conseguir información diferente a la que se obtuvo masivamente. “Voy y le hago hablar dos veces”, cuenta JC. Sin embargo, esta alternativa depende de la accesibilidad de la fuente. Cuando se trata de fuentes que no suelen atender con facilidad los requerimientos de información de los periodistas, las conferencias de prensa —gestionadas desde grupos de WhatsApp o convocadas de manera tradicional— representan oportunidades únicas: “Si los colegas dicen que habrá una conferencia en Yacimientos [Petróleos Fiscales Bolivianos, la empresa petrolera estatal], sí tengo que ir, no me puedo hacer el exquisito. El [presidente ejecutivo] de Yacimientos es bien cerrado”. Confirmamos así que la forma en la que los periodistas usan la tecnología es una respuesta a las necesidades organizacionales y a factores contextuales como el acceso limitado a la información que brindan fuentes institucionales.

Las prácticas de recolección de noticias abordadas en este apartado —posibles en torno al uso de grupos de WhatsApp— refuerzan la dependencia de los periodistas de un solo grupo de fuentes, principalmente oficiales, y quitan independencia al reporte. La adaptación grupal al uso de tecnología se ha traducido en la capacidad de los periodistas de presionar a sus fuentes, pero también en una contribución activa a la re-estandarización de su trabajo y con ella a la pérdida de control sobre su campo de práctica ocupacional. El déficit de control de los periodistas sobre su trabajo, asociado a la estandarización y rutinización de la producción de noticias, ha sido visto como causa de la descualificación del periodismo, proceso en el cual los reporteros se limitan a recolectar declaraciones de funcionarios públicos (Reyna, 2019). En ese sentido, nuestros hallazgos apuntan a que el uso grupal de WhatsApp en la recolección de noticias contribuye a la

falta de capacidad de los periodistas para definir su trabajo más allá de su contexto organizacional, así como a un proceso de descualificación de la fuerza laboral del periodismo boliviano. Estas implicaciones son en parte resultado de las propias acciones de los periodistas, lo que refuerza nuestro argumento de la adaptación y puesta en marcha de la agencia profesional, entendida como el grado de control alcanzado por un grupo de profesionales (Robinson, 2012). En nuestro caso, esta agencia —construida y negociada en la práctica— genera un déficit de control frente a grupos y actores externos a la profesión periodística. Es también un resultado de la cultura laboral del periodismo en Bolivia, de las decisiones que el gremio adopta, en suma, de la puesta en marcha de su profesionalismo ocupacional. Al mismo tiempo, dado que la agencia profesional implica tanto acciones colectivas como individuales (Robinson, 2012), algunos periodistas pueden implementar estrategias para eludir la re-estandarización y la consecuente homogeneización de las noticias.

6.2. Desvalorización de la información exclusiva

Las premisas sobre la naturaleza abierta o cerrada de la comunicación en aplicaciones de mensajería como WhatsApp son poco claras o difieren entre sí debido a que estas plataformas existen en un espacio que no es totalmente privado ni totalmente público y a que las normas periodísticas aplicables a su uso están en desarrollo (Agur, 2019). En este escenario, existen en el periodismo boliviano tensiones entre las prácticas colaborativas de recolección de noticias legitimadas por WhatsApp y la necesidad de conservar la información exclusiva o primicia¹⁸, asociada al desempeño y reputación de los periodistas (Lim, 2013), a su espíritu competitivo (Lewis y Cushion, 2009) y considerada un logro profesional (Shaw, 2019).

Como señalamos antes, los grupos de WhatsApp de periodistas —sobre todo aquellos que tienen como miembros a publicirrelacionistas— y de fuentes son espacios privilegiados de acceso a noticias porque en ellos se comparte la información que brindan las fuentes sin que los reporteros tengan que entrar en contacto con ellas, lo que promueve una cobertura grupal y a distancia. Esta dinámica es impulsada por publicirrelacionistas, quienes primero alertan a los periodistas con ideas

¹⁸ El término “primicia” es usado en el periodismo para describir una historia importante que un medio u otra organización periodística revela de manera exclusiva (Shaw, 2006). Según la autora, una primicia tiene más valor cuando es de interés público y fruto de la investigación periodística. Como sustantivo, el término hace referencia a la noticia publicada antes que un rival y, en inglés, es también un verbo (*scoop*). En la jerga del periodismo boliviano, la primicia se denomina “patada” y se usa el verbo “patear” para señalar que un periodista publicó la exclusiva antes que un colega de la competencia.

de cobertura, principalmente convocatorias a ruedas de prensa o actos públicos. Luego, una vez que los eventos noticiosos suceden, comparten en los grupos información recolectada y materializada en comunicados de prensa, fotografías, audios y/o videos con las declaraciones de las fuentes. En algunos casos, envían la transcripción de esas declaraciones, además de contenidos publicados en redes sociales, en las cuentas personales o institucionales de las fuentes. Sin embargo, la información que estos actores comparten en los grupos de WhatsApp incluye la obtenida mediante preguntas que periodistas hacen en persona y que pueden abordar temas diferentes a los que motivaron la convocatoria a medios. De ese modo, el dominio que publrrelacionistas ejercen en esos espacios le ha quitado privacidad a la información noticiosa recolectada de manera presencial y en algunos casos exclusiva por periodistas en Bolivia. Dos periodistas dan cuenta de esta tensión:

(...) Yo pedí a [la oficina de comunicación de] Palacio de Gobierno que por favor no manden los audios que cosechamos en el vestíbulo del Palacio, cuando [las fuentes] están saliendo (...) (MCH, periodista de diario, La Paz, 14 de junio de 2019).

(...) hay informaciones que las tienes que trabajar poco a poco. Y esas informaciones a veces están dando vueltas por todo lado, ya las han compartido y ni siquiera sabes cómo. O es que las instituciones ahora tienen sus responsables de comunicación y ellos mismos te graban o te están sacando fotos y están compartiendo todo (...) (CM, periodista de televisión, Cochabamba, 20 de junio de 2019).

La injerencia de grupos o actores externos en el campo de práctica ocupacional del periodismo es facilitada por la lógica de inmediatez detrás de tecnologías como WhatsApp. Las plataformas de mensajería móvil —dotadas de un espectro de características más amplio y un mayor sentido de inmediatez— son más que una extensión de lo que ofrecen las redes sociales para representar “un conjunto nuevo de formatos, más rápido, más móvil, multimedia e híbrido para los periodistas involucrados en la producción de noticias” (Agur, 2019, p. 181). A continuación —ilustrando las dinámicas en las que la cobertura de unos cuantos periodistas se comparte de forma masiva—, una primera captura de pantalla muestra cómo un publrrelacionista reenvía en el grupo Mekes de La Paz el video con las declaraciones que un diputado del oficialismo hizo en la calle ante algunos periodistas. El asambleísta denunció la aprobación de la ley de un bono por parte de la oposición sin que esté garantizado el financiamiento para su pago. En Bolivia, en el contexto de la contingencia sanitaria por el nuevo coronavirus, el gobierno transitorio de la presidenta Jeanine Áñez y el Congreso, controlado por el partido del expresidente Evo Morales,

se enfrascaron en una pelea por el financiamiento para la entrega de bonos a personas sin ingresos económicos. En la segunda captura de pantalla, una publirrelacionista de la Cámara de Diputados comparte en el grupo de la Asamblea Legislativa fotografías y audios de las declaraciones que una diputada de la oposición dio a unos cuantos periodistas acerca del informe oral que rindió el ministro de Economía sobre el manejo de donaciones y créditos provenientes de organismos internacionales para afrontar la crisis económica derivada de la pandemia.



(G. Mekes, comunicación personal, 10 de septiembre de 2020)



(G. Prensa Legislativo, comunicación personal, 8 de septiembre de 2020)

Ahora bien, la filtración del reporte presencial en plataformas digitales ha puesto en entredicho que las primicias existan por más tiempo en el periodismo boliviano, postura compartida por algunos reporteros y expresada en los siguientes términos:

(...) estas herramientas [aplicaciones de mensajería y redes sociales] han generado que la información no sea tan exclusiva, sino que se vaya abriendo (...) (CM, periodista de televisión, Cochabamba, 20 de junio de 2019).

(...) se acabaron las exclusivas. Son muy pocas ahora porque el WhatsApp te ha acercado más a todo ese trabajo periodístico (...) (HC, periodista de página de noticias en Facebook, Santa Cruz, 22 de mayo de 2020).

(...) Si tú estás en una entrevista solo, por ejemplo, alguien saca una fotografía. Y dicen “está hablando con tal persona, de tal tema”. Eso ya se filtra [en un grupo de WA] y van otros medios a buscar a la fuente que era importante y exclusiva en ese momento (PC, periodista de televisión, La Paz, 3 de agosto de 2020).

(...) Las redes sociales han hecho que todo se viralice, que todo se comparta rápido (...) Para tener algunas exclusivas, tienes que guardarlas bien, cuidarlas, tratarlas, verificarlas, pero es cada vez menos frecuente (...) (VL, periodista de televisión, La Paz, 21 de junio de 2019).

(...) Es mínima la posibilidad de mantener una primicia ahorita, siempre se filtran. ¿Y por dónde? Por WhatsApp (...) La exclusividad está en reportear un tema investigativo, que tú vayas a esa fuente, la visites y armes tu nota (...) Mis fuentes son mínimas para eso (...) (LE, periodista de diario, Santa Cruz, 14 de enero de 2019).

La última cita refiere a un cambio de concepción de lo que la información exclusiva implica para los periodistas. El debate académico sobre la desaparición de las primicias en el periodismo apunta justamente a que las definiciones y las prácticas relacionadas están evolucionando junto con el avance tecnológico (Lewis y Cushion, 2009; Lim, 2013). Para el periodismo desarrollado plenamente en internet, la noción de primicia tiene que ver con satisfacer la necesidad de usuarios que buscan que la información esté disponible al mismo tiempo que los periodistas la obtienen (Lim, 2013). Quizás por eso se considere a las exclusivas como predecesoras de las *breaking news* o noticias de última hora, que cada vez son más rutinarias y predecibles (Lewis y Cushion, 2009). En cuanto a las prácticas, la literatura argumenta que las noticias que antes estaban reservadas para la primera página de los diarios, ahora se revelan con frecuencia en la primera plataforma digital disponible o en múltiples plataformas, que ofrecen entornos más ricos para la inclusión de elementos multimedia y análisis de datos (Shaw, 2019). Los hallazgos de nuestro estudio sugieren que las noticias exclusivas han perdido valor en la práctica y en la percepción de los periodistas.

Aunque la dinámica facilitada por las aplicaciones de mensajería entra en conflicto con las normas, prácticas y valores profesionales de los periodistas, algunos de ellos son capaces de interpretar las capacidades tecnológicas de esas plataformas y adaptarlas a sus prácticas y valores (Argus, 2019). En Bolivia, una estrategia para conservar las primicias y lo que representan es que el periodista solicite información directamente al administrador del grupo de WhatsApp, sin hacer público su requerimiento en el chat grupal:

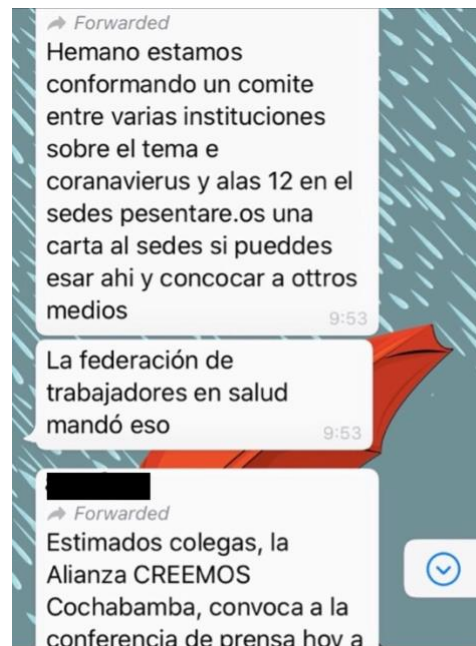
(...) cuando tengo alguna petición, más que ponerla en el grupo abiertamente, prefiero hablarle directamente al administrador, comunicador (...) tal vez puede ser un tema propio (...) (GB, periodista de agencia, La Paz, 27 de diciembre de 2018).

Por lo señalado, aunque la presión ejercida desde la lógica organizacional de las fuentes logre incidir en el debilitamiento del profesionalismo ocupacional de los periodistas, algunos de ellos aún pueden ponerlo en marcha para reafirmar el valor de su trabajo, negociando el significado de la tecnología para mantener cierto control sobre ella (Becker, 1991) y sobre su trabajo frente al discurso del profesionalismo organizacional.

Retomando la cuestión de la privacidad, encontramos que los límites difusos en torno a la confidencialidad de lo que se comparte mediante la aplicación de mensajería alcanza también a personas particulares que envían información a periodistas y solicitan cobertura. En algunos grupos de WhatsApp, es común que periodistas envíen o reenvíen mensajes o cadenas de mensajes (texto, audio o video) recibidos de ciudadanos o de amigos suyos. Comparten esta información tal y como la recibieron, sin filtros. Esa práctica es visible en las siguientes capturas de pantalla, la primera del grupo de Cochabamba y la otra del grupo de Santa Cruz). En ellas, miembros del grupo comparten o reenvían mensajes que recibieron de amigos con alertas informativas (la denuncia de un caso de corrupción y la postura de trabajadores del sector de salud ante la pandemia):



(G. Periodistas CBBA, comunicación personal, 13 de marzo de 2020)



(G. PEPOj, comunicación personal, 13 de marzo de 2020)

En línea con lo expuesto, Pellegrino (2018) concluyó que la normatividad tecnológica — la forma en la que una infraestructura tecnológica restringe las acciones humanas haciendo cumplir o inhibiendo ciertos comportamientos— de plataformas como WhatsApp limita la capacidad de los usuarios de controlar su información y rompe con la integridad contextual, considerada fundamental para mantener la privacidad. Según el autor, esto tiene relación además con la replicabilidad, una de las prestaciones que ofrece la aplicación y que permite descargar, archivar y replicar contenidos que pueden caer fuera del contexto original de la producción. En este ámbito, “la duplicación y el intercambio cruzado de información de alguien pueden perjudicar a las personas si su difusión no cumple con las normas de flujo típicas de una esfera particular” (Pellegrino, 2018, p. 82). De ese modo, la funcionalidad de la plataforma no incorpora límites claros a la hora de compartir información, tal como ocurre cuando periodistas reenvían colectivamente información que recibieron de otras personas en un contexto diferente, el de los grupos de colegas en WhatsApp.

En resumen, la interacción entre periodistas y fuentes o publirrelacionistas en grupos de WhatsApp ha debilitado el profesionalismo ocupacional de los periodistas debido al dominio del discurso del profesionalismo organizacional, ejercido por publirrelacionistas en el intercambio de recursos en la plataforma digital, el cual entra en tensión con las normas y valores profesionales de los reporteros, principalmente con aquellos relacionados con el mantenimiento de información exclusiva. La injerencia de actores externos a la profesión, así como la lógica de inmediatez de la tecnología empleada, no solamente han quitado privacidad a las primicias, sino que también las han depreciado en la práctica y en la percepción de los reporteros. La pérdida de valor de la información exclusiva, asociada al desempeño profesional, así como la tendencia hacia contenidos homogéneos —que resulta de las prácticas colaborativas de recolección de noticias discutidas antes— pueden afectar el rol de los periodistas como porteros que deciden qué es noticia (Veiga, 2014). El deterioro de esa función representa una señal de declive profesional (Singer, 2003) en el periodismo boliviano, al igual que la pérdida de autonomía en la recolección de noticias, entendida como la incapacidad de mantener límites moderados frente a la actuación de grupos externos (Waisbord, 2013), en este caso las fuentes y su maquinaria de relaciones públicas. Aunque esa es la tendencia del uso grupal de tecnología, también evidenciamos la capacidad individual de los periodistas para lidiar con la presión de la lógica organizacional de sus informantes desde su profesionalismo ocupacional y controlar su campo de práctica y el rol de la tecnología.

6.3. El deterioro de la autoridad periodística

Los periodistas afirman públicamente tener un control legítimo sobre el proceso de recolección de noticias y sobre ciertas formas de pericia construidas mediante diferentes prácticas y narrativas, estableciendo así la autoridad que los define en relación con los demás y que define la naturaleza de su destreza (Anderson, 2008). En este terreno, el análisis de las interacciones grupales entre periodistas y fuentes en WhatsApp confirma el argumento según el cual la incorporación del uso de tecnología amplía la autoridad periodística basada en el testimonio ocular de los hechos, pero prescindiendo del rol de periodista como testigo y de su relato (Zelizer, 2007). De otro lado, el potencial de los periodistas de ser “expertos de la interacción” (Collins y Evans, 2007; citados en Reich, 2012), parte de la destreza sobre la cual los reporteros dicen tener control, se ve limitado con el uso de canales de comunicación textual como WhatsApp que dejan poco espacio para que interpelen a sus fuentes. Ambos resultados dan cuenta de un deterioro de la autoridad periodística.

Dos de las dimensiones que han contribuido al establecimiento del testimonio ocular como una forma de construir un entendimiento más o menos común del periodismo y de la práctica periodística son el atestiguamiento como rol, el periodista es quien observa la realidad, y como reporte, el relato periodístico producido a partir de la observación (Zelizer, 2007). Una periodista ejemplifica el significado de ambas dimensiones:

(...) Cuando cubría temas policiales, mi compañero me decía “te voy a pasar [los datos]”. Me contaba: “sucedio así, cuatro sujetos ingresaron, etc.” Era muy diferente, yo no entendía. Además, tenía que hacerlo diferente [el reporte]. No quería copiar lo que ellos [otros periodistas] habían hecho. Pero cuando iba al lugar de los hechos, antes de que llegue la policía, observaba todo. No sé si es innato, pero cuando tú vas al lugar de los hechos, puedes percibir lo que otros no pueden (...) Si te lo cuentan, de repente no es así como sucedió. Otra cosa es ir, indagar, observar, investigar. Puedes pillar muchas más cosas de las que te cuentan o de lo que está en las imágenes que te pasan (...) (ML, periodista de radio, Santa Cruz, 1 de agosto de 2020).

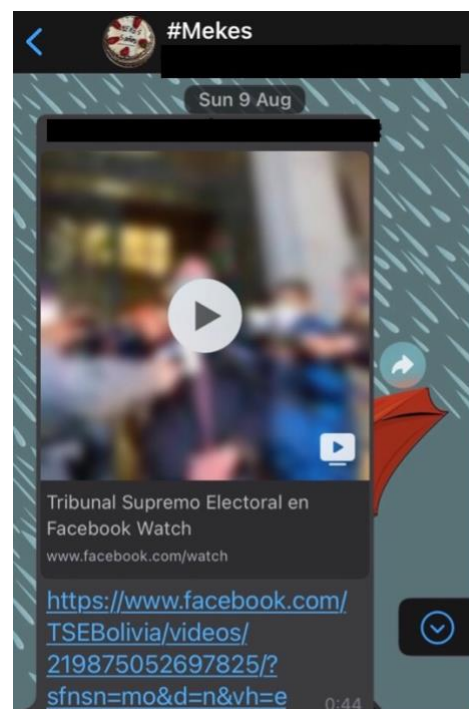
Otro reportero complementa:

(...) quienes cubren [temas] sociales lo pueden decir mejor. Cuando hay la denuncia de una comerciante, de una persona que ha perdido a sus hijos o de una madre víctima de violación, ellos te narran y lo hacen de corazón, lloran el momento y tú lo sientes de la misma manera. No es lo mismo que te cuenten y que te manden un audio [por WhatsApp]: “esto ha pasado”. Es bien importante estar en lugar, sentir lo que ellos están sintiendo (...) (RF, periodista de radio, La Paz, 24 de mayo de 2020).

Ahora bien, Zelizer (2007) habla de una tercera dimensión, la del testimonio ocular como tecnología, la cual está también presente en nuestro objeto de estudio. El autor sostiene que, con el avance tecnológico, el atestiguamiento ocular puede ser atribuido a cualquier dispositivo capaz de proporcionar el reporte más contundente y menos subjetivo posible. El testimonio ocular se ha desprendido así no solamente de la subjetividad, sino también de la persona que ocupa el rol de testigo, es decir del periodista, para ser impulsado sobre todo por la proximidad y la inmediatez. En Bolivia, como discutimos antes, el uso de WhatsApp ha facilitado una cobertura a distancia en la cual los periodistas no entran en contacto con las fuentes ni acuden en persona a eventos noticiosos porque la información al respecto es compartida en texto, audio y video, particularmente por publirrelacionistas. En esas prácticas, la experiencia del atestiguamiento es mediada por la plataforma de mensajería móvil cuando en ella se comparten, por ejemplo, videos que muestran el incendio de una fábrica de colchones en Santa Cruz o el hipervínculo a la transmisión en vivo por Facebook de las declaraciones del presidente del Tribunal Supremo Electoral (TSE) sobre los resultados del diálogo con representantes de organizaciones sociales respecto de la fecha de las elecciones presidenciales. Ambos ejemplos son visibles en las siguientes capturas de pantalla:



(G. PEPOj, comunicación personal, 14 de marzo de 2020)



(G. Mekes, comunicación personal, 9 de agosto de 2020)

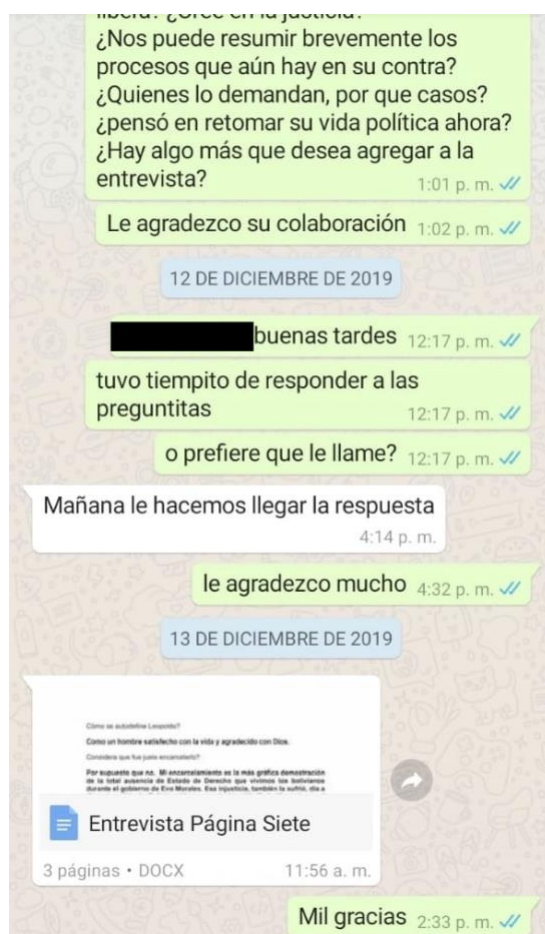
En estos casos, el rol de testigo ocular puede recaer en los publirrelacionistas de fuentes oficiales, no en los periodistas, o puede pasar de un rol individual a uno colectivo cuando un reportero comparte lo que vio con sus colegas. De acuerdo con Zelizer (2007), el avance tecnológico ha puesto el testimonio ocular al alcance de más personas que únicamente los periodistas, incluidos los ciudadanos. Así también lo percibe este reportero: “(...) La ciudadanía ha tomado el rol de periodistas, del ‘ojo del periodista’. Ocurre un hecho y lo hacen circular en las redes [sociales]. Y eso llega a un periodista, quien lo pone en su grupo de WhatsApp y ya te da la pauta de qué es lo que pasó. En esa parte, WhatsApp ha ayudado bastante” (LE, periodista de diario, Santa Cruz, 14 de enero de 2019). La propia fuente puede también cumplir el rol de testigo ocular, como comenta este periodista:

(...) WhatsApp me parece súper importante en el sentido de que te da la posibilidad de comunicarte, no simplemente con grabaciones que puedas hacer, sino directamente usando su video llamada (...) Yo le he hecho alguna vez cuando una fuente me dice “estoy en tal lugar y esto está ocurriendo” y yo no puedo llegar, entonces le digo “¿será que me puedes mandar video en vivo?” Y así veo todo lo que está sucediendo (...) (CM, periodista de televisión, Cochabamba, 20 de junio de 2019).

Siguiendo el argumento de Zelizer (2007), nuestros hallazgos indican que si bien el testimonio ocular continúa siendo invocado por los periodistas como palabra clave que define su autoridad periodística, es decir su jurisdicción sobre el proceso de recolección de noticias, el uso de plataformas digitales para prácticas colaborativas lo ha despojado de las dos dimensiones que lo hicieron parte integral del periodismo. La experiencia de atestiguamiento ocular mediada por tecnologías como WhatsApp carece del periodista como testigo y de su relato. El rol de testigo puede recaer en la propia plataforma, en actores externos a la profesión, como ciudadanos o publirrelacionistas de fuentes oficiales, o ser un rol ejecutado colectivamente cuando un periodista comparte su testimonio ocular entre sus pares. La interacción grupal entre periodistas de varios medios será abordada en el siguiente capítulo.

Además del atestiguamiento ocular, otra destreza que los periodistas buscan dominar tiene que ver con su capacidad para interactuar. Collins y Evans (2007; citados en Reich, 2012) defienden que los periodistas son expertos en interacción que se especializan en los conocimientos de otros expertos, sus fuentes. Para Reich (2012), ese diagnóstico sugiere de forma convincente que el periodismo constituye efectivamente una pericia. Una herramienta diseñada para que los periodistas demuestren su destreza de interacción es la entrevista, que todavía es la forma preferida

para recabar información, interactuar con figuras públicas y establecer las credenciales de la profesión (Waisbord, 2013). En un contexto de acceso restringido a la información pública, como el que caracterizó al gobierno del expresidente Evo Morales y que continuó durante la transición hacia una nueva administración (ver Capítulo 5), los periodistas en Bolivia han tropezado con menos oportunidades para realizar entrevistas cara a cara. Un periodista (MCH, periodista de diario, La Paz, 14 de junio de 2019) se refiere a este obstáculo: “(...) Hay menos entrevistas, antes había muchas, las fuentes eran más accesibles, tenías entrevistas exclusivas todas las semanas, ahora es bien esporádico (...)”. Al mismo tiempo, como vimos, el uso de WhatsApp ha ido ganando terreno como método para que este tipo de interacción entre periodistas y fuentes se desarrolle a distancia. La siguiente captura de pantalla ilustra esta práctica. En ella, una reportera envía por WhatsApp un cuestionario al exgobernador de Pando, opositor al gobierno del expresidente Evo Morales, y recibe de regreso un documento con las respuestas:



(ES, comunicación personal, 12 y 13 de diciembre de 2019)

Y la experiencia de otro reportero confirma la utilidad de la plataforma:

(...) Por ejemplo, si renunció un ministro y no tengo [la información de la] renuncia, puedo sacar reacciones, repercusiones, opiniones de legisladores (...) Llamo a un diputado y le digo: “Por favor, ¿será que me puede dar su punto de vista respecto de este tema?”. Y él manda un audio, respondiendo a mis preguntas a través de WhatsApp, esa es la facilidad (...) (RF, periodista de radio, La Paz, 24 de mayo de 2020).

Pero la funcionalidad de canales textuales de comunicación —como las plataformas de mensajería móvil— para obtener información más precisa y para lidiar con la negativa de las fuentes a una interacción cara a cara o por teléfono contrasta con el espacio limitado que brindan para que los reporteros confronten a sus fuentes (Reich, 2018). La capacidad de cuestionar a través de la entrevista, junto con otras habilidades, es parte de la posición experta que otorga a los periodistas una forma cultural de poder (Anderson, 2008).

En este apartado, analizamos las interacciones grupales entre periodistas y fuentes en WhatsApp a la luz de lo que implican para la autoridad que los periodistas afirman tener sobre la recolección de noticias, particularmente para la destreza basada en el testimonio ocular y en la capacidad de interactuar con las fuentes para obtener información de calidad. Nuestros hallazgos sugieren que, ante el uso de plataformas digitales como WhatsApp, dos de las dimensiones centrales del atestiguamiento quedan fuera de la experiencia: el rol del periodista como testigo y su relato. Del mismo modo, el uso de canales de comunicación textuales, entre ellos WhatsApp, y el contexto de acceso restringido a la información pública afectan el potencial de los periodistas de convertirse en expertos de la interacción mediante técnicas de reportero como la entrevista. Ello se traduce en un espacio limitado para que los periodistas cuestionen a sus fuentes y la información que brindan. El uso de grupos de WhatsApp resulta en el deterioro de la autoridad periodística y del discurso del periodismo profesional en cuanto a la capacidad de los periodistas de mantener control sobre el proceso de recolección de noticias, algo que da cuenta de un declive profesional.

6.4. Conclusiones

En este capítulo, presentamos y discutimos nuestros hallazgos acerca de un primer nivel de negociación de las noticias en un entorno de innovación tecnológica, aquel en el que periodistas y fuentes o sus publirrelacionistas interactúan en grupos de WhatsApp como parte de la recolección de noticias. Profundizamos el análisis de la adaptación colectiva de periodistas al uso de plataformas digitales. En torno al uso grupal de WhatsApp, periodistas y actores externos a la

profesión —sobre todo publirrelacionistas de fuentes oficiales— contribuyen de manera diferenciada al déficit de control de los reporteros sobre su campo de práctica ocupacional, es decir a la desprofesionalización y a la descualificación de la fuerza laboral del periodismo en Bolivia.

La forma en la que los periodistas, como gremio, deciden usar la tecnología en la recolección de noticias, si bien les permite ejercer presión sobre sus fuentes para el acceso a información, también contribuye a la re-estandarización del trabajo mediante la legitimación de prácticas colaborativas que quitan independencia al reporte, refuerzan la dependencia de un solo grupo de fuentes y derivan en la homogenización de contenidos noticiosos y en un periodismo catalogado como “corporativo” por algunos reporteros. Lo que estas prácticas legitiman a su vez es el *declaracionismo* como una forma pasiva de recolección de noticias (Márquez-Ramírez, 2012) que se limita a lo que funcionarios públicos tienen que decir. Así, la puesta en marcha de su profesionalismo ocupacional y de su agencia profesional resulta en su falta de capacidad para mantener control sobre su trabajo más allá de las exigencias organizacionales y de las presiones de actores externos a la profesión, en este caso los publirrelacionistas. Este déficit de control ha sido teorizado como indicio de descualificación del periodismo (Reyna, 2019). De otro lado, la presión organizacional que publirrelacionistas ejercen en grupos de WhatsApp entra en tensión con los valores y normas de los periodistas, quitándole privacidad a la información que recolectan en persona y de forma exclusiva. Ello ha resultado en la desvalorización de las primicias, asociadas al desempeño profesional, en la práctica y en la percepción, con implicaciones en su rol como porteros de la información (Veiga, 2014), una señal de desprofesionalización (Singer, 2003), que se refuerza con su incapacidad de mantener límites moderados de autonomía frente a la actuación de grupos externos a la profesión (Waisbord, 2013).

A la luz del discurso del periodismo profesional, damos con otras implicaciones del rol que cumplen periodistas y publirrelacionistas en grupos de WhatsApp, en particular el deterioro del tipo de destreza sobre la cual se asienta la autoridad periodística. De un lado, el testimonio ocular ha sido ampliado a manos de la tecnología, pero sin representar ya un esfuerzo periodístico. Dos de sus dimensiones centrales, el rol del periodista como testigo y su relato, han sido externalizadas (Zelizer, 2007). El rol de testigo recae ahora en la misma tecnología o en actores externos a la profesión, como publirrelacionistas o ciudadanos. En otros casos, ha pasado de ser un rol individual a uno colectivo con las prácticas colaborativas de recolección de noticias desarrolladas en WhatsApp. De otro lado, el potencial de los periodistas de convertirse en expertos de la

interacción —destreza que implica generar conocimiento mediante la interacción con otros expertos, sus fuentes, en una recolección de noticias que vaya más allá de la obtención de los datos mínimos (Collins y Evans, 2007; citados en Reich, 2012)— se ha reducido con el uso de la plataforma de mensajería instantánea, un canal textual de comunicación que, si bien permite lidiar con el contexto de acceso restringido a la información pública, no ofrece mucho espacio a los reporteros para cuestionar a las fuentes mediante técnicas de reporteo como la entrevista. En las rutinas interorganizacionales legitimadas con el uso de tecnología, la riqueza del proceso interactivo se diluye. Aunque la presión que periodistas ejercen sobre las fuentes en grupos de WhatsApp resulta en conferencias de prensa presenciales, estas son eventos improvisados donde los periodistas acuden en masa y se van con la misma información, reproduciendo un solo discurso. En suma, lo encontrado permite concluir que la afirmación de control sobre la recolección de noticias se ve limitada o carente al menos de fundamentos periodísticos.

Finalmente, aunque la adaptación colectiva de periodistas al uso de tecnología resulta en indicios de descualificación y declive profesional, la dimensión individual de la agencia profesional se ha traducido en la capacidad de algunos periodistas de reafirmar el valor de su trabajo y de negociar el significado de la tecnología para mantener cierto control sobre ella (Becker, 1991). Lo encontrado en Bolivia apunta a que el uso de plataformas digitales, particularmente WhatsApp, tiene implicaciones ambivalentes en la autonomía o control profesional de los periodistas. Por un lado, como vimos, la autonomía es amenazada por una renovada presión proveniente de la injerencia de publirrelacionistas de fuentes oficiales, es decir por grupos de poder en la sociedad. Y, por el otro, la adaptación de los reporteros al uso de esta tecnología les permite, a nivel individual, desarrollar estrategias autónomas para defender su trabajo. La ocurrencia de uno u otro resultado depende del tipo de lógica organizacional con la que los periodistas negocian el acceso a noticias. En el siguiente capítulo, continuaremos ahondando en estas particularidades y en sus implicaciones.

CAPÍTULO 7

Interacción grupal periodistas-periodistas en WhatsApp: Mecanismos autónomos de profesionalización y de recualificación

Como vimos, pese a los indicios de desprofesionalización y descualificación derivados de la adaptación colectiva de periodistas y fuentes oficiales o sus publlirrelacionistas al uso de tecnología, los reporteros todavía pueden reafirmar mantener cierto control sobre su trabajo. En este capítulo, ahondaremos en esa capacidad a partir de las interacciones grupales que periodistas de diferentes medios desarrollan en WhatsApp. Se trata de un nuevo nivel de negociación por el acceso a noticias en el que los periodistas bolivianos interactúan con sus pares mediante reglas no escritas, entre ellas las orientadas a compartir información noticiosa, conservando aquella obtenida de forma exclusiva. Los grupos de WhatsApp creados por periodistas son además “laboratorios” de verificación de información, constituyendo un mecanismo autónomo de adaptación colectiva ante la circulación de noticias falsas en plataformas digitales, percibida como la principal amenaza que la innovación tecnológica implica para el periodismo como profesión. En ese sentido, nuestros hallazgos ponen de relieve la interacción que hay entre las lógicas organizacionales de medios diferentes, así como la puesta en marcha de la autonomía del periodismo como gremio para lidiar con la re-estandarización del trabajo (ver Capítulo 5) y con la consiguiente desvalorización de las primicias (ver Capítulo 6), lo que representa un proceso de profesionalización en el que los reporteros buscan controlar su campo de práctica ocupacional. El uso de WhatsApp para la verificación grupal de información también responde a la intención de los periodistas de aferrarse a sus valores profesionales. En esos términos, la adaptación al uso de tecnología permite márgenes de autonomía, así como la obtención e implementación de nuevas habilidades, resultando en procesos de recualificación laboral que son percibidos y vividos de forma diferenciada por los periodistas en función factores individuales, culturales y contextuales.

7.1. Pautas para regular el trabajo colaborativo

En Bolivia, la creación y uso de grupos de WhatsApp representa una estrategia de adaptación colectiva que permite a los periodistas lidiar con un entorno laboral competitivo mediante la

colaboración (ver Capítulo 5). No obstante, la naturaleza misma del trabajo periodístico hace que en estos espacios digitales —donde las intervenciones pueden ser más cautelosas que en los grupos de coordinación interna creados por medios (Agur, 2009)— exista una tensión entre la cooperación y la competencia en cuanto al intercambio de alertas informativas y noticias. Nuestra investigación sugiere que, como parte de sus procesos de adaptación colectiva al uso de tecnología, los periodistas bolivianos lidian con ese conflicto a través del establecimiento de reglas no escritas, pero asumidas por los miembros de cada grupo, que guían su participación. A diferencia de las interacciones grupales entre periodistas y fuentes, en las que la presión ejercida por publirrelacionistas debilita la capacidad de los primeros para mantener control sobre su trabajo, en la negociación entre periodistas de varios medios existe un margen más amplio de autonomía para que los reporteros, como gremio, retomen el control sobre la recolección de noticias y mantengan un cierto orden dentro de la comunidad profesional.

Lo que ocurre entre reporteros en los grupos de WhatsApp creados por ellos puede ser visto como una reproducción a mayor escala de la dinámica de coordinación interna que suele haber en cada medio para planificar y definir la cobertura diaria. “(...) es como si estuviéramos todos los días en una reunión de más de 100 periodistas y cada uno dice lo que pretende hacer. Algunos son más calladitos, pero la mayoría aporta (...)” (HC, periodista de página de noticias en Facebook, Santa Cruz, 22 de mayo de 2020). A diferencia de las reuniones editoriales, donde la coordinación involucra a periodistas y a jefes o empleadores de una sola organización noticiosa, de la coordinación desarrollada en grupos de WhatsApp participan periodistas de varias organizaciones noticiosas, quienes solicitan y/o comparten información.



(G. PEPOj, comunicación personal, 10 de marzo de 2020)

Los ejemplos anteriores, ambos del grupo PEPOj, ilustran la dinámica. En el primero, un periodista informa de un accidente de tránsito y uno de sus colegas pide que mande el video. En la segunda intervención, un reportero solicita el número de celular de la máxima autoridad de la universidad pública de Santa Cruz y otro miembro del grupo responde con la información de contacto. A la hora de compartir información en estos grupos, los periodistas en Bolivia siguen reglas no escritas, pero consensuadas. Algunas de ellas —referidas a qué se puede y no compartir— ya regían las prácticas colaborativas tradicionales y fueron transferidas al uso de WhatsApp para la recolección de noticias. La información susceptible de ser compartida es a la que varios periodistas tuvieron acceso y que es de conocimiento colectivo, generalmente sobre temas coyunturales. De otro lado, los periodistas están exentos de compartir información exclusiva, la que recolectaron únicamente ellos acerca de temas propios. Estas pautas de trabajo colaborativo han sido asimiladas por los reporteros:

Si yo tengo una información que solo yo sé, no tengo la obligación ni siento el deber de meterla en el grupo (...) Pero cuando estoy en un hecho, supongamos un robo, y hay más de dos colegas, tienes que pasar la información porque ya no es exclusiva (...) (CG, periodista de televisión, Santa Cruz, 17 de junio de 2019).

De otro lado, lo expresado por periodistas confirma la teoría en el sentido de que el valor asignado por reporteros a las primicias está ligado al desempeño periodístico y al entendimiento que tienen del profesionalismo:

Yo los uso mucho [los grupos de WA] para contactos, tener información, pero no comparto la nota que voy a hacer por un tema de la exclusividad, confidencialidad, tratamiento noticioso (...) (MI, periodista de diario, La Paz, 15 de junio de 2019).

(...) Lo que no compartiría son temas que estoy trabajando (...) temas políticos propios (...) No por el simple hecho de “patear” a alguien [ganarle la primicia], sino simplemente porque es tu trabajo, es tu tema. Como profesional, es lo tuyo (...) (CM, periodista de televisión, Cochabamba, 20 de junio de 2019).

Así, los periodistas concilian la funcionalidad de la tecnología con el cumplimiento de lineamientos implícitos e internalizados orientados a conservar sus valores e identidad profesional. Además de reglas previas y adaptadas al uso de WhatsApp, existen otras que son propias de la incorporación y uso extendido de la plataforma en la recolección de noticias y que además condicionan la pertenencia de los periodistas a los grupos. La principal es aquella que establece que los miembros de un grupo deben compartir con el resto información relevante para la cobertura. Esta regla tiene sus particularidades según el grupo. A los miembros del grupo NUEVO PERIODISTAS CBBA, se les dice que, al no ser un grupo institucional, no deben solo esperar información, sino también compartirla, cuenta su administrador. “No se les obliga o nunca se les ha pedido que den a conocer primicias o exclusivas, sino temas generales, conferencias abiertas, anunciadas con anticipación, ese tipo de ideas que sirvan para el trabajo que hacemos” (CM, periodista de televisión, Cochabamba, 20 de junio de 2019). En el grupo Mekes, de La Paz, pasa algo similar. Aunque no se trata de una regla estricta, se pide a los miembros compartir información acerca de temas y eventos noticiosos. Su administrador menciona que en momentos de convulsión social —como los días previos y posteriores a la salida abrupta del gobierno del expresidente Evo Morales a fines de 2019— son valiosos los aportes informativos que los periodistas puedan brindar sobre lo que acontece en diferentes zonas de la ciudad. En el caso de PEPOj, el grupo de periodistas de Santa Cruz, incumplir la regla de compartir información sí implica ser removido. “Veo gente que no aporta y la saco, hasta que me llama personalmente [para pedir su reincorporación] y le digo ‘tienes que aportar’” (HC, periodista de página de noticias en Facebook, Santa Cruz, 22 de

mayo de 2020). Aunque no es una experiencia generalizada, los periodistas perciben el riesgo de ser removidos de un grupo o han experimentado esa sanción:

(...) Una vez me eliminaron de algunos grupos porque no aportaba. Le dije a una compañera: “¿qué puedo compartir si ya lo comparten todo?” (...) Me dijo: “comparte lo mismo, lo importante es que te vean activa” (...) (PP, periodista de diario, La Paz, 23 de junio de 2019).

El relato da cuenta de otro fenómeno propio de la información que se comparte en WhatsApp, que tiende a ser similar o igual en todos los grupos de periodistas. Así lo confirma un reportero: “Ves los canales [de televisión] y tu propio teléfono y es lo mismo. No hay mucho que escoger. Es raro si alguien tiene algo nuevo” (HC, periodista de página de noticias en Facebook, Santa Cruz, 22 de mayo de 2020). En ese sentido, nuestros hallazgos apuntan una vez más a que el uso que los periodistas hacen de la tecnología contribuye a la re-estandarización del trabajo periodístico y a la homogeneización de contenidos noticiosos.

Retomando los lineamientos para el intercambio de información, existe otra regla cuya vulneración puede resultar en la expulsión del grupo. Tiene que ver con no especular o manejar la información de manera tendenciosa. Una periodista fue removida del grupo Mekes luego de compartir una noticia con el mensaje “La Haya le dijo no a Evo Morales”. La noticia era el fallo de la Corte Internacional de Justicia —con sede en La Haya, Holanda— que rechazó la demanda de Bolivia para que Chile negociara un acceso soberano al mar. “Todos se enojaron, no se trata de Evo Morales, es una cuestión de Estado del país” (RF, periodista de radio, La Paz, 24 de mayo de 2020), recuerda uno de los administradores del grupo. La participación de periodistas en los grupos creados por fuentes también debe seguir reglas intrínsecas. En el grupo de la Asamblea Legislativa, la norma principal es que los reporteros compartan únicamente contenido noticioso, absteniéndose de enviar al grupo otro tipo de material, incluyendo mensajes con opiniones de corte político.

Lo discutido hasta aquí puede explicarse a partir de la noción de autonomía y de su puesta en práctica entre periodistas de Bolivia. En su dimensión externa, la autonomía profesional es ejercida por los periodistas como grupo respecto del poder en la sociedad, que incluye la creciente maquinaria de relaciones públicas (Nygren, 2012). Es en ese nivel en el que opera el intercambio de información noticiosa desarrollado en grupos de WhatsApp creados por periodistas, así como las normas que lo regulan, establecidas y asimiladas entre colegas no solo como defensa ante presiones externas, sino también para mantener un orden y/o apego a valores dentro de la

comunidad de periodistas que interactúan en esos espacios digitales. La puesta en marcha de la autonomía del periodismo como gremio implica una mezcla del profesionalismo organizacional y del ocupacional (Nygren, 2012). En este sentido, nuestros hallazgos enfatizan que frente a la innovación tecnológica es posible un cierto grado de autonomía, aquel refrendado por el gremio, y un consiguiente proceso de profesionalización en el periodismo boliviano.

7.2. La verificación como ancla a los valores profesionales

El 6 de junio de 2019, la Banda Intercontinental Poopó —considerada precursora de las bandas de bronces que participan en el Carnaval de Oruro¹⁹— comunicó en su página de Facebook que recibió una estrella en el Paseo de la Fama de Hollywood. Tras la publicación, el entonces presidente Evo Morales escribió un mensaje de felicitación en su cuenta de Twitter y la estatal Agencia Boliviana de Información (ABI) difundió el logro en una nota que fue replicada por varios medios y que tenía como fuente al director de la banda. Pero la noticia era falsa. En los sitios web del Paseo de la Fama y de la Cámara de Comercio de Hollywood, ante la que se hace el trámite para obtener el reconocimiento, no existía referencia alguna a la entrega de la estrella. Horas después, la publicación de la banda en Facebook fue eliminada al igual que el tuit del exmandatario. El 8 de junio, la agencia estatal de noticias sacó un comunicado acusando al director de la banda de mentir deliberadamente. Mientras, en una nueva publicación de Facebook, la banda se disculpó y aclaró que puso una estrella simbólica en un sitio destinado a turistas, no en el Paseo de la Fama. Un reportero recuerda este episodio como una muestra del que considera el riesgo principal de la inclusión del uso de plataformas digitales en la práctica periodística:

El principal cuidado es con la inmediatez. Hay una lucha entre “lo tengo yo primero” y “lo tengo bien hecho y verificado”. Y nos ha pasado como [diario] Los Tiempos y les ha pasado a todos los medios. Un claro ejemplo fue la estrella para la Banda Poopó [en el Paseo de la Fama]. Creo que todos hemos “pisado el palito” [caído en la trampa] y fue por tener primero [la noticia]. Nadie quiso verificar más allá. Fue bien complicado porque la tecnología ha jugado una mala pasada a los periodistas y porque incluso el presidente lo puso en su cuenta de Twitter; ahí tú lo asumes como algo súper oficial, luego borró su tuit. Es un claro ejemplo de cómo la inmediatez te puede perjudicar y es un tema que tiene que ver con la tecnología (CB, periodista digital de diario, Cochabamba, 19 de junio de 2019).

¹⁹ El Carnaval de Oruro es uno de los principales carnavales de Sudamérica. Considerado la fiesta mayor del folclore boliviano, fue declarado en 2001 Patrimonio Oral e Intangible de la Humanidad por la Unesco.

Para otras reporteras, cuyos medios publicaron la noticia falsa sobre la banda Poopó, lo ocurrido no fue una “mala jugada” de la tecnología, sino una falla humana:

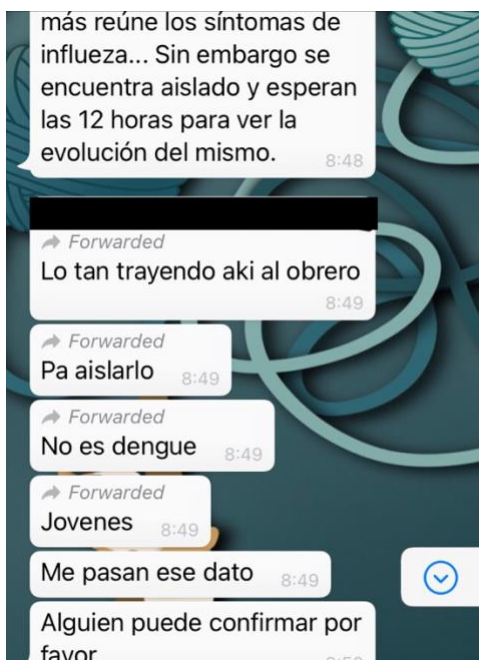
(...) Llamamos al [director] de la banda, pero nunca nos contestó (...) le atribuimos la fuente a ABI porque en realidad no pudimos verificar si era verdad o no. Y, como cerramos temprano esa página, tampoco pudimos verificar si había otras estrellas para los turistas (...) citamos a la agencia, nos alejamos un poco de la responsabilidad (...) (AV, periodista de diario, La Paz, 24 de junio de 2019).

(...) Si bien la noticia salió primero en un medio que confiábamos, en la agencia ABI, tampoco nos dimos a la tarea de investigar, no hemos visto más allá, nadie. Sólo [el periódico] El Deber corroboró; los demás no y tuvimos que retractarnos luego (...) (ES, periodista digital de diario, La Paz, 14 de junio de 2019).

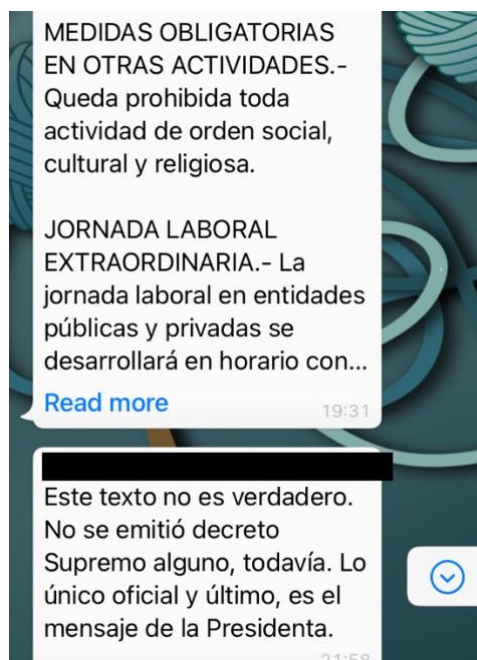
Esta autoevaluación da cuenta de aquello que se ha teorizado como el discurso de la velocidad (Hampton, 2004; citado en Örnebring, 2010), que constituye “una lógica capitalista de competencia y uso de la tecnología para aumentar la productividad”, así como “un elemento totalmente naturalizado del periodismo” y “un modelo de cómo los periodistas entienden las nuevas tecnologías” (Örnebring, 2010, p. 65). A decir del autor, desde la lógica capitalista que está detrás de plataformas como WhatsApp, la función central de cualquier nueva tecnología es acelerar el proceso informativo, un factor que escapa al control de los periodistas. De otro lado, el desarrollo de los medios de comunicación es también una fuente de presión para la autonomía profesional pues los periodistas se ven forzados a competir con otros tipos de información y contenidos que circulan en redes sociales, blogs y sitios web, ofreciendo representaciones alternativas de acontecimientos informativos (Nygren, 2012). Nuestro estudio en Bolivia encontró que si bien los periodistas no pueden controlar la necesidad constante de velocidad que el avance tecnológico incorpora al proceso de producción de noticias, sí pueden controlar algunas de sus implicaciones con ayuda de la propia tecnología. Son capaces así de ganar terreno en cuanto al ejercicio de su autonomía profesional. Las prácticas colaborativas que se desarrollan en grupos de WhatsApp de reporteros incluyen la validación de datos, como lo señala uno de ellos:

(...) Para mí, estos grupos de WhatsApp son como laboratorios o aulas, donde subes un material y un panel de más de 100 personas está ahí. Con un par de colegas del grupo (PEPOj de Santa Cruz), he tenido la experiencia de que cuando subo algo de lo que no estoy seguro ellos me ayudan. Me dicen: “eso no es así (...) (HC, periodista de página de noticias en Facebook, Santa Cruz, 22 de mayo de 2020).

A continuación, dos ejemplos evidencian esta práctica. En el primero, un periodista busca confirmar con sus colegas del grupo PEPOj si un periodista de Santa Cruz se contagió con el nuevo coronavirus o padece otra enfermedad. En la segunda captura de pantalla, miembros del grupo de periodistas de Cochabamba informan que el texto de un decreto estableciendo medidas ante la contingencia sanitaria es falso.



(G. PEPOj, comunicación personal, 11 de marzo de 2020)



(G. Periodistas CBBA, comunicación personal, 15 de marzo de 2020)

Una reportera destaca su experiencia de verificación grupal entre periodistas mujeres:

(...) Me encanta un grupo que tengo, se llama “las prensitas”. Somos puras chicas, féminas. En ese grupo somos bien primicias: “chicas hay esto, hay aquello, ¿saben algo?”. Cuando son comentarios o rumores, ahí confirmamos directamente entre nosotras. Hay chicas de redes televisivas que sí tienen áreas específicas (de cobertura) (...) Las que no tenemos áreas específicas debemos corroborar. Por ejemplo, yo no soy tan policial, pero igual lo tengo que hacer porque está dentro de mi fuente y debo tener la certeza. Pongo en ese grupo: “chicas, hay un comentario de que el comandante ha renunciado, ¿es verdad?, ¿alguien puede corroborar esa información por favor?”. Las chicas me dicen sí o no (JR, periodista de radio, Cochabamba, 18 de agosto de 2020).

El testimonio evidencia que, además de contrarrestar la circulación de noticias falsas, la verificación colectiva de datos en WhatsApp es una estrategia de adaptación mediante la cual los

periodistas bolivianos lidian con la falta de especialización en cuanto a los temas o áreas de cobertura. Se trata de una influencia mutua porque, así como el uso de tecnología puede contribuir a una recolección de noticias diferenciada, las asignaciones específicas de cobertura inciden también en cómo y en qué medida la tecnología es incluida en la obtención de información noticiosa. Ese hallazgo será abordado en el próximo capítulo.

Dado que las nuevas tecnologías mediáticas “han dado paso a la necesidad percibida de poner en circulación una afirmación lo antes posible” por encima de “valores profesionales tradicionales, como la proporción, la verificación y la relevancia” (Weaver 2007, p. 73; citado en Nygren, 2012), los periodistas bolivianos ven en la contrastación de información la tarea que los ancla al profesionalismo. Un reportero se refiere a la verificación como parte de la garantía de un futuro para el periodismo:

(...) en las redes sociales cualquiera, el vecino o la vecina, puede publicar algo: “Hay un accidente de tránsito”. Hace de periodista, pero hasta ahí llega. Solo publica, hace conocer el tema, la denuncia, el acto. Pero el periodista, además de eso, va a [la oficina de] Tránsito, pregunta a las autoridades, [busca] contraparte, investiga qué va a pasar, busca analistas. Por tanto, las redes sociales no van a reemplazar a los periodistas (...) (RF, periodista de radio, La Paz, 24 de mayo de 2020).

Una periodista enfatiza:

(...) La tecnología ha avanzado, pero también hay noticias falsas. Por eso uno tiene que saber diferenciar. Ahora todo el mundo accede a Facebook, tiene esa tecnología y ahí uno no sabe si una noticia es falsa o verdadera. Y, antes de sacar o dar paso a una noticia falsa, por ejemplo, uno tiene que cruzar fuentes para saber si es verdad o mentira (...) (LLL, periodista de radio, La Paz, 25 de junio de 2019).

De este modo, los periodistas apelan a su ideología profesional, arraigada en lo normativo, para referirse a cómo lidian con la influencia de la tecnología en su trabajo diario y para reivindicar su rol en la sociedad. En ese sentido, afirman que la profesionalización depende de conservar valores como la veracidad y criterios como la verificación, enfatizando al mismo tiempo que el cumplimiento de los estándares de la profesión es una decisión personal. Una periodista expresa claramente este pensamiento:

(...) depende de cada persona. Siempre va a haber quien se quede con el comunicado institucional o con la noticia falsa, y que la va a publicar sin verificar por salir rápido. No hay que confundir la pasión periodística con querer tener la primicia a toda costa. (...) Tener a disposición tantas herramientas como ahora, claro que ha facilitado nuestro trabajo,

pero siempre va a depender de cada persona cómo utilizarlas para hacer bien su trabajo (...) (GB, periodista de agencia, La Paz, 27 de diciembre de 2018).

Un reportero coincide:

El periodista es periodista. La tecnología es sólo una herramienta que te va a ayudar, pero el periodista tiene su ideología, tiene su visión y ahí la tecnología no entra. Entra tu criterio y eso no lo puede cambiar la tecnología. En la medida que conserves eso, se va a conservar la profesión (LE, reportero de diario, Santa Cruz, 14 de enero de 2019).

Lo expresado por periodistas bolivianos tiene relación con el rol clave asignado al grado de autonomía en el proceso de profesionalización del periodismo (Nygren, 2012). De hecho, los hallazgos de nuestra investigación en Bolivia fortalecen las conclusiones de estudios previos acerca de una nueva forma de reivindicar legitimidad y autoridad en el periodismo, asociada con las afirmaciones de pericia, deber y particularmente con la de autonomía, basadas no en un profesionalismo que enfatiza el individualismo, sino en el carácter colectivo del trabajo periodístico (Örnebring, 2013). Poniendo en juego la autonomía del periodismo como gremio, los periodistas buscan —como vimos— mantener su profesionalismo a flote frente a la circulación de noticias falsas en plataformas digitales, teniendo en la verificación de información su principal estrategia de defensa. Lo novedoso es que lo hacen en torno al uso de grupos de WhatsApp, es decir recurriendo a la propia tecnología. El argumento subyacente es que “los periodistas profesionales forman parte de un sistema institucional de control de calidad, en el que la destreza se ejerce dentro de un marco determinado” y en el que los códigos éticos son posibles mediante determinadas prácticas, principalmente la verificación (Örnebring, 2013, p. 44). Incluso cuando hablan de esa tarea como algo personal, los reporteros aluden a un código profesional colectivo de cuyo cumplimiento depende su condición profesional e incluso el futuro del periodismo.

7.3. Recualificación, experiencias y percepciones diferenciadas

Los márgenes de autonomía que como gremio tienen los periodistas bolivianos en torno al uso grupal de WhatsApp —con los cuales pueden combatir la re-estandarización del trabajo y defender sus normas y valores profesionales— dan cuenta de una recualificación laboral, proceso en el que los miembros de una ocupación obtienen nuevos conocimientos, desarrollan nuevas habilidades y amplían su práctica profesional (Wong, 2006). En el periodismo, la ejecución de más tareas, incluyendo aquellas relacionadas con el manejo de tecnología, ha sido asociada con una mayor

autonomía y con una mejora de habilidades o recualificación (Bro et al., 2015). En este apartado, nuestro análisis estará enfocado en la recualificación del periodismo como un fenómeno situado —es decir a partir de cómo periodistas bolivianos lo viven y perciben— y sin perder de vista que convive con dinámicas de descualificación, sobre las cuales discutimos antes (ver Capítulo 6) y que implican menor autonomía (Bro et al., 2015), estandarización de tareas (Wong, 2006), deterioro de la autoridad periodística y un déficit de control de los periodistas sobre su labor (Reyna, 2019). Nuestros hallazgos sobre la recualificación en el periodismo boliviano arrojan nuevas luces sobre el rol de los factores individuales (entre ellos la edad y la trayectoria profesional de los reporteros), de la cultura periodística —factor que será discutido ampliamente en el siguiente capítulo— y de los contextos particulares del país, en los que la práctica laboral se inserta.

Aunque destrezas periodísticas como la buena redacción y la capacidad de recopilar información han sido históricamente más importantes que las habilidades técnicas, actualmente se espera que los reporteros tengan cada vez más conocimientos sobre tecnologías informáticas y digitales de producción (Örnebring, 2010). En Bolivia, los periodistas identificaron los dos grupos de habilidades como necesarias para realizar su trabajo. En el primero —el de las destrezas relacionadas tradicionalmente con el periodismo— incluyen la redacción pulcra (detallada y precisa), el mantenerse informados, la capacidad de preguntar, el ser perceptivos, la valoración y conocimiento de fuentes, el manejo adecuado de una entrevista y la capacidad de hacer cobertura en el lugar de los hechos. Dos reporteros se refieren a este tipo de competencias:

(...) El periodista tiene que estar en las calles, tiene que vivir el momento, tiene que plasmar la realidad tal cual es, con parte y contraparte y, si es posible, con otras personas entendidas en la materia, especialistas (...) Tiene que ser arriesgado, le tiene que gustar la lectura, tiene que leer mucho, bastante, informarse, estar al tanto (...) Debe tener ese olfato para desmenuzar, de abrir con pinzas las cosas (...) (RF, periodista de radio, La Paz, 24 de mayo de 2020).

(...) está el tema de las fuentes, parte y contraparte, el de la redacción si es un medio escrito. Yo creo que eso es lo más importante, un periodista de un diario que no sepa escribir no sé qué tanto pueda hacer ese trabajo. Son habilidades, entre ellas contactar a las fuentes. Además, los periodistas tenemos que ser buena onda para que las fuentes confíen en ti, te den lo que necesitas. Y sobre todo saber buscar, caminar en la calle, hacer cobertura [presencial] (AV, periodista de diario, La Paz, 24 de junio de 2019).

Los periodistas asocian estos conocimientos básicos a su condición profesional, pero al mismo tiempo reconocen que la innovación tecnológica implica tener habilidades adicionales. En

ese segundo grupo, enfatizan la rapidez, la versatilidad, la presentación información de forma concreta y atractiva, así como el manejo nuevas herramientas tecnológicas. Una reportera ejemplifica así la necesaria recualificación:

Si bien tienes que aprender a redactar bien, pulcro, que lo aprendes en el impreso, también tienes que aprender otras cosas (...) te das la tarea de infografista, de editor de video, de editor de audio; de conocer las plataformas, qué vas a poner, cómo presentar la información de manera más atractiva. Creo que es lo que más les interesa ahora a las personas, más que letras y letras (...) Si dices que hay ocho pasos para donar sangre, mejor que decir cuáles son en letras, preséntalo en dibujos, en un video. Es un plus. Tienes que adquirir nuevas habilidades, estar informado sobre la actualidad y sobre nuevas plataformas, herramientas, las que no conoces (...) (ES, periodista digital de diario, La Paz, 14 de junio de 2019).

Aunque en términos generales los periodistas bolivianos perciben como necesaria la adquisición de habilidades relativas al manejo de tecnología, las actitudes y experiencias al respecto difieren en función de atributos individuales. En un primer nivel de análisis, lo encontrado en nuestro estudio apunta a que las percepciones de los periodistas sobre las implicaciones del uso de tecnología en su condición profesional están divididas en función de su trayectoria profesional. Quienes tienen muchos años de experiencia ejerciendo el periodismo —entre 10 y 30— ven a las tecnologías como herramientas necesarias que han facilitado el trabajo periodístico, pero cuyo uso no define al periodismo profesional, sino que conlleva riesgos para este. En esa línea, un reportero señala que “(...) el profesionalismo no se define por el manejo de redes [sociales] o de los medios tecnológicos, sino por el criterio que uno utiliza al momento de definir ciertas acciones, ya sea con los medios tecnológicos, en un contacto persona a persona o en la misma redacción (...)” (CG, periodista de televisión, 10 años en el periodismo, Santa Cruz, 17 de junio de 2019). Los riesgos atribuidos al uso de tecnología incluyen la circulación de noticias falsas, la publicación de información no verificada que responde a un criterio de rapidez, la “prostitución” de la cobertura (cuando información exclusiva es compartida masivamente), la “holgazanería profesional” (cuando los periodistas optan por obtener noticias solo a través de plataformas digitales instaladas en el teléfono móvil) y el subdesarrollo de periodistas (que ocurre cuando los reporteros se abstienen de investigar y de profundizar la noticia por ellos mismos). Así lo pone de manifiesto un periodista con 27 años de experiencia en el periodismo:

(...) WhatsApp ha revolucionado, pero también prostituido la cobertura periodística, los periodistas ya no van [a coberturas presenciales]. Se puede entender en el caso de los periodistas del interior [del país], pero no para los que están acá [en La Paz] (...) Como en todo, la vida te va formando. Y eso es lo que no veo, los chicos no leen, no trabajan en su

credibilidad, han entrado en la holgazanería profesional porque ya han visto cómo conseguir los datos a través del teléfono Hay chicos que no salen (del medio), pero tienen todos los audios (...) (MCH, periodista de diario, La Paz, 14 de junio de 2019).

Una editora complementa:

(...) desde que hay el teléfono celular y ha entrado esta parte de la tecnología, veo que el trabajo del periodista ha disminuido terriblemente (...) Porque esto [la tecnología] te permite intercambiar grabaciones, pasar material. Y eso lo he visto muchísimo. Es una pena. Porque no es igual que compartas un audio a que hagas tus entrevistas. (...) No le está permitiendo al periodista desarrollarse, ser él mismo, investigar y profundizar él mismo, hacer sus propios enfoques. Una cosa es una conferencia [de prensa], donde la autoridad dirá lo que quiera. Pero si estás en esa conferencia, y yo lo hago, te permite después, terminada la conferencia y siempre lo hago, acercarte y decir: “quisiera hacerle algunas preguntas adicionales”. Es ahí donde haces tu verdadero trabajo, donde vas a marcar la diferencia porque todo el mundo tendrá la conferencia. En esa chance, en esa interacción, tú vas a tener lo tuyo, vas a explotar lo que realmente quieres explotar (...) (ZM, editora de diario, 30 años en el periodismo, Cochabamba, 18 de junio de 2019).

Lo expresado muestra también el peso especial asignado a la experiencia y a la formación práctica, adquirida especialmente a través de la cobertura presencial, en la profesionalización del periodismo. Ello responde a su vez a las deficiencias de la educación universitaria para el desarrollo de la vocación periodística. La falta de carreras de periodismo en Bolivia (Torrico et al., 2016) es vista como un obstáculo para el desempeño adecuado de quienes pasaron por la universidad, estudiando carreras de comunicación u otras afines que no están enfocadas en el periodismo (Steinbach y Colanzi, 2009). Dos reporteras ejemplifican esta particularidad del contexto boliviano, la cual es transversal a los años de experiencia:

Es raro encontrar ‘periodistas de cepa’ porque, para empezar, en Bolivia no hay carrera de periodismo, sino de comunicación social (...) entonces nos meten a todos en la misma bolsa: a los periodistas, relacionistas públicos; a los que quieren hacer marketing, proyectos de desarrollo (...) Un periodista de cepa es quien sabe escribir bien —básico para mí—, tiene olfato periodístico para saber dónde hay una noticia, sabe cómo presentarla para que su nota no requiera que el editor la rehaga y no le va a importar quedarse hasta las tres de la mañana, [trabajar] 24 horas cuando un hecho noticioso lo requiere (...) (GB, periodista de agencia, 15 años en el periodismo, La Paz, 27 de diciembre de 2018).

(...) el tema de las coberturas, en la universidad sí se hace, pero poco, casi nada. Eso no te lo enseña la universidad, sino el medio, uno mismo, aprendiendo, errando, pasando vergüenzas. Creo que así la mayoría de los periodistas en Bolivia ha aprendido porque nadie ha estudiado periodismo como tal, tal vez en maestrías. El periodismo se aprende en

la calle, haciendo periodismo. Tal vez sea una frase súper usada, pero es cierta (...) (AV, periodista de cultura, diario, cuatro meses en el periodismo, La Paz, 24 de junio de 2019).

Retomando la cuestión de la percepción profesional en relación con las implicaciones de la tecnología, la postura defendida con énfasis por periodistas con menos de 10 años de experiencia profesional es distinta a la de sus pares con más trayectoria. Consideran que actualmente la profesionalización resulta de una combinación de formación académica, cobertura presencial y manejo de herramientas tecnológicas. Un periodista señala:

(...) si no estás de la mano con la tecnología, no eres un periodista profesional. Puedes ser muy “capo” [diestro] escribiendo, teniendo acceso a fuentes, pero si te cierras a la tecnología, no podrás ser un buen periodista, aunque ya lo seas porque el mercado, el público, te demandan ahora tener un alto conocimiento en cuanto a tecnología, a herramientas, al uso del teléfono celular como tu máquina de escribir desde donde harás todo. Es tu cámara fotográfica, tu cámara de video, la computadora donde escribes. Entonces si tú no estás apegado a eso, si no estás actualizado con estas cosas, tu trabajo se verá frenado, te verás limitado y eso hace que tu trabajo sea cada vez menos profesional (...) (CB, periodista digital de diario, cuatro años en el periodismo, Cochabamba, 19 de junio de 2019).

Otro periodista tiene una percepción similar:

Ahora, cuando se habla de un periodista profesional, es de una persona capaz de desenvolverse en distintas áreas, capaz de transmitir la información a través de distintas plataformas; que es capaz de traducir un hecho en información para Facebook, Twitter, para Instagram, WhatsApp y, al mismo tiempo, de transmitir información a través del medio tradicional en el que trabaja: radio, prensa y televisión (...) en Bolivia tenemos que tecnificarnos (...) Si bien tenemos buenos profesionales, no se están capacitando técnicamente, por ejemplo, en el uso de herramientas multimedia. Últimamente sí, pero falta (...) (LT, periodista de radio, siete años en el periodismo, Cochabamba, 28 de junio de 2019).

Por lo señalado, nuestro estudio aporta evidencia empírica al argumento según el cual las actitudes de los periodistas ante transformaciones tecnológicas —asociadas a reacciones en la práctica— están configuradas en parte por atributos individuales, particularmente por aquellos referidos a su posición en el campo profesional (Powers y Vera-Zambrano, 2019). Los factores individuales también inciden en las experiencias de recualificación laboral de reporteros bolivianos. Es usual que la introducción de nuevas tecnologías suscite conflictos traducidos en la resistencia al cambio de algunos periodistas (Örnebring, 2010). Esa reacción, como evidenciamos, existe entre periodistas de Bolivia, lo que implica que la puesta en marcha de la agencia profesional

ante la innovación tecnológica no solo se traduce en adaptación y negociación, sino también en estrategias de resistencia al uso de tecnología en el trabajo. Asimismo, aportamos evidencia sobre las motivaciones de esa reacción, que puede estar asociada a una brecha generacional, la cual se relaciona a la vez con los años de experiencia en el campo profesional. Una periodista comenta:

(...) Veo que los antiguos periodistas no se actualizan, casi no saben cómo manejar [la tecnología] y tienen muy buenas ideas. Lamentablemente, la tecnología está aplastando a los buenos periodistas que hay en Bolivia y quienes están llevando la batuta son los empíricos, que entran [al periodismo], pero que no han estudiado nada (...) Pero son “capísimos” [muy diestros] para la tecnología, su mentalidad es muy diferente, pero no tienen ese conocimiento para hacer un mejor trabajo (ML, 37 años, periodista de radio, 12 años en el periodismo, Santa Cruz, 1 de agosto de 2020).

Este hallazgo coincide con lo encontrado por otros estudios en el sentido de que los periodistas con muchos años de experiencia, entre ellos editores y periodistas con una asignación de cobertura específica, tienden a ignorar los cambios tecnológicos (Powers y Vera-Zambrano, 2019). Sin embargo, nuestros hallazgos enriquecen estas conclusiones, particularmente respecto a las posibles explicaciones detrás de ese tipo de reacción y a las otras actitudes que periodistas con los mismos atributos pueden tener ante la innovación tecnológica. En Bolivia, no todos los periodistas más antiguos en la profesión ignoran los cambios tecnológicos y quienes lo hacen dan cuenta de una cultura periodística ligada a los medios tradicionales que se resiste a desaparecer ante la cultura periodística digital. Sobre estas posiciones encontradas comenta uno de ellos:

(...) Hay una pugna entre los mismos compañeros, que se resisten al cambio. No debería ser así. El profesional debe ver un poco más allá y si le están formando para redes [sociales], le va a servir al profesional, no al medio. Finalmente, la capacitación es personal, no colectiva. Cada uno sabe lo que quiere avanzar (...) Las nuevas generaciones quieren aprender, ellos son los tecnológicos, pero no saben usarlo [periodísticamente hablando], tienen serias dificultades. Y la generación de antes, que podría hacerlo, no quieren, se resisten, no piensan igual que yo. Dicen que el periodismo tiene que estar en papel. No se dan cuenta que el avance tecnológico se está comiendo a los periódicos (...) (MCH, 53 años, periodista de diario, 27 años en el periodismo, La Paz, 14 de junio de 2019).

Este reportero se considera parte de “la vieja guardia”. Solía pensar como sus colegas, que nació como periodista de diario impreso y que iba a morir como tal. Pero en su medio le dijeron claramente: “muy bien, cada uno sabe hasta dónde quiere llegar”. Pensando que lo iban a despedir, decidió capacitarse en el uso de nueva tecnología y experimentar con diferentes herramientas para editar fotos y videos, así como para hacer transmisiones en vivo desde su teléfono móvil. También

compró algunos accesorios para mejorar la captación de audio e imágenes desde su teléfono móvil. Estas inversiones no están relacionadas directamente con la recolección de noticias, sino con tareas adicionales a ella y a la elaboración de notas para el impreso, principalmente alimentar la edición digital del diario y hacer despachos para la radio que es parte de la misma organización noticiosa. “Ha sido duro, no fue un cambio, sino una ampliación del enfoque para hacer algo más”, afirma.

Por tanto, si bien existen periodistas con muchos años de trayectoria profesional que se niegan a la adquisición de nuevas habilidades relacionadas con la innovación tecnológica, otros soportan estos cambios —incorporando el uso de plataformas digitales— para no perder su puesto de trabajo. Al mismo tiempo, invierten en ese rubro para buscar crecimiento profesional y ampliar sus posibilidades laborales. Una editora habla de esa motivación:

En un principio no le prestaba tanta atención (al uso de nueva tecnología). Poco a poco he visto que era algo que no podíamos evitar. Entonces yo misma busco cursos virtuales en Bolivia o en otro lado. Te tienes que adaptar. Lo bueno es que en el periódico nos dan la oportunidad de capacitarnos, no mucha, pero nos dan. Creo que es más un tema propio, que tenemos que saber. Si me voy a otro medio, tengo que saber defenderme, sobre todo apuntar ahora al periodismo digital (...) (JR, 33 años, macroeditora de diario, ocho años en el periodismo, Cochabamba, 19 de junio de 2019).

Así, otro de nuestros hallazgos relevantes es que las actitudes y reacciones de los periodistas hacia la recualificación no solo están determinadas por atributos individuales, particularmente la trayectoria profesional, sino también por el contexto específico de Bolivia, en este caso el alto grado de informalidad y de subempleo de la economía, traducido en poca estabilidad laboral y en condiciones precarias de trabajo para los periodistas (ver Capítulo 2), situación que se ha agudizado con la incorporación de avances tecnológicos en la práctica periodística. Es debido a esta precariedad que periodistas con menor trayectoria profesional coinciden en que las competencias en el uso de nuevas herramientas tecnológicas representan una necesidad impuesta por el mercado laboral. Un periodista relaciona esta exigencia con la capacidad de adaptación a un entorno cambiante:

(...) si no eres capaz de manejar este tipo de herramientas, podrías incluso estar relegado de muchos medios de comunicación porque ya casi todos los están exigiendo (...) Por eso ahora es vital que el periodista sea versátil, que pueda acomodarse a las circunstancias y que además pueda hacerlo bien” (LT, periodista de radio, siete años en el periodismo, Cochabamba, 28 de junio de 2019).

Otra reportera enfatiza la recualificación como requisito de empleabilidad:

Sí tiene una implicación [el uso de tecnología en la profesión] porque te ayuda. No puedes hacerte de la vista gorda ahora con las redes sociales, con las tecnologías. Tienes que adaptarte, tienes que acoplarte, tienes que aprender y saber manejarlas. Si no, ya no te toman en cuenta para un determinado trabajo. Alguna vez escuché decir que te preguntan: “¿Sabes manejar redes?”. Si no sabes, piensan si te van a contratar o no. (PP, periodista de diario, siete años en el periodismo, La Paz, 23 de junio de 2019).

Y un periodista ejemplifica la relación entre recualificación y estabilidad laboral:

(...) uno se siente obligado a ser un periodista más completo, no solamente de audio ni de imagen. Yo estoy pensando dentro de poco hacer un blog, una página web (...) Así que estoy buscando tutoriales, aunque ya tengo una idea más o menos. Es la única manera [de seguir vigente] porque uno no sabe cuánto va a durar en la empresa. Ya me he salvado de tres cernidas, tres filtraciones. Pero tampoco soy eterno. En algún momento me tocará. Ya estoy ocho años allí [en la radio]. Eso no implica que mi lugar esté garantizado (...) (JD, periodista de radio, 10 años en el periodismo, Santa Cruz, 2 de agosto de 2020).

La descualificación —y en este caso también la recualificación— es resultado no solo de las propias acciones de los miembros de una ocupación, sino también de las presiones existentes en el contexto laboral (Hoff, 2011). De otro lado, en el periodismo boliviano, la recualificación ha sido en su mayoría un esfuerzo autónomo de los periodistas, desarrollado de manera individual y colectiva, debido a que las oportunidades de capacitación ofrecidas por los medios son pocas y limitadas. Aunque en el país los medios están prestando más atención al avance tecnológico, sobre todo a las plataformas digitales orientadas a la interacción con el público, no invierten en el desarrollo de entrenamiento específico para los periodistas (Torrice et al., 2016). También en este aspecto de la recualificación se manifiestan las diferencias generacionales entre unos periodistas y otros. Los reporteros más antiguos no califican la transición como dramática, pero sí como algo que resulta difícil de encarar al comienzo:

Me han ayudado. Ha sido disruptivo. Obviamente al inicio te choca no conocer. Pero ahora en internet encuentras de todo, tutoriales de todo (...) (MI, 47 años, periodista de diario, 10 años en el periodismo, La Paz, 15 de junio de 2019).

Hasta ahora ha sido de iniciativa personal. En el periódico no hemos recibido ninguna capacitación formalmente (...) en el tiempo que tenga libre, dentro de unos meses, tomaré unos cursos (...) no lo he hecho aún porque además de ser periodista soy mamá (...) (ZM, 51 años, editora de diario, 30 años en el periodismo, Cochabamba, 18 de junio de 2019).

De su lado, los periodistas más jóvenes muestran una actitud pragmática, se capacitan en el camino y en el uso de herramientas específicas:

(...) Yo he tomado un curso porque no sabía nada (...) busqué un curso sobre herramientas digitales. En YouTube hay tutoriales. El periódico te apoya, pero para cursos que no sean muy extensos, de un día (...) ha sido un proceso, he tenido un buen jefe que me ha guiado (...) (ES, 33 años, periodista digital de diario, tres años en el periodismo, La Paz, 14 de junio de 2019).

(...) el 90% de las herramientas [que sé usar] ha sido por capacitación propia, un tema autodidacta, compartido con los compañeros (...) (CB, 29 años, periodista digital de diario, cuatro años en el periodismo, Cochabamba, 19 de junio de 2019).

(...) de vez en cuando existen capacitaciones de dos horas o una hora. Pero nosotros, los periodistas de radio y otros compañeros, amigos, [aprendemos] simplemente con la práctica, indagando. Porque para subir unas fotos hay que saber cortar las fotos o el video, no todo te sirve (...) (RF, 32 años, periodista de radio, cinco años en el periodismo, La Paz, 24 de mayo de 2020).

Pese a su predisposición natural a la recualificación, nuestros hallazgos de investigación contradicen las conclusiones de estudios previos realizados en países de Europa y Asia, según los cuales los periodistas más jóvenes tienden a sentirse multireporteros, es decir a experimentar una cualificación múltiple que les permite manejar varias etapas del proceso de producción de noticias y trabajar para distintas plataformas (Nygren, 2014). En Bolivia, periodistas con una menor trayectoria en el periodismo —quienes generalmente integran las redacciones digitales de medios impresos— experimentan, de manera simultánea a la recualificación traducida en el manejo de tecnología, procesos de descualificación laboral relacionados con la ausencia en su trabajo de habilidades periodísticas tradicionales. Uno de ellos comenta:

Tal vez esa sea una deficiencia en mí como periodista o en mis compañeros [de la redacción digital] porque tal vez cuando sales a la calle [a cubrir] tienes más cercanía con tu fuente, incluso la puedes entrevistar *face to face* [cara a cara]. Creo que es algo en lo que debemos trabajar y sí nos cuesta. Por ello las fuentes son a veces un poco distantes con nosotros. Porque veo que otros compañeros, sobre todo de televisión o del propio periódico, quienes cubren para el impreso, son más conocidos [entre las fuentes]. Los concejales les llaman: “Lorenita, tengo esto”. Nosotros somos más desconocidos (CB, periodista digital de diario, cuatro años en el periodismo, Cochabamba, 19 de junio de 2019).

Esta percepción de descualificación está relacionada no solamente con la trayectoria, sino también con el lugar que el periodista ocupa en el medio y con la dinámica de trabajo que implica.

En este caso, los periodistas de ediciones digitales tienden a realizar un trabajo mayormente de escritorio, el cual es percibido como un obstáculo para la generación de confianza con las fuentes y para el acceso a la información que estas puedan brindar. Asimismo, esta carencia puede alejarlos de las prácticas colaborativas de recolección de noticias que ocurren en WhatsApp (ver Capítulo 6). Así lo expresa otra reportera:

En esos grupos [los de WhatsApp] están los periodistas de cobertura porque ellos salen a cubrir y supongo que un día decidieron crear los grupos y son de áreas especializadas. Yo no estoy. Quizás es la parte débil de mi trabajo porque como no estoy en esos grupos institucionales no me llega la información, pero mis compañeros [del impreso] sí me alertan de cosas muy fuertes (ES, periodista digital de diario, tres años en el periodismo, La Paz, 14 de junio de 2019).

Las experiencias de pérdida y ganancia de destrezas con las que dimos en este estudio reflejan la compleja dinámica de cambio de competencias de las profesiones (Örnebring, 2010), así como la polarización de habilidades (Gallie, 1991). En Bolivia, esto se traduce en que el uso grupal de WhatsApp para la recolección de noticias resulta para los periodistas en la pérdida de control sobre su trabajo, pero también en la implementación de estrategias autónomas para defender su profesionalismo con ayuda de la propia tecnología, implicaciones que dependen fuertemente de las lógicas organizacionales con las que los reporteros interactúan a diario para negociar el acceso a información noticiosa.

En síntesis, lo discutido en esta sección resalta que las experiencias de recualificación de periodistas bolivianos, así como sus actitudes respecto del fenómeno, son diferenciadas y responden a características individuales, así como a la cultura periodística asociada al tipo de medio y a factores contextuales. La brecha generacional y de trayectoria profesional incide en la percepción de los reporteros respecto de las implicaciones del uso de tecnología en su condición profesional. Los periodistas más antiguos pueden resistirse a la recualificación derivada de la innovación tecnológica debido al peso de la cultura periodística asociada a los medios tradicionales, pero también pueden adoptarla como mecanismo de defensa ante un contexto de precariedad laboral y poca estabilidad. De su lado, los periodistas más jóvenes, aunque más predispuestos a la adquisición de competencias para el manejo de tecnología, viven procesos de descualificación ante la carencia de habilidades periodísticas tradicionales. En ambos casos, la capacitación es un esfuerzo autónomo de los periodistas, llevado a cabo de manera individual, colectiva e incluso improvisada.

7.4. Conclusiones

Örnebring defiende que, si bien “el periodismo siempre ha sido un producto colectivo”, solo cuando su base institucional entra en crisis debido a cambios económicos, tecnológicos y sociales es que “esa naturaleza colectiva se hace explícita” (2013, p. 48). En este capítulo y a la luz del análisis de las interacciones grupales desarrolladas entre periodistas de diferentes medios en WhatsApp, hemos dado con una cierta revitalización del proyecto profesional del periodismo boliviano ante las amenazas que la innovación tecnológica y la injerencia de actores y grupos de poder implican no únicamente para las bases institucionales de la profesión, asociadas a las organizaciones noticiosas —como señala Örnebring (2013)— sino también para las normas y valores compartidos por los periodistas como parte de una comunidad ocupacional única (Dickinson, 2007). Vimos antes que las decisiones que toman al adaptarse al uso de plataformas digitales resultan en la re-estandarización de tareas y en un déficit de control sobre la recolección de noticias, pero lo discutido en este capítulo prueba que ante la innovación tecnológica los periodistas también son capaces de adoptar estrategias para defender su profesionalismo. Mientras que el primer resultado está configurado por las interacciones que sostienen con fuentes en grupos de WhatsApp, el segundo es posible en interacciones grupales con sus colegas de otros medios. Cobra así fuerza uno de los grandes aportes de esta investigación, el de indagar en los diferentes tipos y niveles de negociación que los reporteros encaran y que involucran a más de una lógica organizacional, así como en las implicaciones ambivalentes generadas en ese complejo escenario.

Mediante el establecimiento de normas no escritas, pero asimiladas de manera colectiva, para regular el uso grupal de WhatsApp para la recolección de noticias, periodistas bolivianos apelan a la autonomía del periodismo como gremio para contrarrestar la pérdida de valor de las primicias y la consecuente homogenización de contenidos noticiosos. De otro lado y negociando la funcionalidad de la tecnología, los periodistas han hecho de WhatsApp un mecanismo autónomo de verificación grupal de información para enfrentar la circulación de noticias falsas en plataformas digitales, percibida como la principal amenaza del avance tecnológico a su campo de práctica ocupacional. En este nivel de autonomía, los reporteros ejercen su profesionalismo ocupacional y asumen el profesionalismo organizacional de sus medios. El grado de autonomía profesional que es posible implementar en espacios digitales está orientado a lidiar con presiones externas, particularmente las del aparato de relaciones públicas de fuentes oficiales, así como a mantener un orden y/o apego a valores al interior de la comunidad periodística, lo que implica un

proceso de profesionalización. Se trata además de una nueva forma de reivindicar legitimidad y autoridad, ligada a un discurso de pericia, deber y especialmente de autonomía que está sustentada en el carácter colectivo del trabajo periodístico (Örnebring, 2013). La reivindicación de esta naturaleza, así como de sus fortalezas —entre ellas la ayuda mutua entre periodistas como parte de un sistema de control de calidad— es expresada por los periodistas incluso cuando hablan del uso adecuado de la tecnología como una tarea personal porque esa afirmación hace alusión al cumplimiento de normas colectivas para garantizar el futuro de la profesión periodística. Una salvedad que considerar en la revalorización de los valores profesionales con bases colectivas es que puede limitar la individualidad y la libertad periodística (Örnebring, 2013).

Finalmente, los márgenes de autonomía posibles en torno al uso grupal de WhatsApp no son un indicio únicamente de profesionalización, sino también de recualificación laboral, la cual convive con procesos de descualificación, evidenciando que la pérdida y ganancia de habilidades son fenómenos simultáneos. Los periodistas bolivianos han añadido destrezas relacionadas con el manejo de tecnología a sus competencias periodísticas tradicionales. En este ámbito, nuestra principal contribución es matizar la recualificación del periodismo a partir de las experiencias y percepciones particulares, así como en esclarecer el rol en ese proceso de factores individuales, culturales y contextuales. Nuestros hallazgos confirman que las actitudes y reacciones de periodistas antes cambios tecnológicos dependen en parte de atributos individuales (Powers y Vera-Zambrano, 2019). Al mismo tiempo, aportan evidencia sobre las diferencias que hay en las reacciones de reporteros con los mismos atributos. Encontramos de otro lado que la recualificación no es vivida ni percibida igual por periodistas con muchos años de experiencia y por aquellos con poca trayectoria profesional. Concluimos que la recualificación es también una necesidad impuesta por el contexto de precariedad laboral, situación que es transversal a los años de ejercicio periodístico, y que el peso de la cultura periodística asociada a medios tradicionales es una de las razones detrás de la resistencia al uso de tecnología, ligado con una cultura periodística digital.

CAPÍTULO 8

Interacción individual periodistas-fuentes: El rol limitado de la tecnología

En este capítulo, con el que cerramos la presentación y discusión de nuestros hallazgos de investigación, el foco de análisis son las interacciones individuales entre periodistas y fuentes, el último de los tres niveles de negociación en los que logramos indagar para dar cuenta de las diferentes lógicas organizacionales con las que los reporteros lidian a diario como parte de sus procesos de recolección de noticias. A partir de estas interacciones, problematizamos el uso predominante de WhatsApp y encontramos que, en un plano individual, la tecnología tiene un rol limitado en la obtención de información noticiosa debido a que convive con canales y formas tradicionales de comunicación. El uso de canales, mediados y no por la tecnología, es negociado entre reporteros e informantes. Asimismo, el uso de plataformas como WhatsApp no garantiza en sí mismo la creación de confianza entre periodistas y fuentes, proceso que depende de factores que tradicionalmente lo han configurado, así como de factores individuales y culturales propios del periodismo boliviano. Además, el lugar de trabajo —conformado por el tipo de medio y la cultura periodística asociada a este, y por la asignación específica de cobertura o *news beat*— incide en el uso que los periodistas hacen de la tecnología para recopilar noticias. Ello quiere decir que existe un uso diferenciado y combinado de plataformas digitales, y de otros canales de comunicación, que responde a necesidades específicas. De este modo, las implicaciones de la innovación tecnológica en términos profesionales y ocupacionales —discutidas en capítulos anteriores— también son diferenciadas al considerar la negociación entre la agencia individual y las estructuras organizacionales. La ocurrencia de procesos de profesionalización/desprofesionalización y de descualificación/recualificación no solo está determinada por la lógica organizacional con la que los periodistas interactúan grupalmente en WhatsApp, sino que responde también a factores que van más allá de la tecnología cuando la interacción se realiza a nivel individual.

8.1. Canales de comunicación: uso negociado y construcción de confianza

Cuando son parte de procesos de recolección de noticias, las tecnologías de comunicación pueden determinar la naturaleza de los conocimientos obtenidos por los periodistas (Reich, 2008). Por ello ese autor las considera “tecnologías epistemológicas” y defiende que su estudio podría contribuir a saber, por ejemplo, en qué medida los reporteros tienden a confiar en experiencias de primera mano o en las de otros, a usar dispositivos que permiten interrogar a las fuentes o que favorecen la recepción pasiva del material informativo que estas generan. Entendiendo el rol de la tecnología como canal de comunicación, nuestros hallazgos sugieren en primer lugar que si bien los reporteros bolivianos han incorporado plataformas digitales —con un uso predominante de WhatsApp— a sus métodos rutinarios de recolección de noticias, estas conviven con formas tradicionales de comunicación. Una periodista habla de su experiencia al interactuar con sus fuentes:

(...) Hay algunos diputados, parlamentarios a los que ahora puedes contactar por WhatsApp. “¿Dónde está?” Y te contestan. Es el método que utilizan generalmente para mandarte documentos o peticiones de informe que presentaron. Y les preguntas a qué hora estarán en la plaza [Murillo]²⁰. Y te dicen la hora para concretar una entrevista (...) (VL, periodista de televisión, La Paz, 21 de junio de 2019).

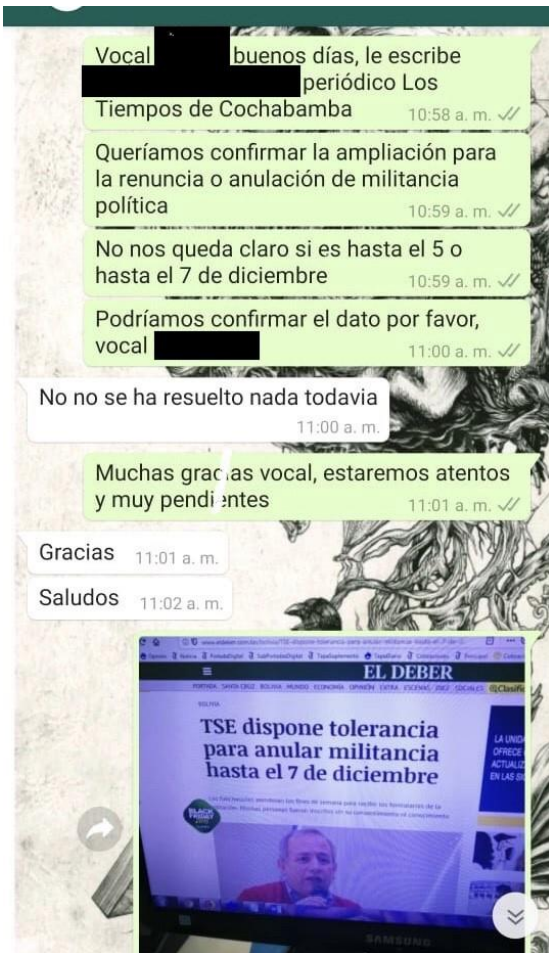
Lo expresado por la reportera muestra que, si bien WhatsApp es útil como canal de comunicación entre periodistas y fuentes, el contacto entre ambos actores en la recolección de noticias no empieza y termina necesariamente en esa plataforma. El contacto inicial en la aplicación de mensajería puede dar paso a una llamada telefónica o a un encuentro cara a cara. En otros casos, el contacto comienza en otras plataformas —correo electrónico, Messenger o LinkedIn— y continúa en WhatsApp o da paso a entrevistas telefónicas o en persona. Una periodista explica el uso combinado de diferentes canales de comunicación:

(...) cuando no me responden por WhatsApp, los llamo por teléfono y a veces por teléfono me dicen mándame [mensaje] por WhatsApp o por correo. Me acomodo también a lo que diga la fuente. Algunas personas, las que son mayores, no usan WhatsApp, siguen manejado el correo electrónico; [el canal] depende mucho de lo que quiere la fuente (GB, periodista de agencia, La Paz, 27 de diciembre de 2018).

²⁰ Ubicada en la zona central de la ciudad de La Paz, la plaza Murillo es considerada centro del poder político del país porque en sus alrededores están las instituciones principales de los poderes Ejecutivo y Legislativo, el Palacio de Gobierno (actualmente la Casa del Pueblo) y la Asamblea Legislativa respectivamente. Esa condición ha hecho que, históricamente, la plaza sea el sitio de reunión de periodistas, sobre todo de quienes cubren temas políticos. Los periodistas se congregan ahí para enterarse de los eventos noticiosos programados por autoridades o para entrevistarlas en la plaza o en las aceras (banquetas) cercanas.

Su testimonio sugiere que la forma de comunicación empleada es resultado de una negociación en la que los reporteros tienden a ceder a los requerimientos de las fuentes. Estudios previos —como los de Reich (2008; 2013; 2018) en Israel— analizaron la evolución del rol de diferentes canales de comunicación, mediados y no por la tecnología, en la obtención de información noticiosa. Lo encontrado en Bolivia corrobora una de las conclusiones de Reich (2018), aquella que sugiere la pérdida del dominio histórico de las llamadas telefónicas y los encuentros cara a cara a favor de la mensajería. Asimismo, nuestros hallazgos problematizan el rol dominante de ese canal en la recolección de noticias al evidenciar que su uso convive con el de otros canales como resultado de la dinámica periodistas-fuentes. Nuestro estudio también aporta nuevos elementos a la literatura sobre el tema al dar con las fortalezas y debilidades de la comunicación generada por plataformas como WhatsApp. Es en parte por esas características que el proceso de obtención de noticias no ocurre en una sola plataforma o canal de comunicación.

En ese aspecto, evidenciamos que el contacto por WhatsApp puede servir únicamente para que los periodistas confirmen información obtenida por otra vía. Un periodista recuerda que tras intentar sin éxito que el vicepresidente del Tribunal Supremo Electoral (TSE) atienda su llamada telefónica, decidió enviarle un mensaje de texto por WhatsApp. Necesitaba confirmar un dato específico: la fecha de ampliación del plazo para que la ciudadanía anule el registro de militancia en algún partido político. La autoridad le dio una respuesta concreta: “No, no se ha resuelto nada todavía”. Las siguientes capturas de pantalla ilustran la experiencia de este reportero y otra en la que una periodista logró verificar que una cuenta de Twitter, supuestamente de un exministro y candidato presidencial, no era real:



(CB, comunicación personal, 22 de noviembre de 2018)



(AV, comunicación personal, 25 de enero de 2020)

Ambas interacciones son breves, una característica que permite discutir otro aspecto de nuestros hallazgos sobre las plataformas digitales empleadas en la obtención de noticias: el tipo de comunicación que generan. La utilidad de WhatsApp para confirmar información de manera rápida se contrapone a la falta de capacidad de la plataforma para contribuir a una comunicación profunda en la recolección de noticias. Uno de los reporteros entrevistados se refiere a las debilidades y fortalezas de la comunicación establecida mediante WhatsApp:

(...) no es algo que te ayude a tener la información completa porque tu fuente nunca te va a responder con calma, con todo el tiempo. No te va a hablar, te está escribiendo y lo va a hacer súper rápido. Se le pueden ir muchas cosas [...] No lo puedes utilizar para una nota que requiera algo de profundidad, sí para una alerta, para algo rápido, para una confirmación (...) Creo que es mejor el contacto personal o por lo menos una llamada

telefónica, pero de alguna manera te ayuda para iniciar el contacto (...) (CB, periodista digital de diario, Cochabamba, 19 de junio de 2019).

Otro rasgo de la comunicación propiciada por WhatsApp es la informalidad:

(...) El riesgo está en la informalidad, a veces ha pasado (...) Es más inmediato [WhatsApp], sabes que el tipo está ahí y te contesta; es más rápido, menos burocrático. Pero también es más riesgoso porque algunas fuentes han retrocedido, no las fuentes en sí, sus comunicadores. Han dicho “no dijimos esto”, “¿dónde está el correo formal que enviaron?” (...) (JC, periodista de diario, Santa Cruz, 15 de enero de 2019).

Al ser informal, la comunicación entre periodistas y fuentes mediante WhatsApp, si bien es más directa y rápida porque permite evadir la intermediación de un publirrelacionista, es también riesgosa porque las fuentes pueden retroceder o negar lo informado a través de esa plataforma. En contraste, como veremos, un contacto mediante correo electrónico puede ser más formal y confiable. Es necesario entonces ahondar en la construcción de confianza entre periodistas y fuentes, así como en el papel de las plataformas digitales en ese proceso.

Los periodistas negocian con sus fuentes una relación de intercambio basada en la confianza y el beneficio mutuo (Tunstall, 1971). Estudios previos sobre el uso de plataformas de chat móvil en países asiáticos concluyeron que esas herramientas ayudan a crear confianza entre periodistas y fuentes, particularmente en contextos de censura y vigilancia (Belair-Gagnon, et al., 2017). En Bolivia —donde existen también indicios de censura y vigilancia debido a la polarización político social—, nuestros hallazgos sugieren que el uso de WhatsApp no contribuye en sí mismo a generar confianza entre ambos actores ya que ese proceso descansa en factores que tradicionalmente lo han configurado, entre ellos un contacto formal, recurrente y cara a cara. En ese sentido, WhatsApp y otras plataformas son útiles siempre y cuando exista un contacto fiable entre periodistas y fuentes, el cual depende del cumplimiento de ciertas condiciones que van más allá de la funcionalidad de la tecnología empleada como canal de comunicación.

Una periodista de la edición digital de un diario cuenta que, en general, no ha tenido inconvenientes para que las fuentes le brinden información vía telefónica o por WhatsApp. Sin embargo, algunas fuentes han desconfiado de su condición de periodista por no haberla conocido de manera presencial realizando cobertura de calle. “Yo conozco a la periodista de política [de la edición impresa], ¿por qué no me llama ella?”, le dijeron en una ocasión. Tuvo entonces que pedirle a su colega del impreso que corrobore ante la fuente que trabaja en el mismo medio para

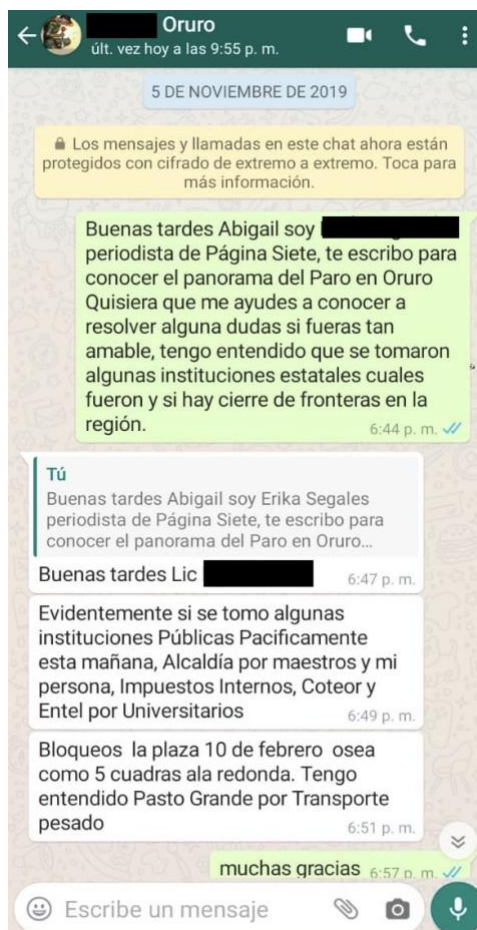
que atienda su requerimiento de información por teléfono. Su experiencia muestra que las fuentes tienden a confiar más en los reporteros a quienes conocen en persona. En la misma línea, una periodista que realiza cobertura presencial atribuye la generación de confianza a que las fuentes o sus publlirrelacionistas puedan asociar su nombre o número de teléfono a un rostro y a una voz:

(...) tiendo a no usar mucho mi cuenta de Facebook para relacionarme ni con mis fuentes ni con comunicadores. Algunos están ahí, pero no tienen acceso a todo lo que publico y tratar de contactarlos por Facebook puede funcionar o te pueden dejar en visto. Para mí sigue siendo más importante que escuchen mi voz o que me vean, mejor aún, que me puedan identificar (...) terminando el evento, lo que normalmente hago es acercarme, les pregunto si tienen una nota de prensa, les doy mi tarjeta personal, donde están mis datos, para que puedan asociar mi nombre a mi cara (...) (GB, periodista de agencia, La Paz, 27 de diciembre de 2018).

La importancia del contacto previo en persona hace que, ante el uso de plataformas digitales, la confianza de las fuentes esté determinada por la formalidad y credibilidad del contacto que el periodista establezca mediante esos canales.



(CB, comunicación personal, 3 y 4 de octubre de 2019)



(ES, comunicación personal, 5 de noviembre de 2019)

Como muestran las capturas de pantalla de interacciones individuales, la pertenencia a un medio (los diarios Los Tiempos de Cochabamba y Página Siete de La Paz, respectivamente) es parte del saludo con el que los reporteros inician el contacto con su fuente vía WhatsApp. El contacto por esta plataforma no es impersonal, pero debe ser fiable, como explica un periodista:

(...) de alguna forma genera confianza, dependiendo del contacto, de cómo manejas tu WhatsApp. Porque si pones la foto de piolín en tu perfil y cualquier nombre, no generas fiabilidad (...) siempre dicen que las redes sociales son impersonales, pero hay redes y redes (...) WhatsApp no es nada impersonal; cuando envías un mensaje, es como si prácticamente te acercaras y estuvieras frente a frente (...) (MM, periodista digital de diario, Cochabamba, 18 de junio de 2019).

De este modo, la confianza es alimentada cuando el periodista inicia el contacto presentándose como periodista de un medio y cuando su información de perfil es real, seria y asociada a su condición de periodista. Ahora bien, esta condicionante responde a otro factor que tradicionalmente ha configurado el acceso de los periodistas a la información: el respaldo de un medio (Martini y Luchessi, 2004). Como mencionamos antes, el correo electrónico puede resultar un canal de comunicación más formal y confiable que WhatsApp entre periodistas y fuentes. En ese sentido, el contacto hecho desde la cuenta de correo electrónico del medio, una institucional, ayuda a que los periodistas sean tomados “en serio” por las fuentes y a que acrediten ante ellas su condición profesional. El mismo periodista comenta sobre el valor agregado del contacto entablado mediante una cuenta de correo electrónico institucional:

(...) La principal ventaja es esa, que la gente te toma más en serio, entonces hay una comunicación más directa y fluida, incluso con los entrevistados. Hay gente, por ejemplo, escritores internacionales, que es posible que no me respondan jamás si les mando [un mensaje] desde mi correo de Gmail, pero que sí responden si la cuenta tiene la extensión de la revista, incluso acceden a hacer entrevistas vía Skype. Te abre muchas puertas. Un correo institucional, verificado genera mucha más confianza (MM, periodista digital de diario, Cochabamba, 18 de junio de 2019).

Este reportero ha evidenciado esta ventaja debido a que no tiene una cuenta de correo institucional en el diario en el que trabaja, pero sí en la revista cultural digital que dirige de manera paralela e independiente. Martini y Luchessi (2004) defienden la trayectoria profesional como otro camino que facilita el acceso de periodistas a sus fuentes. En Bolivia, nuestros hallazgos refuerzan este argumento pues los periodistas consideran que la confianza depende también de tener ante ellas una imagen positiva, construida en el tiempo, que avale su desempeño profesional. Así, no es solo la marca del medio la que importa, sino también la marca individual de cada periodista: “(...) Tienes que dejar claro cómo haces tu trabajo y a partir de ello empiezan a confiar las personas y te empiezan a contar más cosas. Pero es una relación que se construye de a poco, no se establece de la noche a la mañana (...)” (VL, periodista de televisión, La Paz, 21 de junio de 2019). El desempeño incluye proteger la identidad de las fuentes, así como no publicar la información que estas brindan con carácter confidencial. Tres periodistas explican cómo opera el sello personal:

(...) Uno tiene que saber cómo llegarles, principalmente nunca mentir. Porque eso de decirles una cosa y luego sacar otra en la pantalla chica hace que ellos [las fuentes] pierdan la confianza y nunca más te pasen [información]. Siempre habrá una parte [de los informantes] a la que no le vamos a caer bien, pero saber que se hizo una cobertura

profesional, manejada con ética, siempre será bien recibido (CG, periodista de televisión, Santa Cruz, 17 de junio de 2019).

(...) cuesta enlazar esa relación de confianza con un fiscal o con un abogado. No te cuentan mucho, a veces nada, son bien cerrados. Pero uno se tiene que dar los modos como periodista. (...) cuando alguien me pasa un dato, es imposible que yo diga “él me pasó”. Pero trato de indagar en ese dato que me ha dado. Y él cuando escucha la noticia, ve el resultado. Así genero la confianza con mi entrevistado (...) (LLL, periodista de radio, La Paz, 25 de junio de 2019).

(...) A veces [el viceministro] me dice “no te puedo contestar por esto”. Me dice muchas cosas *en off* que nos las puedo sacar, pero que puedo corroborar después con otras fuentes. Ellos [mis fuentes] me dicen que saben que no les voy a traicionar. Podría fácilmente, para ser más protagonista, sacar esos datos que me pasan *en off*, pero yo cuido mucho eso (...) Es la confianza, la trayectoria, saben que eres una buena periodista (...) En todo tiene que estar la ética, respaldarse bien con datos (...) eso hace mucho para que la gente te tenga confianza, sobre todo autoridades (JR, macroeditora de diario, Cochabamba, 19 de junio de 2019).

En el ámbito político, la relación entre periodistas y fuentes puede generar una “confianza disfrazada”. Así lo percibe un reportero de Cochabamba: “(...) Prefieren no pelearse con nosotros, siempre son atentos con nosotros (...) Ellos te tratan bien y tú les dices ‘quiero esto’ y ya” (CM, periodista de televisión, 20 de junio de 2019). De este modo, la confianza encubre una dinámica de legitimación mutua en la que tanto periodistas como legisladores y funcionarios de gobierno adquieren estatus de autoridad, los unos al usar fuentes autorizadas de información y los otros al convertirse en fuentes de las noticias (Carlson, 2009).

Además de factores tradicionalmente asociados a la generación de confianza entre periodistas y fuentes, existen otros de tipo cultural que responden a las particularidades del periodismo en Bolivia. En ese ámbito, una relación amistosa puede marcar la diferencia. Aunque algunos reporteros reconocen lazos de amistad con sus informantes, aseguran que estos no interfieren con su labor periodística. Tres periodistas se refieren a la función de ese componente:

(...) me gusta charlar con los policías y destacar su trabajo, pero tampoco los alabo (...) Si le sacas una foto a un policía, le dices ‘párate ahí y haz como si estuvieras mirando allá’; ellos se sienten agradecidos de salir en el periódico, de que su nombre aparezca (...) En mi caso, tengo hartos amigos, oficiales y subalternos (...) (LE, periodista de diario, Santa Cruz, 14 de enero de 2019).

(...) Siempre hay que manejarlo con un tono cordial hasta con un poco de amistad, pero saber ponerles el freno cuando quieran pasarse. Ellos te respetan, tú los respetas y creo que ahí es cuando hay más confianza. Confían en ti, te dicen: (...) tengo este dato; si quieres

investigar, te puedo ayudar (...) (CCH, periodista de diario, Cochabamba, 13 de enero de 2019).

El MAS [Movimiento al Socialismo, partido del expresidente Evo Morales] está más de 10 años en el poder. Cuando yo comencé a hacer periodismo serio, ellos empezaron a gobernar. Y con muchos, que continúan siendo autoridades, hemos comenzado a saludarnos con un “hola” y poco a poco ha ido creciendo nuestra relación. Por lo general aprovechamos también de jugar fútbol. Y tenemos la posibilidad de formar equipos. Ellos nos desafían [en el juego] y ahí es donde generamos más confianza (...) (CM, periodista de televisión, Cochabamba, 20 de junio de 2019).

La confianza construida en torno a un partido de fútbol es propia de la realidad cultural boliviana. También lo es que una periodista de Cochabamba experimente las ventajas de hablar una lengua indígena a tiempo de gozar de la confianza de algunas fuentes: “(...) yo soy bilingüe. Y en los sectores sociales, la mayoría habla quechua²¹, entonces me ayuda bastante. Les hablo en quechua y eso les da confianza (...)” (JR, periodista de radio, 18 de agosto de 2020). Gracias al conocimiento de esa lengua, la reportera pudo abrirse paso en la cobertura de las protestas sociales que precedieron las elecciones presidenciales de octubre de 2020, logrando hablar con quienes estaban bloqueando carreteras en Cochabamba, personas del área rural. “Les expliqué en quechua: ‘quiero que se expresen, quiero que su posición salga al aire para que la gente que está escuchando la radio sepa por qué están haciendo esto’”, cuenta. Y en el plano individual, el género puede resultar relevante. Una periodista percibe que, al ser mujer, tiene mayor acceso a las fuentes:

Yo creo que me beneficia mucho el hecho de que soy chica, aunque puede ser algo chocante. Pero tengo la suerte de que las fuentes se abren conmigo. Primero las conozco, les hablo, les digo qué [tema] estoy viendo, qué enfoque quiero darle más o menos, esto cuando es en persona. Charlo un poco con ellos al principio. Me gusta charlar con la fuente más que hacerle pregunta-respuesta, pregunta-respuesta (...) (AV, periodista de diario, La Paz, 24 de junio de 2019).

Justamente sobre el tipo de acercamiento, dos periodistas destacan la autenticidad y la empatía como elementos que facilitan la creación de confianza con fuentes ciudadanas:

²¹ En Bolivia, las lenguas indígenas más difundidas son el quechua, el aymara, el guaraní y el chiquitano (Morando, 2020). Aunque la pérdida lingüística en beneficio del castellano es evidente en todas las lenguas indígenas del país, Cochabamba posee una característica sociolingüística específica: más del 50% de la población en el área urbana es bilingüe, siendo la mayoría hablantes de quechua y castellano; además, la presencia de la lengua indígena es notable en diferentes ámbitos (Hentschel, 2016).

Lo primero es ser auténtico. No puedes acercarte a una persona fingiendo. Dios me ha dado la capacidad de acercarme a una persona, mirarla a los ojos, decirle “quiero contar su historia”. Las personas me miran y me dicen: “gracias”. Se sientan y los escucho (...) Cuando la persona ve ese *feedback*, que no estás distraída con tu celular, sabe que lo que te está diciendo es importante. Ahí estás ya en un área de confianza, de saber que lo que te está diciendo sí te importa y le va a importar a mucha gente (LG, periodista y conductora de radio, Santa Cruz, 16 de junio de 2019).

La expresión corporal me ayudó bastante (...) mirar a la persona a los ojos, crear confianza (...) decirle “no me digas, ¿tanto así?”. Y la persona, la fuente, empieza a desenvolverse mejor contigo, empieza a contarte las cosas sin miedo. Yo algunas veces les decía “no te voy a grabar si no quieres, pero necesito anotar” (...) entre risas y bromas creas esa confianza (...) (PP, periodista de diario, La Paz, 23 de junio de 2019).

Al entrar en el análisis de las plataformas digitales como canales de comunicación en los procesos individuales de recolección de noticias, encontramos que la tecnología tiene un rol limitado porque convive con canales y formas de comunicación tradicionales. De ese modo, fue posible problematizar el uso predominante de WhatsApp y concluir que, a nivel individual, existe un uso combinado y negociado de plataformas y de otros canales de comunicación que responde a las necesidades de las fuentes y a las características de cada canal, en especial el tipo de comunicación que generan, el cual puede implicar ventajas o riesgos para el proceso de obtención de noticias, incluido el tipo de conocimiento conseguido. Estos hallazgos refuerzan la importancia del factor individual en la innovación tecnológica. Las necesidades de interacción de los periodistas y sus prácticas dominantes —o las más seguras (Boczkowski, 2010)— tienen un peso importante, siendo limitado el papel de aquellas tecnologías que no respondan con facilidad a esos criterios (Reich, 2013). Los límites de la tecnología evidenciados en nuestro estudio tienen que ver además con la construcción de confianza entre periodistas y fuentes, proceso que no está garantizado por el uso de una determinada tecnología, sino que depende de factores que tradicionalmente lo han configurado, así como de factores individuales y culturales propios del campo periodístico boliviano. Este argumento apunta también a la relevancia de las motivaciones personales de los periodistas en el manejo de la información, por encima de las normas organizacionales (Molyneux, 2015).

8.2. Las necesidades del medio y de la cultura periodística

La televisión y la radio han tenido siempre redacciones con fuerte presencia de la tecnología, siendo medios de alta tradición técnica; mientras que en las redacciones de diarios y otros medios impresos las tareas técnicas de la producción de noticias han recaído en áreas distintas a la periodística (Nygren, 2014). A la luz de esos argumentos, nuestro estudio encontró que la forma particular de hacer periodismo en radio, televisión, periódico o medios digitales incide en la recolección de noticias y en el uso que los periodistas hacen de plataformas digitales en esa etapa de la producción informativa. Este hallazgo puede ser explicado a partir de las diferencias que existen en las prácticas y en las orientaciones profesionales de los periodistas, conceptualizadas como culturas periodísticas (Hanitzsch, 2007).

El uso de WhatsApp —y en menor medida de llamadas telefónicas e intercambio de mensajes por correo electrónico— para una recopilación de noticias a distancia es menos frecuente entre periodistas de televisión. Ello se debe a que, por el tipo de medio, requieren información en video que cumpla ciertos requisitos técnicos, entre ellos imágenes de alta calidad y sin ningún tipo de marca, es decir, imágenes limpias. Ocasionalmente, emplean declaraciones grabadas en video por sus fuentes, generalmente cuando estas se encuentran lejos o cuando el periodista no puede llegar a tiempo a donde se desarrolla un hecho noticioso. Tres reporteros hablan de esta práctica:

(...) Para medios de televisión es más complicado porque sí o sí debemos tener la imagen, pero ahora recurrimos en algunos casos a videos que nos puedan mandar por WhatsApp (...) (PC, periodista de televisión, La Paz, 3 de agosto de 2020).

(...) hay coberturas que son en lugares alejados y uno no puede llegar a tiempo. Pero hay personas que han estado presentes, testigos que han tenido la facilidad de grabar, entonces vía WhatsApp nos comparten ese material y eso nos ayuda mucho (FC, periodista de televisión, Santa Cruz, 15 de junio de 2019).

(...) WhatsApp me parece súper importante en el sentido de que te da la posibilidad de comunicarte, no simplemente con grabaciones que puedas hacer, sino directamente usando video llamada (...) Yo lo he hecho alguna vez. Cuando una fuente me dice “estoy en tal lugar y esto está ocurriendo” y yo no puedo llegar, entonces le digo “¿será que me puedes mandar video en vivo?” Y así veo todo lo que está sucediendo (...) (CM, periodista de televisión, Cochabamba, 20 de agosto de 2019; *cita usada también en el Capítulo 6, en la sección sobre el deterioro de la autoridad periodística*).

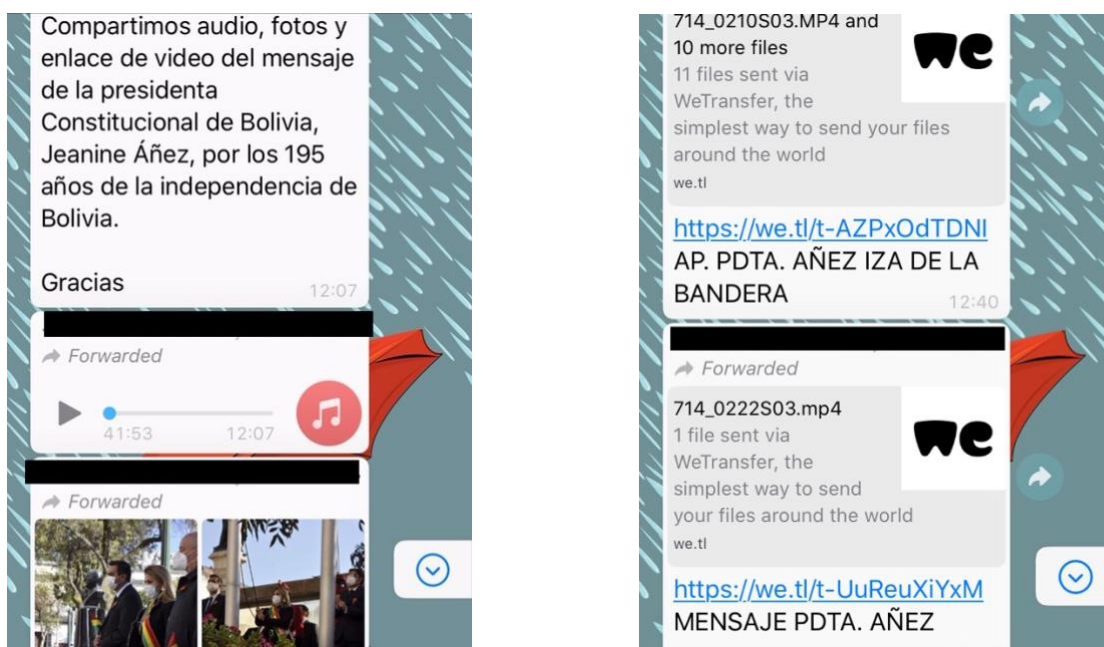
En circunstancias como las descritas, los periodistas pueden dar indicaciones técnicas de cómo quieren que las fuentes graben el video que será enviado mediante la plataforma de mensajería móvil. Las siguientes capturas de pantalla ilustran dicha práctica:



(VL, comunicación personal, sin fecha)

Esta interacción muestra además que entre la reportera de televisión y el diputado existe la confianza suficiente para que ella le solicite grabar un video en el que mencione su postura sobre un aspecto relevante de los comicios presidenciales y para que la fuente acceda. Cabe recalcar que, en las prácticas colaborativas —facilitadas por grupos de WhatsApp de periodistas y fuentes (ver Capítulo 6) —, la situación es distinta a la que ocurre en procesos individuales de recolección de noticias. En un primer momento, dado que los videos de las declaraciones de fuentes compartidos en la plataforma de chat móvil eran de baja calidad, los reporteros de televisión no podían prescindir de la cobertura presencial para así obtener imágenes propias y con la calidad requerida. Cuando se creó el grupo de WhatsApp de la Asamblea Legislativa, quienes todavía acudían a las oficinas de comunicación de esa entidad eran precisamente los periodistas de televisión, cuenta una expubirrelacionista de la Cámara de Diputados. “Los [periodistas] de medios escritos estaban felices con que les mandemos el audio, ya tenían su fuente, los que hacen radio también. Pero los que hacían televisión, si se perdían alguna nota, iban a la oficina porque necesitaban las imágenes”. En ese grupo, únicamente se comparte información en texto, audio y en video de baja resolución.

Sin embargo, los publirrelacionistas de otras fuentes oficiales se adaptaron a las necesidades diferenciadas de los reporteros bolivianos y comenzaron a compartir en grupos de WhatsApp videos de alta calidad a través de WeTransfer, una plataforma diseñada para enviar archivos pesados a una o varias personas mediante correo electrónico. Así, los paquetes informativos enviados por estos actores incluyen ahora notas de prensa, fotos, audios y videos de alta definición. En las siguientes capturas de pantalla, ambas del grupo de periodistas Mekes de La Paz, un publirrelacionista comparte fotos, audios y enlaces a videos en WeTransfer del mensaje de la presidenta transitoria Jeanine Áñez con motivo del aniversario patrio:



(G. Mekes, comunicación personal, 6 de agosto de 2020)

A diferencia de lo que ocurre con el periodismo televisivo, la recolección de noticias para radio no requiere la obtención de imágenes de alta calidad, sino únicamente de audios breves. En ese sentido, la funcionalidad de WhatsApp responde a las necesidades del medio radial y su uso es más frecuente entre los periodistas que ahí trabajan: “En la radio es mucho más fácil, te pasan audios [por WhatsApp] y listo” (LLL, La Paz, 25 de junio de 2019). Otro periodista ejemplifica cómo el uso de la plataforma de chat móvil ha facilitado su trabajo:

(...) Por ejemplo, renunció el ministro. No tengo la renuncia, pero sí puedo obtener reacciones, repercusiones, opiniones de legisladores del MAS [partido oficialista en el

gobierno de Evo Morales] o de UD [partido de oposición]. Llamo a un diputado y le digo: “por favor será que me puede dar su punto de vista respecto de este tema”. Y él me manda un audio, respondiendo a mis preguntas a través de WhatsApp. Esa es la facilidad (...) (RF, periodista de radio, La Paz, 24 de mayo de 2020).

Asimismo, la manera particular de hacer periodismo para un medio impreso o para uno digital influye también en la recopilación de noticias. Reporteros de ediciones impresas de diarios experimentan la necesidad de un proceso que les permita obtener información amplia sobre un tema porque las piezas informativas que elaboran deben ser extensas y con un tratamiento noticioso a profundidad. Dos periodistas comentan al respecto:

Ir a una fuente es algo esencial para desarrollar una noticia. Obviar eso y atenerse a un boletín [de prensa] —que es algo resumido— te da lo más importante; te puede decir que a un tipo lo apuñalaron en su casa tal día, a tal hora y que el caso pasó a [manos de] la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, pero hasta ahí. Para la [nota de] apertura de un periódico [impreso] necesitas escribir de 1.800 a 2.000 caracteres. Con un boletín, llegas a 500 o 600 caracteres. El periodista está obligado a ir a la fuente, a buscar fuentes (...) (LE, periodista de diario, Santa Cruz, 14 de enero de 2019).

(...) Soy muy insistente y los coroneles y demás ya me conocen. Saben que, si quiero algo, voy a ir y les voy a esperar para que me den más información. Y si les tengo que llamar, incluso en la noche o a cualquier hora, saben que lo haré. Algunos te dicen: “pero ya te he mandado [por WhatsApp] el reporte y las fotos”. Pero les digo: “necesito más datos, eso [que mandaron] está bien para un rato”. Tengo que escribir en profundidad, es periódico. [Periodistas de] radio y televisión necesitan un minuto, medio minuto, nosotros necesitamos más. Y si es [nota de] apertura, tienes que llenar una página, necesitas todavía más datos (CCH, periodista de diario, Cochabamba, 13 de enero de 2019).

Estas experiencias indican que debido a la cantidad de información que las notas publicadas en un diario impreso requieren, especialmente las que abren una sección, los periodistas deben diversificar sus métodos y formas de recopilar de noticias, apostando por la cobertura presencial y los canales de comunicación oral, como el teléfono, para obtener la mayor cantidad de datos posible. Se infiere además que la asignación específica de cobertura tiene un peso importante, aspecto que será abordado en el siguiente apartado de este capítulo.

Por otro lado, la cultura propia de las redacciones digitales tiene un rol en la selección de fuentes y en el tipo de cobertura. Para periodistas de ediciones digitales, las fuentes de información son en su mayoría otros medios. Recurren a las fuentes directas, autoridades y otras fuentes

oficiales, cuando están a su alcance o cuando la noticia requiere verificación. De ello comentan dos de los periodistas entrevistados:

(...) si la declaración no es de la fuente directa, entonces hay que corroborar. Puede ser, por ejemplo, que han asesinado a un coccalero en La Asunta [norte de La Paz] y un dirigente lo reporta. Entonces hay que llamar a la policía, al máximo dirigente de los coccaleros, corroborar. Pero si estás viendo al presidente haciendo un anuncio en una conferencia de prensa en televisión, es directo, grabas y metes la información (...) (ES, periodista digital de diario, La Paz, 14 de junio de 2019).

(...) Si son noticias locales, acudimos a la fuente oficial directamente. Si son nacionales, como no tenemos corresponsales, acudimos a los cables [de agencias de noticias] [...] (MM, periodista digital de diario, Cochabamba, 18 de junio de 2019).

Estos periodistas tienden además a dar espacio a fuentes ciudadanas, de quienes reciben denuncias y otras alertas informativas a través de plataformas digitales, sobre todo WhatsApp y Facebook Messenger. Dos de ellos comentan al respecto:

(...) Otra forma de usar Facebook es que la gente a veces hace denuncias a través de mensajes en el *inbox* [en Messenger]. No sucede mucho, pero una que otra vez nos han dado información e incluso una “pepa” [una exclusiva] (...) Son como alertas: “esto está pasando”, pero es muy limitado (...) (MM, periodista digital de diario, Cochabamba, 18 de junio de 2019).

(...) los usuarios de WhatsApp que están en nuestro grupo [el del periódico] mandan información (...) Por ejemplo, cuando hay paro de transporte, te mandan fotografías de la situación. Entonces les contactamos y les preguntamos el crédito de la foto (...) Nos sirve sobre todo en ese tipo de situaciones, cuando hay paros, bloqueos o marchas (...) ahí hay bastante aporte (ES, periodista digital de diario, La Paz, 14 de junio de 2019).

Con relación a la cobertura, el trabajo en las redacciones digitales es principalmente de escritorio, lo que implica que los periodistas realicen mayormente una recolección de noticias a distancia, vía teléfono o plataformas digitales. De ello dan cuenta dos testimonios:

(...) nos ponemos asignaciones semanales de qué área va a cubrir cada periodista. Somos cinco, pero tres activos en la parte fuerte de la coyuntura diaria. Por ejemplo, si me toca cubrir el área metropolitana, que es la parte local, de la ciudad; te ves obligado a salir, reportear, mandar notas, hacer transmisiones en vivo, ir tuiteando, todo eso. Pero si me toca cubrir el área nacional o economía, que son más de escritorio, lo haces llamando o por redes sociales (...) (CB, periodista digital de diario, Cochabamba, 19 de junio de 2019).

(...) Somos un equipo demasiado reducido, no tenemos la opción de acudir a la fuente directa, de salir y de hacer entrevistas personales. La forma de comunicación más directa

es el teléfono, pero ahora también WhatsApp. Muchas fuentes evitan la llamada, entonces prefieren mandarte audios o textos por WhatsApp, y también al correo electrónico (...) (MM, periodista digital de diario, Cochabamba, 18 de junio de 2019).

El número reducido de personal en redacciones digitales evidencia la precarización de las condiciones de trabajo como resultado de la convergencia periodística; una tendencia mundial en la que los medios destinan a su producción digital un equipo reducido de profesionales que debe lidiar con una mayor demanda de trabajo, ausencia de políticas laborales y falta de formación actualizada (López y Mellado, 2006; Rost y Liuzzi, 2012). Otro de nuestros hallazgos apunta a que, entre periodistas de ambas redacciones, la digital y la impresa, existe una dinámica de colaboración y de tensión en torno a la recolección de noticias. Mientras algunos periodistas de la edición digital reciben ayuda de colegas del impreso para saber a qué fuente contactar, otros encuentran reticencia al solicitar esos datos:

Recibo ayuda de los periodistas del impreso, que están especializados por áreas (...) les cuento lo que pasó y les pregunto con quién puedo confirmarlo. Me dicen a quién puedo llamar, me facilitan contactos y a veces hacemos la llamada juntos (...) (ES, periodista digital de diario, La Paz, 14 de junio de 2019).

(...) muchas veces algunos compañeros de sectores como el policial, que quizás es de los más “exclusivos”, no quieren pasarte sus fuentes porque piensan que se las vas a quitar, que ya no podrán tener el mismo impacto [con sus notas] al día siguiente en el periódico impreso, siendo que incluso en televisión la noticia sale al instante, casi a la misma hora. Hay mucha dificultad en ese sentido. No te comparten los contactos, no quieren pasarte datos mínimos (...) (MM, periodista digital de diario, Cochabamba, 18 de junio de 2019).

Se ha postulado que con la convergencia las fronteras entre medios desaparecen en “un proceso de integración de modos de comunicación tradicionalmente separados” (Barrios y Zambrano, 2015, p. 224). En ese ámbito, la digitalización obliga a que las empresas periodísticas migren de un modelo de producción condicionado por el soporte de recepción hacia otro independiente de ese factor donde una misma pieza informativa pueda ser consumida a través de múltiples canales y soportes, incluso de manera simultánea (Salaverría, 2010). Sin embargo, al analizar el fenómeno en contextos particulares como el boliviano, evidenciamos la existencia de tensiones entre culturas periodísticas que conviven en un mismo medio, reforzando conclusiones previas según las cuales la convergencia en Bolivia se desarrolla no como una integración de redacciones, sino como la cooperación ocasional entre ellas, donde la lógica del periodismo tradicional permanece porque la cultura del impreso se impone a la digital (Quintanilla, 2020).

En suma, lo discutido en esta sección apunta a que las particularidades del periodismo desarrollado en un medio u otro, asociado con culturas periodísticas diferentes, influye en las decisiones que los reporteros bolivianos toman en la recolección de noticias y en el uso de plataformas digitales. Según Hanitzsch (2007), uno de los componentes de la cultura periodística son las epistemologías o criterios de validez de la evidencia. Así, para periodistas de televisión, la validez está en imágenes de alta calidad, mientras que para reporteros de radio los audios son suficientes y para sus colegas de medios impresos la validez recae en métodos que permitan obtener una gran cantidad de datos y llenar muchas veces páginas enteras. Con base en esos criterios, los periodistas tienden a privilegiar una cobertura presencial o una hecha a distancia vía teléfono o WhatsApp. El peso otorgado a fuentes oficiales y no oficiales también está en función de los requerimientos que cada medio plantea, incluyendo dinámicas de trabajo propias como el trabajo mayormente de escritorio de periodistas de medios digitales. Cabe resaltar que los publirrelacionistas de fuentes oficiales se han adaptado a las culturas periodísticas para ofrecer material informativo a la medida de las necesidades diferenciadas de los reporteros.

8.3. Los *news beats* y sus esquemas propios

Estudios previos (Reich, 2012) concluyeron que las asignaciones específicas de cobertura o *news beats* son dominios de práctica significativamente distintos en cuanto al tipo de recolección de noticias que implican, incluyendo el tipo de fuente, las prácticas de cobertura y los canales de comunicación empleados. En Bolivia, nuestros hallazgos apoyan este argumento al dar cuenta que los *news beats* son otro factor susceptible de configurar el proceso de obtención de información noticiosa al incidir en la selección de fuentes y en el tipo de cobertura que realizan los periodistas, incluyendo el tipo de contacto que sostienen con sus fuentes y el medio para hacerlo. Pese a las diferencias, Reich (2011) defiende —a partir de su investigación en medios de Israel— que en los *news beats* existen los mismos patrones y una lógica mediática general en aspectos como el número y tipo de fuentes, el inicio del contacto entre periodistas y fuentes, el canal de comunicación dominante, el uso de fuentes documentales y los métodos de verificación de información. Pero lo encontrado en el periodismo boliviano difiere de esa mirada homogénea. Nuestro análisis acerca del rol de las asignaciones de cobertura en la recolección de noticias, el cual desarrollaremos a continuación, no dio con patrones generales que puedan aplicar a todos los casos.

Una reportera que cubre temas de seguridad recuerda que, en una ocasión, mientras esperaba por información en una dependencia policial, una persona se le acercó para conversar. Era un policía con una queja: “yo quiero irme a [la Unidad de] Tránsito, pero me quieren pedir 500 dólares”. Ella preguntó si se trataba de un cobro normal, a lo que el policía respondió que el único requisito para el cambio de unidad es la presentación de una carta de solicitud. De ese modo, con la información recabada de ese y otros policías, la periodista elaboró una nota especial sobre cobros irregulares en la Policía. Es común para ella obtener noticias de esa forma: “Yo conozco a todos mis contactos. Me gusta ir a los lugares. Me dicen que hay tal cosa, voy y los busco; no me gusta solamente llamarles por teléfono y no conocerlos [...]” (CCH, periodista de seguridad, diario, Cochabamba, 13 de enero de 2019). Como vimos, el contacto previo en persona contribuye a la generación de confianza entre periodistas y fuentes, siendo además la base para un contacto fiable mediante plataformas digitales. Ese proceso, que puede permitir la obtención de información exclusiva, es ilustrado por esta captura de pantalla. En ella la reportera hace seguimiento por WhatsApp del requerimiento de información formulado en persona a una autoridad policial:



(CCH, comunicación personal, sin fecha)

Otros periodistas que cubren el área de seguridad también tienden a realizar una recolección de noticias mayormente presencial, así como a un contacto cara a cara con sus informantes. Dos reporteros hablan de ese tipo de cobertura:

(...) a las 8, 8:30 hago un recorrido diario que comienza en la rotonda del Plan 3000, visitando la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC), la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV), Tránsito, para ver qué hay. Vemos nuestra coyuntura más fuerte, la que puede ser, porque a veces cambia, y empezamos a buscar esa fuente. Vamos al lugar de los hechos, hablando con los testigos. Y ya como segunda opción busco a autoridades que le den el toque formal [a la noticia] (...) (LE, periodista de seguridad, diario, Santa Cruz, 14 de enero de 2019).

(...) hubo un accidente de tránsito que marcó la jornada porque falleció una joven de 19 años, sólo faltaban tres días para que cumpla 20 (...) Amigos policías se enteraron del hecho y me dieron un poquito de la información para que después yo averigüe. Y fui al lugar (...) Mis fuentes principales son los actores principales, ya sean las personas afectadas, las víctimas o los denunciados. En el caso de que ninguna de las dos partes pudiera, entonces serían los actores secundarios, los investigadores, la Policía y Fiscalía (CG, periodista de seguridad, televisión, Santa Cruz, 17 de junio de 2019).

A partir de estos testimonios, es posible señalar que si bien existe la tendencia a privilegiar el uso de fuentes oficiales (ver Capítulo 5), los periodistas que cubren temas policiales y judiciales pueden dar a las fuentes no oficiales (víctimas, familiares, testigos, vecinos, etc.) un peso similar, o a veces incluso mayor, al otorgado a las fuentes oficiales de esa área (autoridades policiales, fiscales, etc.). Ello responde a las características de los hechos noticiosos que cubren (accidentes de tránsito, crímenes, etc.), acontecimientos no programados que suelen involucrar a ciudadanos comunes como testigos, espectadores o víctimas (Reich, 2012). Este tipo de sucesos exige además la presencia física de los periodistas en el lugar donde ocurren. La apertura relativa a fuentes que no son autoridades, portavoces de un sector determinado de la sociedad ni parte de una red tradicional de contactos hace que los reporteros de esta asignación de carácter territorial suelen contar con una mayor diversidad de fuentes respecto de otras asignaciones (Reich, 2012). Estas fuentes, denominadas de no élite (Splendore, 2017), son también las principales para los periodistas que cubren temas de interés humano. Una reportera que trabaja con historias de bolivianos que viven en el extranjero comenta sobre su proceso de selección de fuentes:

La mayoría de las fuentes me llaman, pero hay otras que yo busco por mar, cielo y tierra cuando quiero hacer el contacto con alguien que está haciendo cosas diferentes (...) Tengo un contacto interesante en Italia, que conoce a todos, esa persona me pasa datos. En

Barcelona sucede lo mismo, me dicen “este boliviano haciendo tal cosa”. (...) Todo eso se va mezclando, historias inspiradoras. Esas son mis fuentes, la gente, la calle (...) No pierdo la oportunidad de hablar con nadie, ahí encuentro historias increíbles (...) (LG, periodista y conductora de radio, Santa Cruz, 16 de junio de 2019).

Así como periodistas que cubren temas de seguridad o de interés humano otorgan un peso importante como fuentes a ciudadanos, los reporteros del área económica suelen hacer lo mismo con expertos o analistas. Dos periodistas comentan al respecto:

(...) Hay un informe de Brasil que sugiere a sus empresas nacionales y privadas no cerrar tratos con Bolivia en el tema de gas hasta que Bolivia cumpla con los cupos que le debe a Petrobras (...) lees el informe, lo haces ver con analistas y lo rebotas con la gente de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos [petrolera estatal] y el Ministerio de Hidrocarburos para ver qué pasa (...) Si una empresa cruceña abre un centro comercial por 100 millones de dólares, ahí la fuente sería el emprendedor y los otros centros comerciales para ver qué opinan de la competencia nueva, no sé si cabría una fuente oficial en este caso, pero sí analistas y economistas; y se sugiere un trabajo de campo, ir al lugar, hablar con el público (...) (JC, periodista de economía, diario, Santa Cruz, 15 de enero de 2019).

Dependiendo del tema, vemos la posibilidad de cruzar fuentes: gobierno, actores y sobre todo analistas (...) Por ejemplo, ante la baja de depósitos en el sistema financiero, cruzamos información de acuerdo con la disponibilidad de la gente: Banco Central de Bolivia, Asociación de Bancos, un analista que pueda entender el tema y hable (...) (MI, periodista de suplemento financiero, diario, La Paz, 15 de junio de 2019).

De otro lado y a diferencia de lo que ocurre con quienes cubren temas policiales y judiciales, en áreas como la económica, los periodistas no perciben la cobertura presencial como una necesidad imperiosa. Un reportero habla del tipo de cobertura que prioriza:

Entre nosotros decimos que afuera, en la calle, está la noticia, pero por el tiempo y otras cosas, ya no salimos. Antes [la cobertura] era un 70% afuera y 30% por teléfono. Ahora creo que es un 70 u 80% por teléfono y un 20% afuera. Es muy raro que salgas, a menos que tengas una exclusiva (...) para qué vas a salir si puedes rastrear por teléfono (...) Por ejemplo, tengo que hacer un tema para el domingo: ver cómo se van a comportar los distintos *shoppings* [centros o plazas comerciales] el 2019, sus estrategias de venta. Son siete *shoppings* grandes (...) Tengo los números de teléfono, voy a pedir el correo de los capos y les voy a mandar cuatro o cinco preguntas similares a los siete (...) No voy a ir a los siete a hablar cara a cara, ya no da, y es en detrimento de la calidad (...) (JC, periodista de economía, diario, Santa Cruz, 15 de enero de 2019).

En línea con nuestros hallazgos, estudios previos (Reich, 2012) identificaron que los periodistas financieros tienen menos intercambios orales y más intercambios textuales con sus fuentes, en este caso aquellos realizados mediante correo electrónico. En cuanto al uso de plataformas digitales para la recolección de noticias, si bien existe un rol dominante de WhatsApp en términos generales (ver Capítulo 5), reporteros que cubren temas económicos recurren con frecuencia a LinkedIn, plataforma que les resulta útil para entrar en contacto con empresarios y emprendedores. LinkedIn es la red profesional más grande del mundo con más de 450 millones de usuarios en todo el mundo (Tifferet y Vilnai-Yavetz, 2018). A diferencia Facebook, LinkedIn es una plataforma diseñada específicamente para crear redes profesionales, así como para ofrecer servicios de contratación y publicidad a empresas y agencias (Van Dijck, 2013). En Bolivia, los periodistas del área económica también han usado Messenger, la plataforma de mensajería de Facebook, para contactar a emprendedores, empresarios y analistas. El uso diferenciado de plataformas según *news beat* se refleja además cuando reporteros de seguridad usan Facebook para saber más de una víctima o de un presunto delincuente. Un periodista se refiere a esa utilidad:

(...) Y al momento de conseguir alguna información, alguna imagen, Facebook es de mucha utilidad puesto que las personas publican información personal que para nosotros es de ayuda. Supongamos que en un caso de asesinato tienes el nombre de la víctima, pero necesitas ubicar la imagen, la relación que tiene con el posible agresor, Facebook te lo dice (CG, periodista de seguridad, televisión, Santa Cruz, 17 de junio de 2019).

Lo expresado por este reportero tiene sentido ya que estudios previos argumentan que muchos periodistas han incorporado el monitoreo de redes sociales —entre ellas Facebook, Twitter y YouTube— a sus rutinas de recolección de noticias, aunque ello no ha significado que estas plataformas se hayan convertido en fuentes de información dominantes de los contenidos noticiosos publicados (Paulussen y Harder, 2014).

La discusión presentada en esta sección confirma el argumento según el cual las asignaciones específicas de cobertura los *news beats* constituyen dominios de práctica diferentes en cuanto al tipo de recolección de noticias que implican (Reich, 2012). Así como la cultura periodística asociada a un medio en particular, los *news beats* determina también el tipo de cobertura y la elección de informantes. Sin embargo, no dimos en nuestro estudio con una lógica mediática general en términos de patrones que se apliquen a todas las asignaciones de cobertura, hallazgo que incluye un uso diferenciado de plataformas digitales.

8.4. Conclusiones

Los hallazgos discutidos en este capítulo apuntan a la complejidad de la recolección de noticias y a la relevancia de considerar todos los factores susceptibles de configurarla para matizar las implicaciones profesionales y ocupacionales del uso de plataformas digitales. Al analizar las interacciones individuales entre periodistas y fuentes, problematizamos el papel dominante del uso de WhatsApp —abordado en capítulos anteriores— para concluir que, en un nivel individual de negociación de las noticias, la tecnología tiene un papel limitado porque también entran en juego otros factores con el peso suficiente para determinar la selección de fuentes, el tipo de cobertura y/o la forma en la que los periodistas usan una o varias plataformas para obtener información noticiosa. En ese sentido, las implicaciones de la innovación tecnológica en periodistas bolivianos también son limitadas y diferenciadas. Como vimos, la adaptación colectiva de periodistas al uso de tecnología, particularmente WhatsApp, ha resultado en procesos de descualificación o desprofesionalización y de recualificación o profesionalización. Sin embargo, estas implicaciones están asociadas con una negociación grupal de las noticias —la desarrollada entre periodistas y fuentes o sus publirrelacionistas, y entre periodistas de diferentes medios en WhatsApp— y no así con una negociación individual entre periodistas y fuentes, en la que existe un uso diferenciado y combinado de plataformas digitales, y de otras formas de comunicación, que responde a factores internos y externos al periodismo que van más allá de la tecnología.

Al profundizar en el análisis de los procesos de adaptación individual al uso de tecnología, dimos con las fortalezas y debilidades de la comunicación que generan las diferentes plataformas digitales y con el peso del factor individual, a partir del cual los periodistas usan diferentes canales de comunicación, mediados y no por la tecnología, de acuerdo con sus necesidades de interacción o con sus prácticas dominantes de reporteo (Reich, 2013). Asimismo, aunque estudios previos (Belair-Gagnon et al., 2017) concluyeron que plataformas como WhatsApp contribuyen a la construcción de confianza entre periodistas y fuentes en contextos de censura y vigilancia —similares al del periodismo boliviano— nuestra investigación encontró que ese proceso está anclado en factores que, de acuerdo con la literatura, lo han configurado tradicionalmente y en otros que son particulares de la realidad boliviana. Depende de un contacto previo y recurrente cara a cara, del respaldo de un medio, de la marca individual del periodista, de la relación amistosa entre periodistas y fuentes e incluso del género del reportero o de su capacidad de hablar un idioma nativo. De otro lado, los periodistas también se adaptan a la innovación tecnológica en función de

las dinámicas de trabajo del tipo de medio y de la cultura periodística ligada al mismo, que tiene que ver entre otras cosas con una mayor o menor tradición técnica (Nygren, 2014) y con distintos criterios de validez de la información recolectada (Hanitzsch, 2007). Finalmente, el peso que periodistas otorgan a la tecnología depende además de sus asignaciones de cobertura o *news beats*, que representan dominios de práctica diferentes en cuanto al tipo de recolección de noticias que implican (Reich, 2012).

Lo abordado en este capítulo se suma a los hallazgos presentados y discutidos antes para fortalecer el entendimiento de la innovación en el periodismo como una interacción entre la agencia individual y las estructuras organizacionales (Steensen, 2009), la cual ocurre de diferentes formas y en varios niveles, involucrando no solamente la negociación entre periodistas y las exigencias organizacionales de sus medios, sino entre ellos y las lógicas organizacionales de sus fuentes y de sus colegas. Nuestro estudio aporta a la comprensión de la innovación como la combinación de factores estructurales y de factores prácticos que provienen del aporte de los periodistas al proceso (García-Aviles et al., 2019).

CAPÍTULO 9

Conclusiones: La profesionalización y la cualificación periodística ante la innovación tecnológica

En Bolivia, la inclusión de un uso rutinario de plataformas digitales —particularmente aplicaciones de mensajería móvil (WhatsApp) y redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn)— en procesos ya estandarizados de recolección de noticias muestra que un primer resultado de la innovación tecnológica es la re-estandarización del trabajo periodístico. Pero son los periodistas quienes deciden por su cuenta adoptar la tecnología y adaptarla a sus necesidades como un paso necesario para responder a las exigencias organizacionales de sus medios, a motivaciones personales y a las presiones del contexto político y social del país. Ello quiere decir que están involucrados activamente en la renovada estandarización y en sus potenciales consecuencias. En esta tesis buscamos saber qué implica para los periodistas bolivianos, en términos de profesionalización y de cualificación, la incorporación de plataformas digitales en la recopilación de noticias. A fin de responder a esa pregunta de investigación, indagamos en los factores que configuran dicho proceso; en las continuidades, cambios y tensiones de los métodos rutinarios de obtención de información ante el uso de tecnología; en las experiencias y percepciones de adaptación de los periodistas; y en el rol que tiene el uso de tecnología en el discurso del periodismo profesional y en la cualificación de la fuerza laboral del periodismo.

En torno a la re-estandarización de la práctica periodística, el uso de plataformas digitales implica resultados diferenciados para la profesionalización y cualificación de los periodistas, consecuencias que discutiremos en detalle en este capítulo debido a su relación con aspectos en los que la literatura previa sobre el tema no ha profundizado lo suficiente (Capítulo 1) y acerca de los cuales esta tesis ofrece evidencia valiosa. De nuestro estudio cualitativo con entrevistas a 26 periodistas bolivianos y la observación participante de sus interacciones en WhatsApp, es posible concluir que la innovación tecnológica —en cuanto adaptación al uso de plataformas digitales— representa un conjunto negociado de resultados (Hoff, 2011) enmarcado en las estrategias de adaptación individual y colectiva de los periodistas, así como en su complejo entorno laboral, conformado por lógicas organizacionales que no se limitan a los medios en los que trabajan, sino que involucran también a sus fuentes y colegas. Por tanto, nuestra principal conclusión es que la

innovación tecnológica ha resultado en procesos de descualificación/desprofesionalización y de recualificación/profesionalización que ocurren de forma simultánea entre los periodistas, es decir en implicaciones que son ambivalentes y que dependen de los diferentes niveles de negociación de las noticias, así como de fuerzas internas y externas al periodismo que van más allá de la implementación de un determinado avance tecnológico.

Este importante hallazgo es el resultado del modelo teórico propuesto en esta tesis para analizar la innovación tecnológica en entornos periodísticos, el cual articula los resultados de profesionalización y cualificación del uso de plataformas digitales en base a tres niveles de negociación de las noticias que incorporan las diferentes lógicas organizacionales involucradas en la etapa de recolección: interacciones entre periodistas y fuentes/publirrelacionistas en grupos de WhatsApp, interacciones entre periodistas de diferentes medios en grupos de WhatsApp e interacciones individuales periodistas-fuentes mediadas o no por plataformas digitales. El modelo pone de relieve no solo el tipo de negociación y las lógicas organizacionales que intervienen en ella, sino también la agencia profesional de los periodistas y otros factores susceptibles de configurar la innovación tecnológica y sus implicaciones, entre ellos el contexto, la asignación de cobertura o *news beat*, el medio y la cultura periodística.

A la luz de una perspectiva sociológica que considera las particularidades de la comunidad ocupacional conformada por los periodistas, la aplicación del modelo permitió arrojar luces sobre cómo los periodistas, sus fuentes y colegas trabajan de manera conjunta para llevar a cabo el periodismo (Dickinson, 2007), así como incorporar la discusión sobre el periodismo boliviano a los debates acerca de los cambios generales en las condiciones de trabajo y contextos de empleo, entre ellos la tecnificación del trabajo y la pérdida/ganancia de competencias. En esa línea, nuestras dos grandes categorías teóricas —la estandarización del trabajo y la adaptación a la tecnología— nos ayudaron a explicar las implicaciones profesionales y ocupacionales del uso de plataformas digitales en la recolección de noticias en el marco de las tendencias más amplias de las ocupaciones y con una fuerte valoración de la agencia de los periodistas y de la compleja estructura laboral en el que operan. La apreciación del rol individual está estrechamente relacionada con nuestra elección metodológica, un abordaje cualitativo que parte de las experiencias y percepciones de los periodistas entrevistados —vistos como actores sociales que toman decisiones proactivas a tiempo de interactuar con la tecnología— para dar con las particularidades del periodismo boliviano. También en el terreno cualitativo, la observación participante de interacciones en WhatsApp

permitió rastrear parte de las corrientes de información cada vez más escurridizas y fragmentadas que los periodistas reciben dentro y fuera de las redacciones (Reich, 2010), así como entender el rol de esos espacios digitales y de los actores que ahí interactúan. Con base en lo señalado hasta aquí, desarrollaremos a continuación nuestras conclusiones de investigación divididas en dos grandes argumentos: la adaptación profesional ante la innovación tecnológica y las implicaciones ambivalentes de esta en la profesionalización y cualificación del periodismo.

9.1. Adaptación profesional, negociación y resistencia

Aunque muchas de las innovaciones actuales puedan ser vistas como la continuación de la relación de subordinación del periodismo con la tecnología, esta no representa una fuerza en sí misma, sino que es implementada y adaptada según sistemas de valores preexistentes que a su vez responden a condiciones particulares sociales, culturales y económicas (Örnebring, 2010). En Bolivia, la innovación tecnológica implica para los periodistas —y en cierta medida también para las fuentes— procesos de adaptación individual y colectiva al uso de plataformas digitales para disminuir su carga de trabajo, ahorrar tiempo valioso y facilitar su labor (Hoff, 2011), particularmente en sus prácticas de recolección de noticias. Como parte de esos procesos, desarrollan estrategias no solo de adaptación, sino también de negociación y de resistencia respecto al uso de tecnología y a sus impactos. En términos de adaptación, el uso rutinario que periodistas bolivianos hacen de plataformas digitales —predominantemente WhatsApp— responde a la orientación de las prácticas estandarizadas en las que se inserta, es decir a la necesidad de mantener el trabajo bajo control pese a los recursos limitados y a la gran cantidad de información susceptible de ser noticia (Shoemaker and Reese, 1996). Esto habla no solo de la continuidad de las rutinas periodísticas como factor relevante en la configuración de cómo las noticias son recolectadas, sino de la implicación activa de los reporteros en la re-estandarización de su trabajo. De otro lado, al problematizar la funcionalidad de plataformas como WhatsApp, nuestro estudio evidencia que la adaptación a la tecnología entre los periodistas resulta también en dependencia, traducida en un involucramiento excesivo con la tecnología (Choi et al., 2015 y Montag et al., 2015; citados en Wegmann et al., 2017) motivado por la necesidad de mantenerse siempre informados. Este efecto indeseado está asociado también con el principio de conectividad —incluso automatizada— (Van Dijck y Poell, 2013) bajo el cual operan las plataformas de mensajería y con la estructura actual de la recopilación de noticias, que no ofrece alternativas y en la que las herramientas que se debe

utilizar dependen de los nuevos hábitos de consumo de las audiencias (Dodds, 2019). Al estar siempre disponibles, un resultado que escapa a su control, los límites entre la vida personal y laboral de los periodistas se disuelven pues no dejan de trabajar (Mabweazara, 2011).

Además de responder a exigencias organizacionales, la decisión de usar plataformas digitales está motivada por las circunstancias y representa una reacción de los periodistas a las presiones del contexto político y social de Bolivia. El uso de WhatsApp ha sido parte de una estrategia de los reporteros para llegar a fuentes oficiales frente a un contexto de acceso restringido a la información pública derivado de la polarización política, social y mediática, aquella que caracterizó el gobierno del expresidente Evo Morales y que continuó durante la transición política hacia una nueva administración. Asimismo, el uso de la plataforma de mensajería móvil como herramienta de cobertura a distancia fue una vía para evitar los riesgos sanitarios de recolectar noticias de manera presencial en medio de la pandemia del nuevo coronavirus. Aunque no fue posible profundizar en las implicaciones de la pandemia en nuestro objeto de estudio, debido al momento en el que estalló, sí fue posible establecer que la crisis sanitaria fortaleció el uso de la plataforma de chat móvil, pero no lo intensificó en parte debido a que para muchos periodistas la recolección de noticias en persona no se detuvo, a la continuidad de los eventos noticiosos presenciales y a que —a diferencia de otras plataformas digitales de comunicación cuyo uso aumentó exponencialmente a raíz de la emergencia sanitaria— la adaptación de periodistas al uso de WhatsApp se remonta a mucho tiempo antes de que la contingencia fuera declarada. Así, nuestros hallazgos de investigación confirman la relevancia del contexto como factor susceptible de incidir en la implementación de avances tecnológicos (Hoff, 2011).

En un nivel colectivo, la adaptación al uso de plataformas digitales se ha traducido sobre todo en la creación y uso de grupos de WhatsApp. Los tres tipos de grupos identificados en el periodismo boliviano —los de cada medio, los creados por periodistas y los creados por fuentes— reflejan el entorno organizacional múltiple en el que los periodistas negocian el acceso a noticias, que va más allá de la organización noticiosa y que involucra también a colegas de otros medios, a fuentes y a los publirrelacionistas de estas. Los grupos de cada medio sirven a la coordinación interna entre periodistas, editores y jefes; mientras que el objetivo central de los grupos de periodistas y de fuentes es el intercambio de información noticiosa. Al mismo tiempo, los dos últimos son una estrategia de adaptación colectiva frente a un entorno laboral competitivo, no solamente para los periodistas, sino también para sus informantes. En Bolivia, una respuesta de

los reporteros ante la inclusión de plataformas digitales en el ámbito periodístico ha sido orientar su uso a enfrentar la competencia mediante la creación y uso de grupos de WhatsApp en los que se desarrolla un trabajo colaborativo entre colegas. Esta estrategia de adaptación responde en parte a motivaciones individuales, particularmente a la posición que ocupan los reporteros en el campo periodístico, un factor que hace que periodistas más jóvenes se apoyen en la tecnología para abrirse paso en la profesión ante la competencia de sus colegas con mayor trayectoria. Para las fuentes, los grupos de WhatsApp son también un mecanismo para afrontar la competencia, la que existe entre funcionarios de gobierno y otros miembros de élites por convertirse en noticia (Schlesinger, 1990). Pero el uso grupal de WhatsApp ha resultado además en la continuidad y legitimación de prácticas colaborativas de recolección de noticias —y con ello, como evidenciamos en esta investigación, en procesos de desprofesionalización y descualificación— en las que los periodistas son capaces de ejercer presión y forzar el acceso a información, asumiendo un rol tradicionalmente asignado a las fuentes, el de convocar a ruedas de prensa. Ello ha implicado al mismo tiempo el traslado de una parte de las rutinas de recolección de noticias a espacios digitales.

La adaptación de periodistas a la innovación de tecnología también implica, como dijimos, estrategias de negociación y de resistencia. En un nivel individual, los periodistas pueden conciliar las presiones externas —en este caso las provenientes del uso de plataformas digitales— con sus necesidades individuales y hacer cambios basados en sus experiencias (Gür, 2014). Así, mientras algunos periodistas han desarrollado criterios para la revisión de mensajes en WhatsApp como una forma de lidiar con la sobrecarga de información asociada al uso de la plataforma de mensajería móvil, otros implementan estrategias orientadas a evitar la homogeneización de contenidos noticiosos o la pérdida de las primicias que resultan de las prácticas colaborativas de recolección de noticias desarrolladas en torno a la interacción grupal entre periodistas y fuentes en WhatsApp. Estas acciones dan cuenta de la capacidad de los periodistas de reafirmar el valor de su trabajo y de negociar el significado de la tecnología para mantener cierto control sobre ella (Becker, 1991), algo que se replica en un nivel colectivo. En sus interacciones con colegas de otros medios en grupos de WhatsApp, periodistas bolivianos negocian la funcionalidad de la tecnología y convierten la plataforma de chat móvil en un mecanismo autónomo de verificación grupal de información para enfrentar la circulación de noticias falsas, percibida como la principal amenaza del avance tecnológico a su campo de práctica ocupacional. Asimismo, el intercambio de información en esos grupos se realiza bajo normas no escritas, pero asimiladas de manera

colectiva, entre ellas algunas orientadas a conservar las primicias. Estos hallazgos dan cuenta de una forma de reivindicar legitimidad y autoridad, ligada especialmente a un discurso de autonomía y sustentada en el carácter colectivo del trabajo periodístico (Örnebring, 2013). De otro lado, nuestro estudio evidenció que también existe resistencia ante la innovación tecnológica y que el peso de la cultura periodística asociada a medios o soportes tradicionales como el diario impreso es una de las razones detrás de la negativa a usar tecnología, experimentada por quienes tienen muchos años de trayectoria profesional y son parte de una generación antigua de periodistas.

La evidencia empírica permitió confirmar nuestro argumento sobre la adaptación de los periodistas a la innovación tecnológica y arrojar luces acerca de cómo opera la agencia profesional en el periodismo boliviano. En ese sentido, aportamos a la comprensión del grado de control obtenido por un grupo de profesionales a partir de sus acciones individuales y colectivas, así como de su interacción con restricciones externas estructurales y contextuales (Robinson, 2012). Nuestra investigación contribuye también a comprender y problematizar la noción del profesionalismo negociado. En Bolivia, los periodistas ponen en marcha su profesionalismo ocupacional —basado en normas, valores e identidades construidos y socializados al interior del grupo de profesionales (Evetts, 2006)— para negociar el control sobre su trabajo frente a la inclusión de plataformas digitales en la recolección de noticias y ante la re-estandarización impulsada por el discurso del profesionalismo organizacional. Sin embargo, desde su profesionalismo ocupacional, también contribuyen a dicho fenómeno. Los periodistas negocian su profesionalismo ocupacional con dos lógicas organizacionales, no solo con la de sus medios o empleadores —a quienes Evetts (2006) atribuye el uso creciente del discurso del profesionalismo organizacional—, sino también con la de sus fuentes, que incluye una maquinaria institucional de relaciones públicas. En general, esta tesis aporta una mirada única sobre la innovación en el periodismo, reforzando su entendimiento como un coproducto de la estructura laboral y de la agencia individual de los periodistas (Dickinson y Bigi, 2009) y enfatizando la complejidad y multidimensionalidad de esa estructura.

9.2. Resultados ambivalentes de profesionalización y de cualificación

Es precisamente el entorno de trabajo multiorganizacional del periodismo el que determina en gran parte las implicaciones del uso de plataformas digitales en la profesionalización y cualificación de periodistas bolivianos. A la luz de la evidencia empírica, concluimos que esos resultados son ambivalentes y que dependen de los diferentes niveles de negociación de las noticias, así como de

factores internos y externos al periodismo que no tienen relación directa con la tecnología. Con ambivalencia nos referimos a que, frente a la innovación tecnológica, los periodistas experimentan de manera simultánea impactos diferentes e incluso opuestos. Esta interpretación de ambivalencia se basa en lo teorizado desde el psicoanálisis (Graubert y Miller, 1957; citados en Davidson y Turin, 2021). Como un tipo de acercamiento teórico, la ambivalencia tecnológica es una alternativa al determinismo que, como tal, ha permitido encontrar los matices y variaciones que emergen en contextos situados respecto del uso de tecnologías de comunicación interactivas (Davidson y Turin, 2021) como las analizadas en la presente investigación. En ese sentido, nuestro estudio sobre el periodismo boliviano aporta evidencia valiosa sobre cómo la innovación tecnológica es configurada por al menos tres tipos de interacción involucrados en la recolección de noticias y por otros factores frente a los cuales el rol de la tecnología aparece limitado.

La primera interacción que esta tesis resalta es aquella que periodistas mantienen en grupos de WhatsApp con fuentes oficiales, cuya lógica organizacional incluye una maquinaria de comunicación institucional maniobrada por publicirrelacionistas. Este nivel de negociación de las noticias implica procesos de adaptación colectiva al uso de tecnología y ha resultado en un déficit de control de los reporteros sobre su campo de práctica ocupacional, es decir en dinámicas de desprofesionalización y descualificación entre los periodistas. Se trata de un resultado al que contribuyen los propios reporteros y los publicirrelacionistas, aunque de forma diferenciada. Por un lado, la forma en la que los periodistas, como gremio, deciden usar la plataforma de chat móvil en la recolección de noticias favorece la re-estandarización del trabajo a través de la legitimación de rutinas interorganizacionales (Carlson, 2009) o prácticas colaborativas que restan independencia al reporte, refuerzan la dependencia de un solo grupo de fuentes —sobre todo oficiales— y promueven un periodismo tildado de “corporativo” en el que los contenidos noticiosos tienden a ser homogéneos. Así, su agencia profesional o el despliegue de su profesionalismo ocupacional tiene como efecto indeseado un déficit en su capacidad para mantener control sobre su trabajo frente a las exigencias profesionales organizacionales y las presiones de actores externos al grupo ocupacional, fenómeno que constituye un proceso de descualificación en el que los periodistas son reducidos a recolectores de declaraciones de funcionarios públicos (Reyna, 2019). Ello puede ser visto también como la continuidad o legitimación del *declaracionismo*, una forma pasiva de recolección de información (Márquez-Ramírez, 2012).

De otro lado, la adaptación de los publrrelacionistas al uso de WhatsApp entra en tensión con las normas y valores de los periodistas. Al compartir masivamente la información recolectada en persona y de forma exclusiva por periodistas, la presión que estos actores ejercen en el espacio digital ha derivado en la desvalorización de las primicias en la práctica y en la percepción de los reporteros. Ello implica también la degradación de su papel como porteros de la información (Veiga, 2014), un indicio de desprofesionalización (Singer, 2003). El declive profesional proviene además del deterioro de la destreza en la que la autoridad periodística se sostiene, particularmente aquella basada en el testimonio ocular y en la capacidad de los periodistas de interactuar con sus fuentes para obtener información de calidad. Dos de las dimensiones centrales del atestiguamiento ocular, el rol del periodista como testigo y su relato, han sido externalizadas debido al uso de tecnología (Zelizer, 2007), en este caso WhatsApp. El rol de testigo recae ahora en la misma plataforma o en actores externos a la profesión, como publrrelacionistas o ciudadanos. En otros casos, ese rol ha pasado de ser individual a colectivo con las prácticas colaborativas de recolección de noticias desarrolladas en espacios digitales. De igual modo, el potencial de los periodistas de ser expertos de la interacción —destreza que implica la generación de conocimiento mediante la interacción con otros expertos, sus fuentes, en una recopilación de noticias que trascienda la obtención de datos mínimos (Collins y Evans, 2007; citados en Reich, 2012)— se ha reducido con el uso de la plataforma de mensajería instantánea, un canal textual de comunicación que, si bien permite sobrellevar el contexto de acceso restringido a la información pública, no brinda muchas oportunidades para que los reporteros cuestionen a las fuentes a través de técnicas de reporteo como la entrevista. Lo señalado significa que la afirmación de control de los periodistas sobre la recolección de noticias y por consiguiente también el discurso del periodismo profesional se ven limitados o al menos desprovistos de bases periodísticas, implicando una desprofesionalización.

En torno a la negociación grupal entre periodistas y fuentes en WhatsApp, como vimos, la autonomía periodística es puesta en riesgo debido a una renovada presión proveniente de los publrrelacionistas de fuentes oficiales, es decir de grupos de poder. Sin embargo, cuando la interacción grupal ocurre entre periodistas de diferentes medios, la adaptación colectiva al uso de tecnología permite que los reporteros desarrollen estrategias autónomas para defender su trabajo, es decir que experimenten procesos de recualificación y de profesionalización. De ese modo, nuestros hallazgos evidencian que el uso de plataformas digitales, particularmente WhatsApp, tiene implicaciones ambivalentes en la autonomía o control profesional. A la luz de este segundo

nivel de negociación de las noticias, que involucra una interacción entre colegas y, de alguna forma, entre las lógicas organizacionales de diferentes medios, encontramos una revitalización del proyecto profesional del periodismo boliviano frente a las amenazas que la innovación tecnológica y la injerencia de grupos de poder implican para las bases institucionales de la profesión (Örnebring, 2013), asociadas a las organizaciones noticiosas, así como a las normas y valores compartidos por la comunidad ocupacional del periodismo (Dickinson, 2007) en Bolivia. Al referirnos antes a nuestros hallazgos sobre la adaptación colectiva de periodistas al uso de tecnología, señalamos que los reporteros regulan el uso de grupos de WhatsApp para, entre otras cosas, contrarrestar la pérdida de valor de las primicias y la consecuente homogenización de contenidos noticiosos. También son capaces de conciliar con la tecnología y usar la plataforma de mensajería como un mecanismo de verificación grupal de información. Este grado de autonomía, en el que los reporteros ejercen su profesionalismo ocupacional y asumen al mismo tiempo el profesionalismo organizacional, sobre todo el de sus medios, está dirigido a enfrentar presiones externas, particularmente las del aparato de relaciones públicas de fuentes oficiales, así como a mantener un orden y/o un apego a valores al interior de la comunidad periodística, lo que revela un proceso de profesionalización.

Los márgenes de autonomía posibles en torno al uso grupal de WhatsApp entre periodistas de varios medios son también un indicio de recualificación laboral debido a que muestran que los reporteros han sumado destrezas para el manejo de tecnología a sus competencias periodísticas tradicionales, ampliando su práctica profesional (Wong, 2006). Nuestro principal aporte en este aspecto es que las experiencias y percepciones de los periodistas bolivianos respecto de la recualificación difieren según la trayectoria profesional y la brecha generacional entre los más antiguos y los más jóvenes, reforzando el argumento según el cual las actitudes y reacciones de periodistas ante transformaciones tecnológicas dependen en parte de atributos individuales (Powers y Vera-Zambrano, 2019). Al mismo tiempo, nuestros hallazgos matizan esta explicación, aportando evidencia acerca de la existencia de diferencias en las reacciones de reporteros con los mismos atributos. Los periodistas con mayor trayectoria pueden resistirse a la recualificación derivada de la innovación tecnológica debido al peso de la cultura periodística ligada a medios tradicionales, pero también pueden adoptarla para defenderse de un contexto de precariedad laboral y poca estabilidad. Concluimos así que la recualificación es también una necesidad impuesta por el mercado laboral, situación que es transversal a los años de ejercicio periodístico.

De ese modo, nuestros hallazgos entregan argumentos importantes acerca del rol que factores culturales y contextuales tienen en las dinámicas de recualificación. De su lado, los periodistas más jóvenes, para quienes la recualificación —reflejada en la adquisición de competencias relacionadas con el manejo de tecnología— es adoptada con naturalidad, viven procesos de descualificación ante la carencia de habilidades periodísticas tradicionales, sobre todo las del reporteo presencial en el lugar de los hechos. Ello evidencia una vez más la ambivalencia, esta vez en cuanto a la pérdida y ganancia de habilidades como fenómenos simultáneos. En Bolivia, esto se traduce además en que el uso grupal de WhatsApp para la obtención de información resulte en que los periodistas pierdan control sobre su trabajo, pero que también puedan ejecutar estrategias para defender su profesionalismo con ayuda de la propia tecnología, implicaciones que dependen fuertemente del tipo de negociación de las noticias.

El último nivel de negociación en el que logramos profundizar es aquel en el que los periodistas interactúan con sus fuentes de manera individual. A partir de esas interacciones, problematizamos el uso dominante de WhatsApp y encontramos que la tecnología tiene un rol limitado en la recolección de noticias por lo que las implicaciones de su uso en términos profesionales y ocupacionales son también limitadas y diferenciadas entre los periodistas. Al profundizar en el análisis de los procesos de adaptación individual al uso de tecnología, dimos con las fortalezas y debilidades de la comunicación que generan las diferentes plataformas digitales y enfatizamos el peso del factor individual, el cual hace que los periodistas usen diferentes canales de comunicación, mediados y no por la tecnología, como respuesta a sus necesidades particulares de interacción o a sus prácticas dominantes de reporteo (Reich, 2013). Los límites de la tecnología fueron evidenciados además a partir de la construcción de confianza entre periodistas y fuentes, proceso que no está garantizado por el uso de una determinada plataforma, sino que depende de factores que tradicionalmente lo han configurado, así como de factores individuales y culturales propios del campo periodístico boliviano. Confrontamos así las conclusiones de estudios previos (Belair-Gagnon et al., 2017) según las cuales tecnologías como WhatsApp aportan a la generación de confianza en contextos de censura y vigilancia similares al del periodismo boliviano. De otro lado, la adaptación individual de los periodistas al uso de plataformas digitales es configurada también por el tipo de medio, factor que incluye dinámicas de trabajo y culturas periodísticas diferentes, ligadas a su vez a una menor o mayor tradición técnica (Nygren, 2014) y a distintos criterios de validez de la información recolectada (Hanitzsch, 2007). Finalmente, las asignaciones

específicas de cobertura pueden determinar también el peso que periodistas otorgan a la tecnología, algo que confirma que los *news beats* representan dominios de práctica diferentes en cuanto al tipo de recolección de noticias que implican (Reich, 2012). Nuestros hallazgos sobre las interacciones individuales periodistas-fuentes contribuyen de manera significativa a entender la complejidad de la recolección de noticias y los factores susceptibles de configurarla. Permiten completar nuestro cuadro del entorno multiorganizacional en el que los periodistas trabajan y saber más de cómo este incide en los resultados ambivalentes de la innovación tecnológica.

Por lo señalado hasta aquí, nuestra investigación ofrece una mirada novedosa de los procesos individuales y grupales en los que reporteros y otros actores con intereses distintos negocian las noticias en un entorno de innovación tecnológica. Al enfatizar y evidenciar el argumento de la adaptación al uso de plataformas digitales, contribuimos a la comprensión de los periodistas como agentes capaces de configurar sus condiciones de trabajo (Hoff y McCaffrey, 1996). Nuestros hallazgos ayudan a matizar el impacto de las nuevas tecnologías en la profesión y en la ocupación periodística a partir de las percepciones y experiencias de periodistas bolivianos. Ponen de relieve las limitaciones de la tecnología frente al peso que tienen factores de otro tipo, así como la importancia del contexto y de situaciones y entornos de trabajo específicos. Sin bien los periodistas, debido a sus decisiones, están involucrados en los procesos de descualificación o desprofesionalización asociados con la innovación tecnológica, también es cierto lo que Hoff (2010) defiende para el campo de la medicina y que puede aplicar también al periodismo: que los empleadores pueden ejercer un rol positivo en la construcción de contextos favorables en los cuales los trabajadores puedan usar la tecnología de formas que no afecten el control sobre su trabajo. Una manera de hacerlo es mediante la capacitación, tarea pendiente en el periodismo boliviano dado que nuestros hallazgos apuntan a que los esfuerzos en ese sentido son improvisados y que en su mayoría corren a cuenta de los propios periodistas.

Desde un contexto no occidental y poco explorado como el boliviano, la evidencia empírica presentada y discutida en esta tesis explica, por un lado, cómo los periodistas se adaptan al uso de plataformas digitales en la recolección de noticias y, del otro, cómo las implicaciones profesionales y ocupacionales son ambivalentes y están en función de diferentes niveles de negociación de las noticias, así como de fuerzas endógenas y exógenas al campo periodístico. Nuestro estudio arroja luces para llenar vacíos específicos de investigaciones previas. Ante la falta de profundización sobre las implicaciones de la tecnología en las diferentes etapas de la producción de noticias,

aportamos al entendimiento de la recolección de noticias como un proceso complejo y configurado por múltiples factores, así como a la comprensión de la innovación tecnológica como un conjunto negociado de resultados (Hoff, 2011) para la profesionalización y cualificación de los periodistas. Ello fue consecuencia de problematizar la funcionalidad de la tecnología y de analizar su uso como un fenómeno situado, es decir, considerando el conjunto de métodos, canales y herramientas —mediados o no por la tecnología— que los periodistas emplean para obtener información noticiosa y que al mismo tiempo dependen de necesidades específicas: individuales, contextuales y relacionadas con las estructuras laborales. Otros estudios, al enfocarse en una sola tecnología, han tendido a descontextualizar el análisis. También fue posible contrarrestar la tendencia a dar por sentado el carácter innovador de la tecnología y su aporte a la mejora del periodismo. Al partir de las experiencias y percepciones de los propios periodistas, dimos con las diferentes maneras en las que la tecnología es adaptada, así como con los impactos distintos y opuestos que los periodistas viven en cuanto a la ocurrencia de procesos simultáneos de recualificación/descualificación y profesionalización/desprofesionalización. A diferencia de estudios previos que no han prestado suficiente atención al rol individual, esta investigación aporta evidencia amplia para entender cómo los trabajadores participan proactivamente en estos procesos, los cuales constituyen fenómenos subjetivos y situados (Korzeniewska y Erdal, 2021) que no se excluyen mutuamente, sino que conviven en circunstancias concretas.

9.3. Insumos para futuras investigaciones

Además de resaltar los aportes del presente estudio, cabe reconocer sus limitaciones, derivadas principalmente de aspectos que no fue posible profundizar o abordar del todo, pero los cuales representan al mismo tiempo insumos útiles para futuras investigaciones. Estudios sobre periodismo y tecnología en Bolivia y en América Latina podrían enfocarse en el contenido noticioso que resulta de prácticas de recolección de noticias que incorporan el uso de plataformas digitales, las examinadas aquí y otras. Hablar de contenidos es apelar a la promesa de mejora de la calidad informativa, empleada para promover procesos de innovación tecnológica en empresas periodísticas y que constituye un resultado discutible (García-Avilés y Carvajal, 2008). Metodológicamente, estos estudios podrían recurrir a las entrevistas de reconstrucción con periodistas para indagar así en el proceso de elaboración de artículos noticiosos publicados recientemente. Ese método puede ayudar a lidiar con la naturaleza cada vez más evasiva e

inobservable de los entornos periodísticos actuales, capturando la mayor cantidad de flujos de información que ocurren dentro y fuera de la redacción a través de diversas plataformas y canales (Reich, 2015), así como complementar el análisis del contenido noticioso propiamente dicho.

La literatura sobre el tema podría beneficiarse también de estudios que comparen más de una realidad periodística en países de Sudamérica o de América Latina. Como afirman Dickinson y Bigi (2009), es difícil —además de no recomendable— generalizar acerca del impacto de las nuevas tecnologías en el periodismo (y en otras ocupaciones) porque es poco lo que conocemos de las experiencias de los periodistas que trabajan con ellas y de cómo varían de un contexto a otro. Aunque dimos cuenta de tres interacciones relevantes con las que los periodistas en Bolivia lidian a diario como parte de sus prácticas de recolección de noticias, no profundizamos en aquellas que sostienen con los jefes y editores de sus medios. En ese sentido, una vía interesante que estudios posteriores pueden tomar es la del análisis de ese nivel de negociación de las noticias, que en gran parte también ha sido llevado al espacio digital de WhatsApp. Apuntar a ese componente del entorno laboral del periodismo es importante porque las etapas de recolección, selección y presentación de noticias suponen un marco organizacional e institucional en el que se desarrollan y en el cual participan otros actores además de los periodistas, entre ellos editores, subeditores, diseñadores, etc. (Örnebring, 2010). Un enfoque similar, importante para investigaciones por venir, es aquel que considere más a profundidad la adaptación individual y colectiva al uso de tecnologías de las fuentes de información. Finalmente, dado que la presente investigación no profundiza en las implicaciones de la pandemia por el nuevo coronavirus en la recolección de noticias y en el uso de plataformas digitales en ese proceso, una veta interesante de análisis son las consecuencias a largo plazo de la crisis sanitaria en términos de innovación tecnológica y de profesionalización/cualificación. Lo que estos y otros estudios no deben perder de vista es que la tecnología no es una fuerza en sí misma, sino que es implementada de maneras diferentes y a partir de realidades y factores con el peso suficiente de configurar o restringir su rol.

Lista de anexos

Anexo A. Ejemplos de entrevistas

GB, periodista de agencia

(Transcripción de una de las entrevistas, seleccionada al azar)

1. (Pregunta programada) Cuéntame por favor qué haces en un día normal de trabajo

- Si es un día en el que me toca dar la apertura, me levanto, doy la apertura, reviso los periódicos para ver qué noticia se nos podría haber pasado, para ver si hay alguna exclusiva que se pueda rescatar. Se trabajan esas notas y, en función de lo que vaya surgiendo, hacemos las notas. Si el día anterior coordinamos una nota especial o alguna cobertura, dependiendo de eso, salgo o me quedo en la oficina buscando la información para hacer mi tema. En la agencia tenemos horarios, no es como en el periódico, donde entras y es hasta acabar, hasta lo último. En la agencia, trabajamos en dos horarios, que pueden ser el de la apertura, desde la mañana hasta la tarde/noche, y el del cierre, desde el mediodía hasta las siete u ocho de la noche, dependiendo de si hay más cosas. Obviamente, si la coyuntura lo requiere, nos quedamos más tiempo del establecido en nuestros horarios, pero básicamente es así.

2. (Pregunta de seguimiento) Cuéntame por favor de una cobertura reciente.

- Una algo aburrida a la que fui hoy. Era el anuncio de evento un de caporales que va a ser en enero. Están convocando a bailar caporales en 58 ciudades, serán mayormente residentes bolivianos para mostrar el origen boliviano de la danza. Empezó tarde, tienden a empezar tarde estos eventos. Igual hay que ir temprano porque uno nunca sabe cuándo van a empezar temprano. Y como el fotógrafo está de vacaciones, me tocó hacer fotos también. Los discursos estaban mezclados con baile, aproveché para tomar fotos durante las presentaciones. Luego regresé a la oficina e hice la nota. Cuando la nota ya está a disposición de los clientes, mando las fotos.

3. (Pregunta de seguimiento) ¿Cuándo es necesario salir y cubrir desde la oficina?

- Valoramos mucho si vale la pena hacer la cobertura con fotografía propia y con video porque ahora hacemos notas con foto y video. Con el gobierno, es bien complicado tratar de programar algo así porque te llaman a eventos de forma bien genérica, sin decirte el objetivo de la conferencia de prensa, o muy pocas veces te lo dicen. Pero cuando hablará una autoridad, solo te dicen que tal autoridad dará conferencia, pero no sobre qué. A veces es como la lotería, te arriesgas a ir, porque, además, si te dicen que es una conferencia, tienes la esperanza de poder hacer una pregunta. Cuando son conferencias genéricas, normalmente vamos solo si tenemos algo que preguntar para un tema propio. Si hay un tema fuerte coyunturalmente, en ese caso decidimos ir a las conferencias. Si es algo vistoso, llamativo visualmente, vamos también, sobre todo para hacer fotos y video. Pero si son conferencias donde solo te van a dar los mismos datos que se pueden obtener de un boletín institucional, no vamos, depende de lo que nos facilite enviar rápido el material.

4. (Pregunta programada) Cuéntame cómo escoges a tus fuentes, ¿cuál es el proceso

- Por un lado, estás las obvias, las fuentes básicas, autoridades o instituciones que hay que cubrir y por otro lado están las que uno busca para temas especiales, dependiendo de cuán conocida sea la persona, qué relevancia tiene. Y para eso lo que uno hace normalmente es, si no tenemos alguien en mente por ser alguien muy conocido en los medios, en la televisión, en los periódicos, acudimos

a colegas de medios locales para que nos sugieran con qué analistas, experto podemos hablar sobre uno u otro tema.

5. (Pregunta de seguimiento) ¿En qué momento del día las contactas?

Trato de hacerlo en horarios cristianos, en la mañana. Evito el mediodía porque lo más probable es que estén almorzando y no me atiendan. Y en la noche, lo hago hasta cierta hora. No me gusta molestarlos más allá de las ocho, salvo que sea demasiado urgente, una noticia que requiere que llame a una persona, eso era lo que hacíamos en el periódico. Pero en la agencia prefiero no molestarlos más allá, a menos que mi fuente me diga “llámeme a tal hora, a las ocho”.

6. (Pregunta programada) ¿Me podrías describir la relación que tienes con tus fuentes?

-La relación que tengo con las fuentes gubernamentales es bien lejana, con todas las fuentes en realidad porque muchos periodistas tienden a confundir ser cordial con una fuente con chancear con ella, como con un amigo, y eso no está bien. Por ética, no podría estar “amigueando” con mis fuentes. Tiene que ser una relación de respeto de ida y vuelta. Yo soy respetuosa con las fuentes. Algunos colegas se alteran y piensan que tienen algún tipo de derecho para exigir que les den información. Yo parto de la premisa de pedir las cosas respetuosamente y con tiempo, porque sé que si se las pides a último momento, no te lo van a dar. Lo mejor es tratar de llevar una relación cordial, pero sin llegar a que piensen que somos amigos. Que en ningún momento tu fuente piense que puede tomar ventaja de ti por ese tipo de amistad que cree tener. Hay que tener bien claras las cosas, incluso cuando el comunicador de la oficina es tu amigo, hay que tener claro que una cosa es la amistad que tienes con esta persona y otra muy diferente es el trabajo., Trato de ser más estricta en ese sentido, sobre todo con las fuentes políticas. Sí que les agradezco que nos pasen información, que nos faciliten entrevistas y todo, pero más que nada es ser cordial y respetuoso. De ahí a querer “corchearme” con esta persona, no, porque tengo claro que yo soy la periodista y ellos son mi fuente.

7. (Pregunta de seguimiento) ¿Es diferente con los publirrelacionistas?

- Yo creo que sí, son intermediarios, no dejan de serlo. En muchas cosas, las fuentes primarias son inaccesibles. Entonces el comunicador, el relacionista, está ahí para ser el enlace con la fuente. Muy pocas veces lo vas a poder tomar como fuente en *off*, salvo que la persona te dé permiso o que su jefe o jefa le dé permiso. Se puede tener un poco más de “confianza” con el comunicador o relacionista, no en el sentido de amistad, pero tu tono es más distendido. Sin dejar de ser respetuoso, puedes pedirles algunas cosas, plantearles algunos puntos, cosa que no harías con tus fuentes. Es distinto. La fuente está ahí, el comunicador te ayuda a llegar a la fuente.

8. (Pregunta programada) ¿Tienes WhatsApp? ¿para qué lo usas?

- Ahora es básico. Incluso las mismas instituciones han entendido que si quieren cobertura deben tener un grupo de WhatsApp porque ahora todas las coberturas, todos los avisos de coberturas, básicamente se mandan a través de WhatsApp. Y las redes son vitales también porque de pronto nosotros, por la naturaleza del trabajo de una agencia, estamos mayormente en la oficina, entonces de pronto estamos enchufados a Twitter o Facebook y sale algún colega que está en la calle y dice que hay un enfrentamiento entre la policía y (...) entonces salimos, dependiendo de cuán grave veamos el asunto. Entonces es importante. Antes lo podías hacer a través de la radio, pero es más inmediato a través de las redes porque incluso lo puedes ver en vivo, la televisión tarda. WhatsApp

es vital para enterarte de las convocatorias, para que te pasen audios cuando no has podido ir, para intercambiar información con otros colegas, es muy muy importante. Y Facebook y Twitter igual, para enterarte de cosas que tal vez se te están pasando, de noticias que deberías estar cubriendo.

9. (Pregunta de seguimiento) ¿Qué tipo de información intercambias por WhatsApp?

- Alguna vez audios mandan o yo, si tengo la posibilidad. Mandan fotografías, pero nosotros no las usamos, no podemos usar las fotos de WhatsApp ni de Facebook, primero por el tema de calidad, porque tienen baja resolución y, por otro lado, porque no sabemos si son trucadas o no, a menos que sean institucionales, pero a veces los colegas mandan cosas que no sabes si son verdad (“el Ministerio de Salud ha prohibido estos medicamentos”). Eso se maneja con muchísimo cuidado (...) Lo que ves en redes es una alerta y depende de ti hacer tu investigación para saber si es verdad o no. Lo mismo pasa con las fotos, con los audios, se pregunta si son del día, quién las manda, si no te están llegando a través de un canal institucional (...) Mayormente acudimos a los colegas de Santa Cruz y Cochabamba cuando pasan cosas relevantes allá porque no tenemos corresponsales en esas ciudades. Deben ser colegas de confianza o mejor si son las instituciones que están generando esta información. Siempre tiendo a buscar primero a la institución, al comunicador o comunicadora de la alcaldía, gobernación, gremio empresarial, lo que fuere. Pero si no consigo a través de ellos, acudo a colegas.

10. (Pregunta programada) ¿Tienes correo electrónico? ¿para qué lo usas?

- Lo uso porque no todo se puede mandar por WhatsApp, es limitada la capacidad de tiempo que tiene WhatsApp y otras plataformas. Entonces tenemos correos institucionales que nos sirven para comunicación interna más formal, porque igual para comunicación interna utilizamos Skype y ahora vamos a empezar a usar Hang Out. Pero para cosas más formales, que necesitamos que queden ahí, utilizamos el correo institucional, también nos siguen llegando comunicados de prensa, convocatorias, muy poquito, pero todavía llegan.

11. (Pregunta de seguimiento) Específicamente para relacionarte con tus fuentes, ¿de qué manera usas estas herramientas?

- Para mí es importante darles primero el correo institucional, para sientan que no es un fraude, que no me estoy haciendo pasar por una periodista. Al ver que les estoy escribiendo desde un correo institucional, van a sentir más confianza hacia mí, por un lado, y por el otro, tengo dos líneas telefónicas, una de la oficina y la otra personal. Pero como el teléfono de la oficina no es lo suficientemente moderno, utilizo mi línea personal para el trabajo. Cuando se requiere, doy el número para que me manden cosas por WhatsApp. Es lo que normalmente hacen ahora. Lo primero que te piden los comunicadores, las fuentes, es que mandes tu número de WhatsApp para que te incluyan en el grupo, te manden información o te convoquen a eventos. O les paso mi contacto por WhatsApp, me presento, les digo quién soy, de dónde, qué estoy haciendo y para qué los estoy buscando. Entonces depende, algunos me responden. Un par de veces no me han respondido, me imagino que ha generado desconfianza. Pero en esos casos, cuando no me responden por WhatsApp, los llamo por teléfono y a veces por teléfono me dicen “mándame mensaje por WhatsApp o por correo”. Yo también me acomodo a lo que diga la fuente. Algunas personas, las más mayores, no usan WhatsApp, siguen manejado el correo electrónico, depende mucho de lo que quiere la fuente.

12. (Pregunta de seguimiento) ¿Contactas a fuentes por redes sociales? Si es así, ¿cómo ha sido tu experiencia al respecto?

- Muy poquito, algunas veces me ha funcionado Facebook, pero no hago eso, lo siento muy personal. Facebook es muy personal, mi Facebook no es abierto a toda la gente y mi Twitter tiene candado. Entonces tiendo a no usar mucho mi cuenta de Facebook para relacionarme con mis fuentes ni con comunicadores. Algunos están ahí, pero no tienen acceso a todo lo que publico y tratar de contactarlos por Facebook te puede funcionar o te pueden dejar en visto. Para mí sigue siendo más importante que escuchen mi voz o que me vean, mejor aún, que me puedan identificar. Cualquiera te puede contactar por WhatsApp haciéndose pasar por alguien más, entonces para mí va a seguir siendo importante una llamada telefónica, a menos que ellos me digan que les mande mensaje por WhatsApp o por Facebook, yo les mando. Pero al menos ya saben de mí, ya me he podido presentar con la fuente. Para mí eso es bien importante.

13. (Pregunta de seguimiento) ¿Y cómo haces que te vean?

- Es más complicado, pero en las oficinas institucionales sí se puede. Te convocan a alguna cosa, no conoces al comunicador, pero vas y, terminado el evento, lo que normalmente hago es acercarme, les pregunto si tienen una nota de prensa, les doy mi tarjeta personal, donde están mis datos, para que puedan asociar mi nombre a mi cara. No falta quien luego me busca en Facebook y me hace solicitud de amistad. Como te digo, les acepto, pero con acceso muy restringido. Y si no me pueden ver, por lo menos que escuchen mi voz. Por eso para mí es importante llamarles por teléfono o mandarles correo. Si están muy lejos, no tengo forma de contactarlos, les mando un correo electrónico donde me presento, les explico quien soy y desde mi correo institucional, algo que pienso que les puede dar la seguridad de que no les estoy engañando.

14. (Pregunta de seguimiento) ¿El contacto pasa necesariamente por el publrrelacionista?

- A veces se puede hablar directamente con la fuente a través de WhatsApp, si no es una autoridad. O incluso hay autoridades que te responden: “llámeme o háblale a tal”. Te mandan audios. Pero si hay un intermediario, pienso que por respeto es bueno tratar primero con el intermediario. Nuevamente, para mí es una cuestión de respeto porque no me gustaría que pasen encima de mí si es mi trabajo facilitar eso. A veces te facilitan y a veces el intermediario te pone las trabas. En esos casos, es mejor ir directamente a la fuente.

15. (Pregunta programada) ¿En qué grupos de WhatsApp estás, relacionados con tu trabajo, y de qué forma los usas?

- Deben ser la mayoría de mis grupos. Son 20 ministerios, no estoy en los grupos de los 20 ministerios. Debo estar en la mitad, 10, pero aparte está el de prensa de Palacio, los dos del Tribunal Electoral, de la Fiscalía (...) Como cubro todo, me hago incluir en cuanto grupo puedo. Además, cubro deportes, es un grupo por club, son tres grupos de la federación, fácilmente deben ser unos 20 al menos (...) la alcaldía, la Secretaría de Cultura.

16. (Pregunta de seguimiento) ¿De qué forma usas estos grupos?

- Veo lo esencial. Para empezar, tengo algunas manías, eso es algo muy personal. No me gusta ver la notificación en rojo que salta en mis redes, tengo que ver qué es. Entonces, dependiendo de quién está escribiendo, me detengo a mirar qué cosa está diciendo. Si veo que son los comunicadores o los administradores del grupo, miro detenidamente porque a veces los colegas se ponen a decir estupideces y te distraen de tu objetivo. Entonces son prioritarias las fuentes más

sensibles, no importantes, pero como prensa de Palacio. No sabes cuándo el presidente se va a mandar una conferencia o algo así. Según van saliendo los avisos, voy revisando. Me detengo más que nada en los mensajes de quienes son administradores del grupo.

17. (Pregunta programada) ¿Cómo ha sido tu experiencia con estos grupos?

- Mayormente me sirven mucho ya que ahora todo mandan por ahí, incluso las notas, los enlaces, los audios, las fotos, que no me sirven, pero al menos me dan una idea del evento si no he podido ir. Me parece que me va bien. Soy de las personas que toma la información, agradezco, a veces ni eso. Por ejemplo, si se crea una discusión innecesaria, no me voy a meter, a menos que me toque directamente. O alguna vez, cuando tengo alguna petición, más que ponerla abiertamente en el grupo, prefiero hablarle directamente al administrador o comunicador y le consulto mis dudas. No me gusta la polémica innecesaria y tal vez es un tema propio, entonces siempre voy a tender a hacer mi consulta directamente y en un mensaje separado, a menos que sea algo que a todo el mundo le interese. Y cuando no hay respuesta directa del administrador a tu pregunta en privado, recién la pongo en el grupo: “por favor nos pueden informar a qué hora está viajando el presidente”, cosas así que necesitamos, que deberían ser públicas y que cada vez más las manejan por debajo.

18. (Pregunta de seguimiento) ¿Cómo ha sido en general tu experiencia usando esta y otras herramientas tecnológicas para tu trabajo?

- Mayormente veo ventajas. Cuando empezamos a hacer periodismo, no había WhatsApp, realmente tenías que estar en el sitio o tenías que ir hasta la oficina a copiar lo que dijeron en casete. Entonces, que te puedan pasar un audio, por ejemplo, te ahorra muchísimo tiempo y en una agencia de noticias el tiempo es vital. Si no sales rápido y no sales bien, no existes. Entonces a mí me facilita muchísimo que me puedan pasar un audio cuando no he podido estar ahí o que te convoquen y desconvocan de la misma manera. Sigue pasando, pero menos, que tienes que ir al lugar y una vez ahí te dicen que se ha suspendido. El tiempo es oro, por lo menos en el periodismo de agencia estamos contra el tiempo siempre, entonces tenemos que tratar de maximizar el tiempo y como además somos corresponsales, somos pocos. No podemos perder tiempo. La mayor ventaja es esa, nos ahorra mucho tiempo y nos permite contactarnos con gente que está en varias regiones, coordinar con nuestros jefes que están en España, con los colegas de otros países. Ha facilitado de muchas maneras la conectividad con los colegas y con las fuentes. El problema con los correos es que ya son algo lento. Tienes que esperar a que te respondan, la respuesta no es inmediata, no es como si estuvieras chateando. Siguen funcionando, pero para mandar archivos grandes, para cosas más formales. Siento a WhatsApp un poco informal, pese a que intento ser lo más formal que puedo cuando estoy dirigiéndome sobre todo a fuentes, pero para mí es más personal y formal mandar un correo electrónico.

De lo que muchos colegas se quejan en el caso de WhatsApp es que también hay colegas que nunca los ves en cobertura y se hacen mandar todo. El riesgo es que te manden información falsa y depende de cada uno, de cuán fiable es la persona que te está mandando información y de tu propia capacidad para confirmarlo porque una cosa es que te manden algo y otra que tú decidas publicarlo. Eso está pasando sobre todo en Twitter (...) paramos las orejas, podemos avisar a nuestros fotógrafos para que tengan las imágenes, estar atentos (...) si es aquí, salir de inmediato dependiendo de que sea. Muy poca gente, al menos entre mis contactos, usa Facebook para cuestiones laborales. Me parece fantástico porque lo veo como más personal (...) Una vez tuve un problema con Página Siete porque muchas de las opiniones que pongo en Facebook son personales y por eso están protegidas, no me gusta que las compartan sin pedirme permiso. Página Siete tiene

un espacio donde publican un tuit o un Facebook *post*. Un par de veces han publicado cosas más sin pedirme permiso. He tenido que escribirle a la directora para decirles que mis *posts* no son públicos, que su gente debería ser capaz de darse cuenta (...) Lo comparto para que lean mis primos, mis amigos, que vean lo que estoy haciendo, mi jefe es mi contacto en Facebook (...) O cuando realmente una cobertura me llega, la comparto. Sobre todo en Twitter subo las notas, es más para informar y para informarme (...) Ahora me están pidiendo que comparta las notas, entonces voy a abrir una cuenta institucional porque siempre dejo en claro que mis opiniones son a título personal (...), pero cuando te quieren hacer daño no les importa que pongas el *disclaimer* (...) voy a tener que abrir cuentas institucionales solamente para cuestiones de trabajo y voy a tener que aceptar a todo el mundo, no sé si las voy a poner públicas (...) Si fuera por mí no lo haría, no sé cómo manejar esa “fama” (...) si hubiera querido fama hubiera optado por la televisión, por ser rostro público de televisión, no por hacer televisión per se. A mí me gusta más que nada la prensa escrita, ahora también hago audiovisual, pero mi fuerte es escribir. No me gusta ser visible. Además, tengo la conciencia de cuando el periodista se pone como el centro ha dejado de ser periodista. El periodista no puede ser noticia a menos que sea muy relevante lo que esté pasando, a menos que se haya muerto, que lo hayan matado o detenido. Está ahí para informar.

19. (Pregunta programada) Hablando de periodismo profesional, ¿qué implica para ti ser un periodista profesional?

-Lo primero que debe tener un periodista profesional es códigos de comportamiento y códigos éticos porque no te sirve de nada ser el mejor escritor, el mejor cronista, el más versátil para la televisión o la radio si no tienes claro lo que es la ética periodística. Son cosas que tienen que ir de la mano para poder llamarte profesional. Hay muchas cosas que un buen periodista no debe perder de vista: el respeto por sí mismo, el respeto por las fuentes, el rigor en el trabajo porque muchas veces puedes hacerlo súper rápido, pero te equivocas: comas, ceros (...) Pueden ser cosas menores, pero cuando cometo un error es lo peor que me puede pasar. Tener que mandar una corrección es fatal. Sufro tres días después por haberme equivocado. Entonces hay que tratar de tener un trabajo bien pulcro y no mezclar tus opiniones con la información porque uno puede estar tentado a hacer eso. Pero la gente que no es periodista de cepa tiende a hacer ese tipo de cosas. Do debes poner subjetividades, tienes que poner hechos, contrastar esos hechos. Si es una crónica lo que estás haciendo, puedes jugar un poco con adjetivos, lo que no pondrías en una nota informativa, sin llegar a opinar. Para opinar están las columnas de opinión y no la escriben cualquiera, lo hacen los columnistas, los políticos, las escribimos los periodistas también. Pero en una nota informativa, en una entrevista, en una crónica no puedes poner juicios de valor, no te corresponde hacerlo. Para mí ser profesional es darle a la gente qué pensar, presentarle los hechos, la discusión es si los estoy presentando como los veo o como son. Siempre voy a tratar de mostrarlos como son, voy a tratar, pero siempre van a tener una carguita de subjetividad, son como los estoy percibiendo. Pero de ahí a que yo intencionalmente meta mi carguita para que las personas piensen de cierta forma, no. La idea es presentarle los hechos para que cada uno saque sus conclusiones. Eso es ser profesional, hacer bien tu trabajo, con rigor y tener tus códigos morales y periodísticos.

20. (Pregunta de seguimiento) ¿A qué te refieres con ser un periodista de cepa?

- Es raro encontrar periodistas de cepa porque para empezar en Bolivia no hay carrera de periodismo, sino de comunicación social (...) entonces nos meten a todos en la misma bolsa: relacionistas públicos, a los que quieren hacer marketing, proyectos de desarrollo y a los periodistas. Un periodista de cepa es quien sabe escribir bien —básico para mí—, tiene olfato

periodístico para saber donde hay una noticia, sabe como presentarla de forma que su nota no requiera que su editor la rehaga, y no le va a importar quedarse hasta las tres de la mañana, 24 horas, cuando un hecho noticioso lo requiere. Hay mucha gente que se mete a ser periodista por necesidad, te das cuenta quién es periodista por vocación y quién por necesidad. Quien tiene vocación buscará mayormente prensa escrita, los otros irán a televisión, a radio porque les tienta la fama, porque necesitan el dinero (...) que le apasione su trabajo es básico (...) te emocionas porque has conseguido una nota súper increíble, te emocionas por cómo te está quedando tu crónica y eres capaz de transmitir esa emoción a tu lector, a tu público. Muy pocos lo son.

21. (Pregunta de seguimiento) ¿El profesionalismo pasa por estudiar?

-Ir a la universidad no me ha servido de gran cosa cuando entré al periódico. Para mí la escuela fue el periódico. Obviamente el estudio universitario y el título son tu respaldo para conseguir el trabajo. Pero puede que haya muchos periodistas de cepa que nos están privando de su talento porque no han podido estudiar. Es una pena. El estudio es importante, pero de todas las materias, creo que en tres he aprendido qué es un *lead*, un titular y el resto en el oficio nomás (...) He aprendido más en el periódico que toda la teoría que me han dado en la universidad.

22. (Pregunta programada) Pensando en lo que me has dicho y desde tu propia experiencia, ¿cómo el uso de tecnología incide o no en lo profesional de tu trabajo?

-Creo que depende de cada persona. Siempre habrá quien se quede con el comunicado institucional o con la noticia falsa y que la publicará sin verificar por salir rápido. No hay que confundir la pasión periodística con tener la primicia a toda costa. Por hacer eso puedes embromar tu trabajo. Tener a disposición tantas herramientas como tenemos ahora claro que ha facilitado nuestro trabajo, pero siempre va a depender de cada persona cómo utilizarlas para hacer bien su trabajo. Te llegan los audios, fantástico, trabájalos para hacer tu nota, pero no te acostumbres a eso. También hay que salir a buscar la información. Te llegan alertas, bien, tú también puedes dar alertas, pero siempre hay que tratar de manejar todo con rigor, es básico. A veces me han criticado por ser tan rigurosa. “No lo ha dicho de esa forma”. Y eso importa, tienen que ser las palabras exactas. Si tienes buenas herramientas para hacer tu trabajo, fantástico, pero depende de cómo las utilices, para qué.

De pronto a algunas fuentes ya no les conviene porque quedan expuestas y de inmediato, o ahí están los medios para recordarles lo que han dicho (...) Un archivo de notas te ayuda, claro que te ayuda, te da hasta cierta ventaja porque la gente tiende a olvidar todo. Entonces si dispones de estos archivos para poder hacerles recuerdo, quien tiene el conocimiento tiene el poder ahora y la tecnología ha llegado a facilitar mucho las cosas. Puedes guardar más archivos, digitalizar tus notas si no salen en la versión digital, guardar los audios. Antes era complicado, con el casete. Ahora tienes listo el audio para difundirlo en las redes o donde sea. Puedes guardar los videos. Yo pienso, como una periodista a la que le apasiona la prensa escrita, que la tecnología es una gran ayuda y ahora es bien necesario para llegar más a la gente, en eso también ayuda. Muchos “changos”, de la edad de mis hermanos, se informan en las redes. También hay que ver qué tipo de información están recibiendo, creo que esa es la responsabilidad de los periodistas, tratar de llegar a estos nuevos públicos que se están interesando más temprano por información.

23. (Pregunta de seguimiento) ¿Quieres agregar algo?

- A mí me encanta escribir y es mi fuerte, pero he tenido que aprender a hacer televisión y a hacer radio. Ahora incluso, cuando mi fotógrafo está de vacaciones, también hago fotografía. Entonces

pienso que especializarte en radio, en prensa escrita o en televisión es como hablar un solo idioma. Es bueno aprender de todo. Obviamente es bueno tener una especialidad, pero es bueno saber al menos lo básico de cómo funciona, cómo se hace un video, cómo se manda un despacho de radio porque es lo que se requiere cada vez más: periodistas multimedia. Obviamente mucha gente se queja de que se quieren ahorrar el dinero por no contratar a un fotógrafo. Obviamente pueden ser los motivos del empresario, del medio, pero incluso si quieres ser Freelancer va a ser ventaja si sabes manejar distintos soportes. Ya no basta con uno solo. Lastimosamente muchos colegas de generaciones anteriores son muy reticentes a aprender, les da miedo o definitivamente no quieren hacerlo. Lastimosamente la gente que se queda en eso se vuelve obsoleta. Ha sido bien importante aprender a hacer video y pienso que sería importante para todos en la medida de las posibilidades tratar de aprender, no porque lo vayas a hacer de inmediato, pero por lo menos saber lo básico para poder defenderte.

24. (Pregunta programada) ¿Has recibido capacitación y de ser así cómo fue tu experiencia?

- Grave. Primero tenía que hacer el texto y luego el video. Veía a los españoles, jóvenes, hacer súper rápido el video, me ha costado un poco. Y veía a mi jefe sufriendo porque de repente se va de viaje a hacer una cobertura y vuelve con tres horas de video para sacar cuatro minutos, de los cuales van a editar. Mandamos un bruto y lo terminan editando a dos minutos en Bogotá o Madrid. Aprendes con el tiempo qué tipo de tomas, tienes que conocer los estándares de tu empresa, la agencia tiene unos muy básicos. Además, está la calidad. Tus tomas no tienen que estar movidas (...) si yo mando algo así, lo rechazan. Ha sido eso, que me rechacen, que me regañen, que me observen. A fuerza de machacar, he tenido que aprender cómo hacerlo y depende del equipo que tengas. Antes el programa que usábamos era súper lento y a veces colgaba, había que hacer todo de nuevo. Cuando yo entré usábamos aún cintas, ahora todo es digital. Ha sido interesante. Todavía es rudo hacer video y texto, pero es bonito cuando ves el producto final, es súper completo. Ves tu nota en la web, el video y las fotos. Quien no quiera leer la nota, puede ver el video. En la locución, van a tener tu texto, partes. Me han dado las bases, uno de los españoles me enseñó los comandos, los planos y ya luego depende de cada uno, es tu responsabilidad. Te dan las bases y depende de ti cómo lo haces (...).

FC, periodista de televisión

(Transcripción de una de las entrevistas, seleccionada al azar)

1. (Pregunta programada) Cuéntame por favor qué haces en un día normal de trabajo

- Uno se levanta tipo seis de la mañana y desde temprano abre algunos portales de internet para ver cuáles son las últimas noticias. Luego, haciendo zapeo en los diferentes canales de televisión para ver si coinciden las informaciones e ir marcando un poco la tendencia de la jornada. Después, a las ocho, conduciendo hacia el canal para llegar más o menos a las 8:30, que es el horario de ingreso. Y tenemos una reunión de aproximadamente media hora con el jefe de prensa, donde se plantean los temas, se saca la agenda que uno tendrá que cubrir durante la media jornada. Posteriormente salimos a hacer la cobertura, estamos de retorno en el canal a las once más o menos, dependiendo de la importancia de las noticias, a veces se alargan también, llega uno sobre hora, puede ser que al mediodía. El noticiero sale a las 12:45, es decir que en ese pequeño lapso tenemos que hacer maravillas con el tiempo. Finalizamos a la una con todo el material para ser emitido. Y luego salimos a almorzar, tenemos hasta las tres de la tarde. Ya no tenemos la reunión en la tarde, solo coordinamos vía WhatsApp, donde también damos los temas, sugerimos y se hacen modificaciones de agenda. Eso es para ganar un poco de tiempo y tener un poco más de descanso. Salimos a hacer nuevamente la cobertura y estamos a las seis o 6:30 en el canal, realizando las notas, elaborándolas para que salgan en el noticiero de la noche, que comienza más o menos a las 19:45. Ahí finaliza nuestra jornada. Nos vamos a casa a las ocho de la noche.

2. (Pregunta de seguimiento) ¿Se te viene a la mente alguna cobertura reciente de la que me puedas contar?

- He estado cubriendo el tema de dotación de tierras, que está creando conflictos, más en esta época preelectoral. Hay varios temas que están relacionados como el denominado avasallamiento, la dotación de tierras a personas que no son indígenas o que no viven en las zonas donde la ley dice que se debe dar primero las tierras. Y esto trayendo muchas susceptibilidades porque aseguran que tal vez se podría prestar a fraude electoral y a una serie de cosas. Es casi un estilo en esta época de elecciones, que tenemos en la mira las elecciones generales donde participará nuevamente el presidente Evo Morales con su binomio. Y se genera este tipo de noticias.

3. (Pregunta de seguimiento) ¿Qué haces para cubrir esos temas?

- Hubo sectores indígenas que denunciaron supuestos avasallamientos en diferentes zonas de la Chiquitanía y personas que denunciaron la conformación de algunas comunidades ser beneficiarios de tierras fiscales. Al final lo lograron, pero los verdaderos beneficiarios no tuvieron la tierra. También fuimos al órgano que controla esto, que es el Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA), donde dieron una conferencia negando tales extremos, asegurando que hay una campaña política contra el director.

4. (Pregunta programada) ¿Cuál es el proceso que sigues para seleccionar a tus fuentes?

- Normalmente los criterios que usamos es que, con la experiencia, uno va conociendo fuentes o va teniendo a veces sugerencias de la dirección o también las vamos escuchando en otros medios, en versiones impresas. Y vamos más o menos sabiendo quiénes pueden referirse a uno u otro tema.

5. (Pregunta programada) ¿Cómo describirías la relación que tienes con tus fuentes?

- Con las fuentes tengo alguna cercanía, no tanta intimidad como de amistad, más que todo como de respeto, como de confianza, pero no tan íntima como para compartir, hacer otro tipo de vida con las fuentes.

6. (Pregunta de seguimiento) Pero ¿cómo logras que hablen contigo?

- Con llamadas telefónicas, preguntando cómo está la persona, si tiene algunas novedades o conversando, comentando sobre algún tema, pidiendo alguna sugerencia, pidiendo algunas veces que me oriente en temas que son algo complicados. De ahí se va generando cierta confianza que muchas veces es telefónica (...) Hacemos las citas sobre determinado tema con alguna persona relacionada que va a ser nuestra fuente, que dará un tipo de opinión para contrastar otra declaración que tenemos. Lo vamos coordinando por teléfono.

7. (Pregunta programada) Hablando ahora de tecnología, ¿tienes correo electrónico y si es así para qué lo usas?

- Tengo correo electrónico, pero es más que todo para cuando nos mandan documentación o nos invitan a alguna conferencia o evento. Es para eso. Más es el uso de WhatsApp o del teléfono directamente.

8. (Pregunta programada) ¿De qué manera usas WhatsApp exactamente?

El WhatsApp nos sirve para coordinar con el entrevistado o coordinar con otro grupo de periodistas donde contrastamos ideas, fuentes. Para el envío de videos, para recibir videos. Es muy dinámico el WhatsApp en el tema noticioso.

9. (Pregunta programada) En general, ¿cuál ha sido tu experiencia usando WhatsApp?

- Muchas veces el WhatsApp nos ha servido de gran manera porque hay coberturas que son en lugares alejados y uno no puede llegar a tiempo. Pero hay personas que han estado presentes, testigos que han tenido la facilidad de grabar, entonces nos comparten este material vía WhatsApp y eso nos ayuda mucho.

10. (Pregunta de seguimiento) ¿Cómo es esa dinámica entre colegas?

Sí, entre colegas compartimos a veces, dependiendo del grado de confianza que uno tiene con el otro colega, de la lealtad que se tenga. Mucho depende de eso para darse la mano de vez en cuando.

11. (Pregunta de seguimiento) ¿Qué información compartes con colegas por WhatsApp?

- Cuando se comparte este tipo de material, muchas veces se pone un filtro, como se dice, porque es difícil que podamos compartir el material del canal vía WhatsApp. Entonces hay ocasiones en las que nosotros mismos grabamos con nuestros propios celulares, grabamos el material de la cobertura que estamos haciendo y ese es el material que compartimos.

12. (Pregunta programada) Hablando de los grupos de WhatsApp, ¿en qué grupos estás, relacionados con tu trabajo, y de qué forma los usas?

- Más de 100, bastante. Cada día van creando. Colegas, fuentes o algunas instituciones crean grupos para mayor comodidad y para hacer la convocatoria por ese medio y así varios medios saben de la conferencia. Al principio es bonito, pero luego se va tornando aburrido. A veces se quiere generar debates, pero son debates que no tienen gracia por temas generalmente de humor.

A veces hay colegas que no están de humor y les parece mal un comentario y se hace un debate innecesario.

13. (Pregunta de seguimiento) ¿De qué manera usas esos grupos?

- Generalmente se dan aportes cuando hay un pedido. A veces se solicitan los números celulares de algunas fuentes o algunas direcciones. Ahí es más que todo cuando en lo personal comparto o aporto. En cuestión de opiniones no comparto mucho porque también se presta para el tema de los *screen shots*, que son muy comunes y a veces los usan con otro tipo de intenciones. Yo no comento, pero hay colegas que sí. Yo comparto mensajes, audios, videos y fotos. Se comparte todo, depende de la necesidad que se tenga. La desventaja es esa, que se usen los *screen shots* o que se guarden audios o las fotografías para usarlas con malas intenciones.

14. (Pregunta programada) Y las redes sociales, ¿las tienes y si es así para qué las usas?

No uso mucho Facebook. En cuestión de comunicación, más es WhatsApp. El Facebook es personal porque es muy abierto como para usarlo en este medio. Y cuido un poco la cercanía, la familia, todo eso. Porque el Facebook es como una caja de pandora, abierto para todo. No uso Twitter para nada. Hemos intentado usar Twitter, pero hemos visto que no es muy útil para el medio en el que estamos, no es muy ágil, el WhatsApp tiene más agilidad. El Twitter acá no es muy popular. Como alerta sí me sirve, cuando hay algún comentario, alguna publicación, nos sirve como para ir indagando, confirmar si es cierto lo que se está diciendo ahí. Nos da una pequeña alerta.

15. (Pregunta de seguimiento) A la hora de contactar a tus fuentes, ¿cuál es la mejor vía?

Ahora, con la tecnología, todo ha cambiado. Vengo de la generación sándwich porque estuvimos cuando no había esta tecnología y ahora estamos cuando está. Yo soy más avocado al contacto con mi fuente. Puedo decirle que hablemos de tal tema y me dice que sí. Y ya llegando al lugar le comento y tenemos una charla previa, incluso para tener mejores datos. En radio se ocupa más el WhatsApp por el tema de audios. Desde cualquier lado, la misma fuente te envía un audio y ya está. Es más cómodo. Nosotros necesitamos sí o sí [filmar a la persona], pero lo hemos usado en ocasiones [el WhatsApp] cuando se ha necesitado una fuente que no está en el departamento o en el lugar. A veces se graban en video con buen audio y buena calidad y nos lo envían y podemos utilizarlo.

16. (Pregunta programada) Hablando ahora de la profesión, ¿quién es un periodista profesional para ti?

- Un periodista profesional debe tener a mi criterio conocimiento de la información, de los temas, estar en la actualidad, informarse permanentemente, tener criterio de opinión, ser ágil, sobe todo veraz y tratar de llevar la información a tiempo, que eso es lo más importante.

17. (Pregunta programada) Con base en eso y en tu experiencia, ¿cómo el uso de tecnología incide o no en lo profesional de tu trabajo?

Puede incidir dependiendo de la tecnología. El alcance que tengan las empresas para ir implementándola puede cambiar mucho en cuestiones de tiempo. Podría incidir bastante, si hay tecnología que brinde mayor rapidez para enviar directamente el material desde una unidad móvil sin llegar al canal. Hay muchas cosas que deben mejorar. Lo que se debe cuidar es tener cierto

criterio, veracidad, tener valores porque hay periodistas que pueden tergiversar temas, que los acomoden a cierta conveniencia.

18. (Pregunta programada) ¿Has recibido capacitación y de ser así cómo fue tu experiencia?

- En ciertas ocasiones, hay capacitaciones en temas de edición, de los formatos para enviar el material con calidad, pero en cuestiones de otras tecnologías, uno va averiguando, va experimentando, va implementado y si son útiles las adoptamos. Hay editores que se pueden usar en un celular. A veces son muy útiles en cuestión de rapidez, cuando uno va a un viaje para mandar pequeños adelantos de informaciones. Se va experimentando y adoptando.

Anexo B. Ejemplos de diarios de observación

Plataforma	WhatsApp
Participantes	Grupo #MeKes
Intervenciones	185
Fecha	10 de marzo de 2020

Anotaciones del observador:

La primera intervención ocurre a las 6:51 cuando un periodista comparte en imágenes (17) las portadas de los principales diarios del país. Otro periodista reenvía la convocatoria a una rueda de prensa en la Dirección General de Migración a las 10:00. Se comparten fotos sin información adicional sobre quiénes son, dónde están, qué hacen, etc. Se comparte información sobre la sesión del Concejo Municipal (agenda y foto) y sobre una rueda de prensa convocada por un senador. Dicha información parece provenir no de periodistas, sino de publrrelacionistas o comunicadores. Se comparte un tuit publicado en la cuenta de la Vicepresidencia con el orden del día de la sesión la Asamblea Legislativa del día siguiente. A las 10:56, una persona distinta a la que compartió la convocatoria a la rueda de prensa en Migración comparte cuatro fotos, el video presentado en la ocasión y el audio de la conferencia, incluyendo las preguntas hechas por periodistas que asistieron y las respuestas recibidas. “Páseme su nombre por WhatsApp, usted tiene mi teléfono y en la tarde le digo lo que ha pasado”, responde el ministro de Gobierno ante la pregunta de un periodista sobre un asesor del gobierno. La pregunta aborda un tema distinto al de la conferencia de prensa. El ministro recibe otra pregunta de ese tipo, la respuesta está en la grabación compartida en el grupo. Reenvían un boletín de prensa del Tribunal Supremo Electoral. Comparten fotos de una persona declarando ante los medios sin mayores detalles y la foto del Gerente de la Gestora Pública. Poco antes de las 12:00, dos periodistas personas distintas reenvían la convocatoria a la posesión del ministro de Defensa, prevista para las 13:00. Comparten el video de la entrevista a un candidato a diputado y el boletín relacionado, publicados en la página de Facebook de un canal de televisión. Comparten video, fotos y boletín de la entrevista a un candidato a la vicepresidencia. El publrrelacionista de un senador comparte boletín, audio, video y fotos de la rueda de

prensa de la que avisó antes. El audio incluye las preguntas y respuestas a periodistas. Una persona reenvía el audio del discurso de la presidenta durante la posesión del ministro de Defensa, el enlace para descargar de WeTransfer el video del discurso e imágenes de apoyo. Envían dos veces la invitación a la firma de un convenio interinstitucional. Comparten fotos de una conferencia de prensa en la Cámara de Diputados sin más información. “alcaldes y concejales piden desembolso” es el pie de una foto compartida. Una periodista pregunta: “alcaldes de dónde?”. Y le responde: “De los diferentes departamentos, están en la plaza Murillo”. Comparten un video en el que un cantante manda saludos a los miembros del grupo. Alguien responde con un *sticker*. Quien parece ser el publlirrelacionista de la Alcaldía de El Alto reenvía tres alertas informativas, acompañadas por audios, fotos y boletines de prensa. Envían un comunicado del Ministerio de Economía acompañado del PDF de una resolución ministerial. “Compañeros me podrían dar el nombre y cargo por favor” pregunta alguien en un mensaje acompañado de una foto. “Álvaro Ruiz”, responde alguien. Y otro dice “Álvaro Ruiz – presidente de FAM”. La persona que compartió la invitación a la firma de convenio interinstitucional comparte audio y fotos del evento. También comparte el audio de la conferencia de prensa que el director de Régimen Penitenciario dio luego de la firma del convenio, donde abordó otros temas a consulta de los periodistas. A las 19:02, alguien avisa que la presidenta hará declaraciones a las 19:30, no dicen sobre qué tema. Comparten la captura de pantalla de un tuit que habla de la suspensión de las eliminatorias sudamericanas para el Mundial. Alguien responde: “jajaja *fake*”. Le responden con la captura de otro tuit que parece confirmar la información. El publlirrelacionista de la Fiscalía General comparte dos boletines de prensa, más fotos. Desde las 19:42, a partir de la alerta de un periodista, las intervenciones son para avisar de una noticia de última hora, la aparente confirmación de los primeros dos casos de coronavirus en el país. Hacen suposiciones. Comparten como respaldo capturas de pantalla de los tuits de una periodista y de un canal de televisión, el enlace a una nota publicada en un diario digital, la invitación a la conferencia de prensa de un gobernador. A las 20:11, comparten el video de la conferencia de prensa (grabación de una pantalla de tv desde un celular) del ministro de Salud sobre el tema, subido a una página de Facebook. En sus intervenciones, los periodistas hacen comentarios sobre la rueda de prensa, acerca de la información que el ministro no dio, hacen conjeturas,

cuestionamientos: “Tampoco dice qué pasó con las 20 personas que le hicieron una reunión de bienvenida a la señora (infectada)...”, “lo que preocupa es el recorrido a sus domicilios”, “eso denota que no existe control en las terminales”, “VAMOS A MORIR”, “cuidemos a nuestros padres y abuelos”, “informemos a los demás, no a la desinformación”. Estas reacciones incluyen *stickers*, memes y videos de YouTube con consejos. Se intercalan con repercusiones sobre el tema, se comparten en enlaces a los tuits de dos candidatos. Del segundo se incluye fotos y audio sobre una conferencia que dio sobre el tema más temprano. A las 20:21, un periodista da una alerta: “Acaban de pasar el dato que hay un caso sospechoso de coronavirus en Cossmil...”. Hacen nuevas conjeturas, cuestionamientos. Alguien le pregunta cuál es la fuente. Responde: ¿No soy creíble? Qué barbaridad, che”. Comparten el video de la conferencia de prensa del Gobierno Municipal de Oruro sobre el caso de coronavirus en esa región, y de una conferencia de la Caja Nacional de Salud para el día siguiente. No se habla de otra cosa. La última intervención ocurre a las 00:30.

TEXTO PLANO

[10/03/20 15:36:02]: Compañeros enviamos el siguiente comunicado además de la resolución ministerial firmada por el exministro Luis Arce que aprueba el manual del Sistema de Administración de bienes y servicios.

[10/03/20 17:51:13]: Buenas Noches colegas, a las 20:00 en el COED (4to anillo esq. Av. Alemana), el Gobernador Rubén Costas junto a su gabinete, brindará conferencia de prensa para informar sobre el primer caso de coronavirus

[10/03/20 17:51:15]: 2 de golpe...?

[10/03/20 17:54:35]: 😞

[10/03/20 17:55:12]: La señora del caso en Oruro llegó primero a Santa Cruz

[10/03/20 17:55:24]: en la lógica de suposición

[10/03/20 17:55:30]: serían lo lugares correctos

[10/03/20 21:49:40]: Bueno..., muchas gracias por la confianza

Sucede que el amigo que me escribió dice que tiene un pariente internado en Cossmil y es a través de él que se enteró del caso

La persona que me contó también es de mi absoluta confianza

Si no, no habría puesto el dato en el grupo

En fin

Y por supuesto que no hay que creer en el gobierno, en realidad no hay que creer en ningún político

Ya sabemos cómo son y qué buscan

[10/03/20 21:50:44]: Maestrooooo

[10/03/20 21:51:24]: yo también creo que hay más casos

[10/03/20 21:51:42]: De seguro que sí

[10/03/20 21:51:52]: 🙌🙌🙌 totalmente de acuerdo...

Archivos multimedia

Audios, imágenes, videos, hipervínculos a sitios web y redes sociales, documentos.

CAPTURAS DE PANTALLA:



16:09 16:09

16:09 +2

4:02 16:09

AUDIO Conferencia de prensa del Director de Régimen Penitenciario luego de la firma de los convenios.

16:09

Coronavirus en Oruro? 17:42

eets Tweets y respuestas Multimedia

Presidenta @JeanineAnez en minutos confirmaría el primer caso de coronavirus en #Bolivia, el caso es en #Oruro.

17:42

17:42

Esperemos el informe oficial

17:43

Plataforma	WhatsApp
Participantes	Grupo PRENSA LEGISLATIVO
Intervenciones	74
Fecha	Jueves 6 de agosto de 2020 (feriado/festivo)

Anotaciones del observador:

La primera intervención ocurre a las 7:54 cuando envían una imagen con un mensaje de una comisión de la Asamblea Legislativa (AL) por el aniversario patrio. Otro miembro comparte un video alusivo al día y alguien más un *sticker*. La publrrelacionista del Senado comparte el enlace a un post en Twitter con un mensaje alusivo y otro sobre la entrega de una ofrenda floral. Alguien, al parecer otro publrrelacionista de la AL, comparte en extenso un boletín de prensa sobre el pedido de un diputado al gobierno con motivo del aniversario patrio, además del video y audio de las declaraciones en ese sentido. Alguien comparte el enlace a un video publicado en la página de Facebook de la presidenta de la AL con su salutación. La publrrelacionista del Senado vuelve a compartir el enlace al post en Twitter sobre la ofrenda floral. Comparten el enlace al mensaje en Facebook de la jefatura de bancada del MAS. Luego comparten un mensaje y enlace a post en Twitter de la Vicepresidencia sobre el inicio de la sesión de honor de la AL. La publrrelacionista del senado comparte un enlace al Twitter del Senado sobre el mismo tema. Un periodista pregunta en qué página se está transmitiendo la sesión y un colega responde con en enlace a la transmisión en la página de la Cámara de Diputados. Periodistas hacen comentarios sobre la transmisión de la sesión en el canal estatal, cuestionando que los conductores no dejan escuchar lo que pasa. Alguien comparte el enlace a un video del candidato a vicepresidente por el MAS en una página de partidarios en Facebook. Siguen los comentarios sobre la transmisión. Y una periodista pide que pasen el informe en Word. Un publrrelacionista responde que, concluido el informe, se pasar el video EN LIMPIO. Otra publrrelacionista envía un boletín de un diputado del MAS cuestionando la adenda al contrato entre YPFB y Petrobras, así como video y audio de su intervención ante la AL. Una periodista pregunta por un enlace para seguir la transmisión de la sesión y una colega le responde que ya terminó. Un publrrelacionista comparte el enlace al video de la transmisión. A raíz del comentario de un periodista que no entiende qué paso, hay varios comentarios entre los periodistas del grupo, unos que explican y otros que cuestionan por

qué la presidenta no dio su informe de gestión ante la AL. Alguien envía el aviso de que el viceministro entregará el informe escrito de la presidenta a la AL. Alguien pregunta por el audio del mensaje de la presidenta de la AL. Algunos periodistas siguen comentando sobre el tire y afloje entre el legislativo y el ejecutivo. La publirrelacionista envía el enlace al mensaje de la presidenta de la AL en Twitter y el enlace al video en Facebook y en Twitter con ese mensaje. Otra persona envía el mensaje con el aviso de la entrega del informe escrito de la presidenta. Envían un mensaje de la Dirección de Comunicación para alertar que un diputado dio un mensaje en la sesión a título personal, más fotos. Envían un boletín de prensa, audio y video de un diputado del MAS que anuncia que buscará reunión con el TSE para resolver conflictos por las elecciones. Una periodista pide que se comparta el informe escrito de la presidenta de la AL. Una publirrelacionista pasa tres boletines de prensa acompañados por videos y audios con las declaraciones de asambleístas del MAS. La publirrelacionista del Senado envía enlaces a Twitter del Senado con infografías e imágenes con datos y citas destacadas del informe de la gestión legislativa, una foto y un boletín de prensa con enlace al texto completo. Envían de nuevo enlaces al mensaje alusivo a la fecha de la presidenta de la AL en Facebook y Twitter. Publirrelacionista del Senado envía enlace a Twitter del Senado sobre postura de presidenta de la AL sobre créditos y financiamiento de bonos. Reenvían enlaces a dos publicaciones de un senador en Twitter sobre la intervención de los bloqueos. La última intervención ocurre a las 00:04 con el envío de una imagen con una cita destacada de la presidenta de la AL.

TEXTO PLANO

[06/08/20 10:25:38]: Que alguien me explique lo que pasó 😱

[06/08/20 10:25:44]: Gracias.!

[06/08/20 10:30:35]: El informe de Jeanine Añez, está fuera de la sesión. El Legislativo no dejó presentar su informe verbal a la Presidenta Añez.

[06/08/20 10:30:45]: Ya acabó la sesión

[06/08/20 10:30:57]: Dicen que no presentó previamente su informe escrito.

[06/08/20 10:41:15]: El art. 172 de la CPE señala que la presidenta o presidente debe entregar el informe escrito junto a las memorias ministeriales, al no haber hecho entrega de dicho documento no corresponde su tratamiento en la sesión.

[06/08/20 10:42:46]: Pero el artículo dice. *anual*. Y solo es transitoria 🙋♂

[06/08/20 10:44:39]: Solo hay un título para esto...

BOCHORNOSO

[06/08/20 10:44:57]: VERGUENZA 🙋♂

[06/08/20 10:45:17]: Art 172: *Presentar anualmente a la Asamblea Legislativa Plurinacional, en su primera sesión, el informe escrito acerca del curso y estado de la Administración Pública durante la gestión anual, acompañado de las memorias ministeriales. *

[06/08/20 11:08:20]: BO *DE INTERES* BO

La Paz, 06 de agosto de 2020

Una vez que la Presidenta Constitucional, Jeanine *Añez, concluya la presentación de su Informe a la Nación*, el viceministro de Coordinación Legislativa y Gubernamental, Israel *Alanoca, entregará el Informe Presidencial impreso a la Asamblea Legislativa, en cumplimiento a la CPE. *

Gracias.

Viva Bolivia BO

[06/08/20 11:36:17]: 📺 *#VÍDEO*

Sesión de Honor de la Asamblea Legislativa Plurinacional por los 195 años de #Bolivia culminó sin la presentación del informe de gestión escrito de la presidenta transitoria, Jeanine Añez, en incumplimiento de la Constitución Política del Estado.

<https://twitter.com/SenadoBolivia/status/1291411954062569473>

[06/08/20 12:00:34]: 🟡 *ATENCIÓN PERIODISTAS*

La Asamblea Legislativa pone en evidencia que el diputado demócrata, Edgar Rendón, difundió un mensaje, a título personal, en las pantallas instaladas en la Sesión de Honor por el aniversario patrio, durante el minuto de silencio por las víctimas del coronavirus y los caídos en Senkata y Huayllani.

Dirección de Comunicación y Prensa

Cámara de Senadores

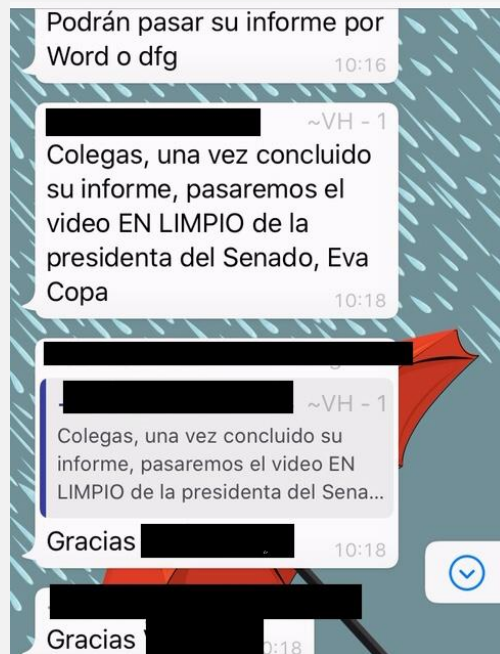
[06/08/20 12:51:11]: Podrían pasar el informe es escrito de la Pdta. del Senado, mencionó Leyes importantes q se aprobaron en esta pandemia compartan por favor, compañero. Es importante socializar aquello.

[06/08/20 12:51:11]: La Pdta. dio palo a la Asamblea En su informe, ya debería tenerlo en diapositivas y compartir en redes

Archivos multimedia

Audios, imágenes, videos, hipervínculos a sitios web y redes sociales.

CAPTURAS DE PANTALLA:



Forwarded

1:26 13:29

Forwarded



13:29

**DIPUTADAS DEL MAS
PIDEN RESPETO Y MAYOR
SERIEDAD AL GOBIERNO
TRANSITORIO**

Prensa Diputados –
06/08/2020 - Las

ayes aprobados por la ALP durante
a gestión de la Senadora Eva Copo

a Asambleas Legislativas han sido que el primer punto es sobre el protocolo por el Congreso
aprobado la Ley de Promulgación de Leyes (desdoblada) a fortalecer el sistema de salud
atender las necesidades de la población en su conjunto, entre otros se han:

**SANCIONADAS
PROMULGADAS**

- 1. Ley de Promulgación de Leyes (desdoblada) a fortalecer el sistema de salud
- 2. Ley de Promulgación de Leyes (desdoblada) a fortalecer el sistema de salud
- 3. Ley de Promulgación de Leyes (desdoblada) a fortalecer el sistema de salud
- 4. Ley de Promulgación de Leyes (desdoblada) a fortalecer el sistema de salud

**POR
PROMULGAR**

- 1. Ley de Promulgación de Leyes (desdoblada) a fortalecer el sistema de salud
- 2. Ley de Promulgación de Leyes (desdoblada) a fortalecer el sistema de salud
- 3. Ley de Promulgación de Leyes (desdoblada) a fortalecer el sistema de salud
- 4. Ley de Promulgación de Leyes (desdoblada) a fortalecer el sistema de salud

#InformeDeGestiónLegislativa
#195AñosDeIndependencia
#VivaBolivia 🇧🇴

[https://twitter.com/
SenadoBolivia/status/
1291449259259240450](https://twitter.com/SenadoBolivia/status/1291449259259240450)

14:14

Plataforma	WhatsApp
Participantes	Grupo NUEVO PERIODISTAS CBBA
Intervenciones	42
Fecha	Miércoles 9 de septiembre de 2020

Anotaciones del observador:

La primera intervención ocurre a las 6:12 cuando un miembro del grupo reenvía dos mensajes en los que un padre pide ayuda económica para la operación de sus dos hijos. Reenvían la invitación a dos actos en la Casa de las Culturas y uno en el municipio de Sipe Sipe. Reenvían imagen de invitación al acto de entrega de equipamiento para laboratorio de la UMSS. Un miembro del grupo da los buenos días y deseos. Envían invitación a concentración ciudadana de protesta contra tarifas de electricidad. Más tarde alguien pregunta si la protesta continúa. “Acabo de pasar y está tranquilo”, responde alguien. Reenvían invitación a presentación de canción por el aniversario departamental. Reenvían imagen con invitación, mensaje y ubicación de firma de convenio entre laboratorio médico y municipios de Oruro. Reenvían invitación a conferencia de trabajadores campesinos (inhabilitación de Evo como candidato). Envían imagen con invitación a lanzamiento de aplicación para estudiantes transmitido por Facebook y enlace a página de Facebook. Mandan foto y avisan de marcha de fabriles que causa congestión. Envían nuevamente (otra persona) la invitación al acto en la UMSS. Un periodista pide el número de una concejal. Tres colegas responden mandándole el contacto. Reenvían convocatoria a conferencia de Ángeles contra el COVID. “¿Chicos, alguien está yendo? Para ir juntos”, pregunta una periodista sobre el acto en la UMSS. Reenvían mensaje para invitar a conocer equipos donados a laboratorio, donde estará el viceministro de salud. Envían enlace a transmisión por FB de acto en la UMSS. Un periodista dice que el transporte pesado hablará con medios sobre el tema de escasez de combustible. Otro reenvía video y mensajes sobre la reunión entre autoridades y vecinos de K’ara K’ara por el conflicto del botadero. Alguien pregunta dónde es. “K’ara K’ara”, le responden. Reenvían enlace a registro para curso de gestión de riesgo. Reenvían invitación al reinicio de actividades eclesiales para el día siguiente. Alguien pide el número del representante de la empresa GESS. Periodistas reenvían invitaciones a conferencias/actos públicos del municipio (entrega de un distribuidor), CBN (donación de cereales), Sociedad de Ingenieros (Cumbre

Hidrocarburífera), UMSS (mitin de protesta), municipio de Sacaba (rastrillaje masivo COVID para el día siguiente, incluye ubicación y es enviada por dos personas), PAN-BOL (firma de alianza política) y Defensoría del Pueblo (conflicto en K'ara K'ara para el día siguiente). Es la última intervención (21:20).

TEXTO PLANO

[09/09/20 5:12:36]: Hija si pueden hacerle cobertura hija

[09/09/20 5:12:36]: Quería pedir la colaboración y ayuda de la población cochabambina, mi hijo a sus de 12 años fue operado a sus 6 añitos de un tumor en la médula espinal y hoy nuevamente debe ser intervenirlo, y mi otra hija tenia hidrocefalia (liquido en la cabeza) y en la cirugía le diagnosticaron un tumor, tienen que operarla en 3 semanas... por favor les pido puedan ayudarme, las operaciones son muy costosas...

Por favor pido a los medios de comunicación que me puedan ayudar económicamente, víveres y sus oraciones...

Contacto: Juana Choque 79771270

[09/09/20 5:15:36]: *MIÉRCOLES 09 DE SEPTIEMBRE*

Hora: 09:30

Lanzamiento de la Feria de la Salteña

Lugar: Casa Departamental de las Culturas (14 de Septiembre)

Hora: 10:00

Presentación del Catálogo de MyPES

Lugar: Casa Departamental de las Culturas (14 de Septiembre)

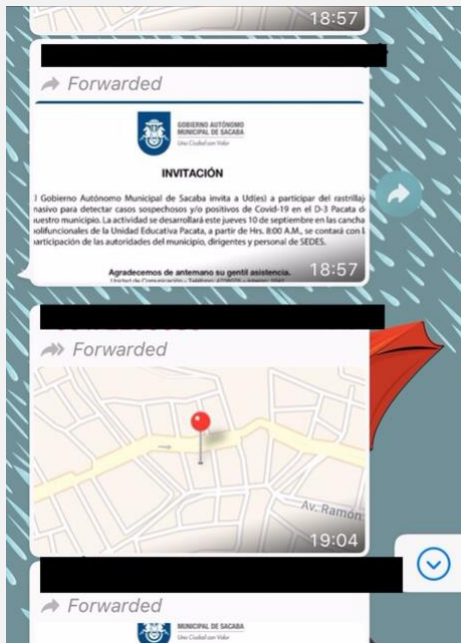
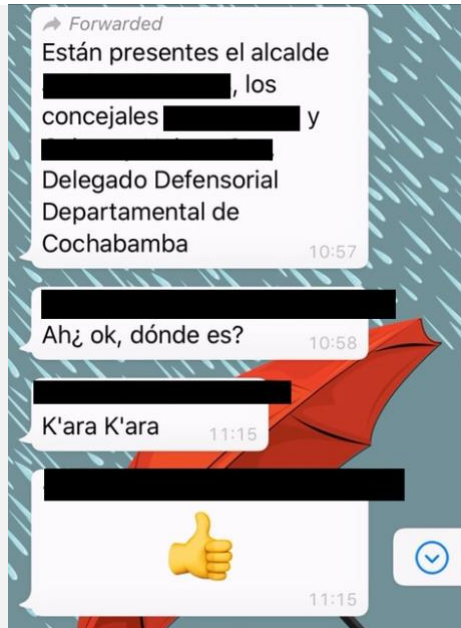
Hora: 10:30

Bienvenida a Adultos Mayores que vencieron el Covid-19

Lugar: Caramarca (GAM Sipe-Sipe)

[09/09/20 8:07:15]: A horas 9:15 entrarán al Laboratorio para mostrar los equipos que donaron en coordinación con Cochabambinos que viven en Washington

[09/09/20 8:07:27]: Estará el Dr. Miguel Delgado Viceministro de Salud



Lista de referencias

- Aelst, P. V., Sehata, A. y Dalen, A. V. (2010). Members of parliament: Equal competitors for media attention? An analysis of personal contacts between MPs and political journalists in five European countries. *Political communication*, 27(3), 310-325.
- Agur, C. (2019). Insularized connectedness: Mobile chat applications and news production. *Media and Communication*, 7(1), 179-188.
- Alanoca, J. (6 de agosto de 2020). Actos por el 6 de agosto dejan en evidencia las severas pugnas por el poder en Bolivia. *El Deber*, https://eldeber.com.bo/pais/actos-por-el-6-de-agosto-dejan-en-evidencia-las-severas-pugnas-por-el-poder-en-bolivia_194927
- Alcántara Plá, M. (2014). Las unidades discursivas en los mensajes instantáneos de wasap, *Estudios de Lingüística del Español*, 35, 223-242.
- Aldridge, M. y Evetts, J. (2003). Rethinking the concept of professionalism: the case of journalism. *The British journal of sociology*, 54(4), 547-564.
- Amado, A. (2016). *La prensa de la prensa. Periodismo y relaciones públicas en la información*. Biblos.
- Anderson, C. (2008). Journalism: Expertise, authority, and power in democratic life. En D. Hesmondhalgh y J. Toynbee, J. (Eds.), *The Media and Social Theory* (248-264). Routledge.
- Anderson, C. W. (2013). What aggregators do: Towards a networked concept of journalistic expertise in the digital age. *Journalism*, 14(8), 1008-1023.
- Angeluci, A. C. B., Donato, R. y Scolari, G. (2017). O WhatsApp como actante: o impacto do aplicativo interativo em redações jornalísticas. *Revista Mediação*, 19(24).
- Angrosino, M. y Rosenberg, J. Observations on observation. Continuities and Challenges. En Y. Lincoln y N. Denzin, *Collecting and Interpreting Qualitative Materials* (151-175). SAGE Publications.
- Angulo, H. A. (2016). Periodismo multimedia: el diseño multimedial en el periodismo digital boliviano. *Punto cero*, 21(32), 51-75.
- Archondo, R. (2003). *Incestos y blindajes: una radiografía del juego político-periodístico*. Plural.
- Arias, M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y educación en enfermería*, 18(1), 13-26.
- Artwick, C. G. (2014). News sourcing and gender on Twitter. *Journalism*, 15(8), 1111-1127.
- Azeema, N. y Nazuk, A. (2018). WhatsApp and Journalism: News Practices of Pakistani Journalists. *Science, Technology and Development*, 36, 249-258.
- Banegas, C., Olivares, J., Terceros, J. e Hidalgo, D. (2012). *Características del periodismo digital en Bolivia*. Fundación UNIR – Observatorio Nacional de Medios.
- Barrios, A. y Zambrano, W. R. (2015). Convergencia Digital: Nuevos perfiles profesionales del periodista. *Revista Anagramas*, 14(26), 221-240.
- Beam, R. A. (1990). Journalism professionalism as an organizational-level concept. *Journalism and Communication Monographs*, 121.
- Beam, R. A. (1993). The Impact of Group Ownership Variables on Organizational Professionalism at Daily Newspapers. *Journalism Quarterly*, 70(4), 907-18.
- Becker, K. (1991). To control our image: photojournalists and new technology. *Media, culture & society*, 13(3), 381-397.
- Becker, L., Lowrey, W., Claussen, D. y Anderson, W. (2000). Why does the beat go on? *Newspaper Research Journal*, 21(4), 2-16.

- Becker, L. B. y Vlad, T. (2009). News Organizations and Routines. En K. Wahl-Jorgensen y T. Hanitzsch (Eds.), *The handbook of journalism studies* (59-72). Routledge.
- Belair-Gagnon, V., Agur, C. y Frisch, N. (2017). Mobile sourcing: A case study of journalistic norms and usage of chat apps. *Mobile Media & Communication*, 6(1), 53-70.
- Benson, R. (2008). Journalism: Normative Theories. En W. Donsbach (Ed.), *The International Encyclopedia of Communication* (2591-2597). Blackwell Publishing.
- Berkowitz, D. A. (2009). Reporters and their sources. En K. Wahl-Jorgensen y T. Hanitzsch (Eds.), *The handbook of journalism studies* (102-115). Routledge.
- Bernardi, M. T. (2012). Rutinas periodísticas en medios patagónicos. En A. Rost y F. Bergero (Comp.), *Periodismo en contexto de convergencias* (53-74). Publifadecs.
- Blankenship, J. (2013). *Mobile Journalism and the Professionalization of Television News Work* [Tesis de maestría, University of Alabama]. University of Alabama's Institutional Repository.
- Blankenship, J. C. (2015). LOSING THEIR "MOJO"? Mobile journalism and the deprofessionalization of television news work. *Journalism Practice*, 10(8), 1055-1071.
- Boczek, K. y Koppers, L. (2019). What's New about Whatsapp for News? A Mixed-Method Study on News Outlets' Strategies for Using WhatsApp. *Digital Journalism*, 8(1), 126-144.
- Boczkowski, P. J. (2010). *News at work: Imitation in an age of information abundance*. University of Chicago Press.
- Bouhnik, D., Dshen, M. y Gan, R. (2014). WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students. *Journal of Information Technology Education: Research*, 13(1), 217-231.
- Bravo-Gallardo, C. (2012). Nueva integración entre gobiernos progresistas y los medios de comunicación: Los casos de Venezuela, Ecuador y Bolivia [Tesis inédita de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina.
- Bro, P., Hansen, K. R. y Andersson, R. (2015). IMPROVING PRODUCTIVITY IN THE NEWSROOM? Deskillling, reskillling and multiskilling in the news media. *Journalism Practice*, 10(8), 1005-1018.
- Broddason, T. (1994). The Sacred Side of Professional Journalism. *European Journal of Communication*, 9(3), 227-48.
- Broersma, M. y Graham, T. (2012). Social media as beat: Tweets as a news source during the 2010 British and Dutch elections. *Journalism practice*, 6(3), 403-419.
- Broersma, M., Den Herder, B., y Schohaus, B. (2013). A question of power: The changing dynamics between journalists and sources. *Journalism Practice*, 7(4), 388-395.
- Broersma, M. y Peters, C. (2013). Introduction. Rethinking Journalism: The Structural Transformation of a Public Good. En C. Peters y M. Broersma (Eds.), *Rethinking Journalism: Trust and Participation in a Transformed News Landscape* (1-12). Routledge.
- Çamuroğlu Çığ, E. y Çamuroğlu, Ü. (2015). The Precarization of Journalistic Labor: Debating News Ethics in the Age of New Media. *Turkish Journal of Business Ethics*, 8(2), 218-32.
- Cantamutto, L. (29-31 de agosto de 2011). *La conformación de un corpus de mensajería de texto: la interacción verbal mediada digitalmente* [Presentación en papel]. IV Jornadas de Investigación en Humanidades: Homenaje a Laura Laiseca. Universidad Nacional del Sur, Buenos Aires, Argentina.
- Cañizález, A. (2004). Apuntes sobre medios y periodistas en una sociedad polarizada. *Estudios venezolanos de Comunicación*, 127, 14-19.

- Carlson, M. (2009). Dueling, dancing, or dominating? Journalists and their sources. *Sociology Compass*, 3(4), 526-542.
- Carter, N., Bryant-Lukosius, D., DiCenso, A., Blythe, J. y Neville, A. J. (2014). The use of triangulation in qualitative research. *Oncology Nursing Forum*, (41)5, 545-547.
- Casero-Ripollés, A. (2008). Modelos de relación entre periodistas y políticos: la perspectiva de la negociación constante. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, (14), 111-128.
- Casero-Ripollés, A. (2009). El control político de la información periodística. *Revista Latina de Comunicación Social*, (64), 29.
- Castleberry, G. (2016). Understanding Stuart Hall's "Encoding/decoding" model through TV's *Breaking Bad*. En K. G. Roberts (Ed.), *Communication theory and millennial popular culture: Essays and applications* (pp. 84-95). Peter Lang.
- Charron, J. (1989). Relations between journalists and public relations practitioners: Cooperation, conflict and negotiation. *Canadian Journal of Communication*, 14(2), 41-54.
- Chávez, N. (2015). Estudio de actividad y formas de uso de la plataforma web Twitter por usuarios periodistas bolivianos. *Revista Aportes de la Comunicación y la Cultura*, (18), 9-16.
- Chen, K. y Sonn, J. (2019). Contingent proletarianization of creative labor: Deskilling in the Xianyou classical furniture cluster. *Geoforum*, 99, 248-256.
- Christians, C. G., Glasser, T. L., McQuail D., Nordenstreng K. y White R. A. (2009). *Normative theories of the media: journalism in democratic societies*. University of Illinois Press.
- Church, K. y De Oliveira, R. (30 de agosto de 2013). What's up with whatsapp?: comparing mobile instant messaging behaviors with traditional SMS [Presentación en papel]. 15th International Conference on Human-Computer Interaction with Mobile Devices and Services, MobileHCI 2013. Múnich, Alemania.
- Clayman, S. E. (1993). Reformulating the question: A device for answering/not answering questions in news interviews and press conferences. *Text-Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*, 13(2), 159-188.
- Coddington, M. A. (2015). Telling secondhand stories: News aggregation and the production of journalistic knowledge [Tesis de doctorado, University of Texas at Austin]. University of Texas Libraries.
- Collins, C. y Cooper, J. (2014). Emotional intelligence and the qualitative researcher. *International Journal of Qualitative Methods*, 13(1), 88-103.
- Collins, H. y Evans, R. (2007). *Rethinking expertise*. University of Chicago Press.
- Corrales, C. (2010). La radiodifusión en tiempos de cambio en Bolivia. *Chasqui*, 110: 81-90.
- Cortiñas, S. y Pont, C. (2006). Actores periodísticos y políticos en momentos de crisis: un estudio de caso. *Comunicar*, (27), 129-136.
- Corz, C. F. y Paredes, M. A. (2019). Perfil del usuario e interactividad con la prensa digital en Bolivia. *Journal de Comunicación Social*, 8(8), 11-34.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design*. Sage.
- Crouse, T. (1972). *The Boys on the Bus*. New York, NY: Random House.
- Curran, J. (1991). Rethinking the media as a public sphere. En P. Dahlgren y C. Sparks (Eds.), *Communication and Citizenship. Journalism and the Public Sphere* (pp. 27-57). Routledge.
- Davidson, S. y Turin, O. (2021). Preschool teachers' experience of parents' WhatsApp groups: technological ambivalence and professional de-skilling. *Gender and Education*, 1-16.
- Davis, A. (2000). Public relations, news production and changing patterns of source access in the British national media. *Media, Culture & Society*, 22(1), 39-59.

- Davis, A. (2007). Investigating journalist influences on political issue agendas at Westminster. *Political Communication*, 24(2), 181-199.
- Decrop, A. (1999). Triangulation in qualitative tourism research. *Tourism management*, 20(1), 157-161.
- Denzin, N. K. y Lincoln, Y. S. (2008). *Collecting and interpreting qualitative materials*. Sage.
- Deuze, M. (2005). What is journalism? Professional identity and ideology of journalists reconsidered. *Journalism*, 6(4), 442-464.
- Deuze, M. (2009). Technology and the individual journalist: Agency beyond imitation and change. En B. Zelizer (Ed.), *The changing faces of journalism* (83-97). Routledge.
- Dick, M. (2012). THE RE-BIRTH OF THE "BEAT" A hyperlocal online newsgathering model. *Journalism Practice*, 6(5-6), 754-765.
- Dickinson, R. (2007). Accomplishing journalism: towards a revived sociology of a media occupation. *Cultural Sociology*, 1(2), 189-208.
- Dickinson, R. y Bigi, H. (2009). The Swiss video journalist: Issues of agency and autonomy in news production. *Journalism*, 10(4), 509-526.
- Dodds, T. (2019). Reporting with WhatsApp: Mobile Chat Applications' Impact on Journalistic Practices. *Digital Journalism*, 7(6), 725-745.
- Domingo, D., Quandt, T., Heinonen, A., Paulussen, S., Singer, J. B. y Vujnovic, M. (2008). Participatory journalism practices in the media and beyond: An international comparative study of initiatives in online newspapers. *Journalism practice*, 2(3), 326-342.
- Downey, M. (2015). *Partial Automation: Routine-Biased Technical Change, Deskilling, and the Minimum Wage*. <https://www.sole-jole.org/assets/docs/16040.pdf>
- Ekdale, B., Singer, J. B., Tully, M. y Harmsen, S. (2015). Making change: Diffusion of technological, relational, and cultural innovation in the newsroom. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 92(4), 938-958.
- Ekström, M. (2015). Press conferences. *The International Encyclopedia of Political Communication*, 1-5.
- Evetts, J. (2003). The sociological analysis of professionalism: Occupational change in the modern world. *International sociology*, 18(2), 395-415.
- Evetts, J. (2006). Short Note: The Sociology of Professional Groups: New Directions. *Current Sociology*, 54(1), 133-143.
- Fanjul, S. (22 de marzo de 2018). En realidad, ¿qué [...] es exactamente un algoritmo? *El País*, https://elpais.com/retina/2018/03/22/tendencias/1521745909_941081.html
- Fishman, M. (1980). *Manufacturing the news*. University of Texas Press.
- Frankenberg, L. y Lozano, J. C. (2010). Rutinas, valores y condicionantes en la producción de la noticia: el testimonio de cuatro directores de medios informativos en Monterrey, México. *Comunicación y sociedad*, 23(1), 175-204.
- Fuchs, C. (2014). *Social Media: A Critical Introduction*. SAGE.
- Gade, P. J. (2008). Journalism guardians in a time of great change: Newspaper editors' perceived influence in integrated news organizations. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 85(2), 371-392.
- Gallie, D. (1991). Patterns of skill change: upskilling, deskilling or the polarization of skills? *Work, Employment and Society*, 5(3), 319-351.
- Gans, H. J. (1979). *Deciding what's news*. New York: Random House.

- Garcés-Prettel, M., Botero-Rivera, D. y Castro-Escobar, H. (2013). Los cambios del periodismo frente a las nuevas tecnologías en dos ciudades principales del caribe colombiano. *Saber, Ciencia y Libertad*, 8(1), 169-180.
- García-Avilés, J. A., León, B. Sanders, K. y Harrison, J. (2004). Journalists at digital television newsrooms in Britain and Spain: workflow and multi-skilling in a competitive environment. *Journalism studies*, 5(1), 87-100.
- García-Avilés, J. A. y Carvajal, M. (2008). Integrated and Cross-Media Newsroom Convergence. Two Models of Multimedia News Production – The cases of Novotécnica and La Verdad Multimedia in Spain. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, 14(2), 221-239.
- García-Avilés, J. A., Carvajal-Prieto, M., Arias-Robles, F. y De Lara-González, A. (2019). Journalists' views on innovating in the newsroom: Proposing a model of the diffusion of innovations in media outlets. *The Journal of Media Innovations*, 5(1), 1-16.
- García, M. (10 de mayo 2020). Periodistas ante la difícil tarea de informar en tiempos de la pandemia. *Página Siete*, <https://www.paginasiete.bo/sociedad/2020/5/10/periodistas-ante-la-dificil-tarea-de-informar-en-tiempos-de-la-pandemia-255087.html>
- Garrison, B. (2004). Newspaper journalists use e-mail to gather news. *Newspaper Research Journal*, 25(2), 58-69.
- Gascuña, R. M. (2016). La conversación guasap. *Pragmática Sociocultural*, 4(1), 108-134.
- Giavedoni, D. (2010). Los medios en Bolivia: mapa y legislación de los medios de comunicación. *La revista del CCC (Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini)*, 9(10), 1-17.
- Gillespie, T. (2010). The politics of 'platforms'. *New media & society*, 12(3), 347-364.
- Golan, G. (2006). Inter-media agenda setting and global news coverage. *Journalism Studies*, 7(2), 323-33.
- Goswami, S. y Mathew, M. (2005). Definition of innovation revisited: An empirical study on Indian information technology industry. *International Journal of Innovation Management*, 9(03), 371-383.
- Guerrero, M. A. y Márquez-Ramírez, M. (2015). El modelo "liberal capturado" de sistemas mediáticos, periodismo y comunicación en América Latina. *Temas de comunicación*, (29), 135-170.
- Gür, B. S. (2014). Deskillling of teachers: The case of Turkey. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 14(3), 887-904.
- Hall, S. (1980) Encoding/Decoding. En S. Hall, D. Hobson, A. Lowe y P. Willis (Eds.), *Culture, Media, Language* (pp. 51-61). Routledge/Centre for Contemporary Cultural Studies.
- Hallin, D. (2000). Commercialism and Professionalism in American News Media. En J. Curran y M. Gurevitch. (Eds.), *Mass Media and Society* (218-237). Arnold.
- Hampton, M. (2012). JOURNALISTS'HISTORIES OF JOURNALISM: Britain since the 1950s. *Media History*, 18(3-4), 327-340.
- Hanitzsch, T. (2007). Deconstructing Journalism Culture: Toward a Universal Theory. *Communication Theory*, 17(4), 367-385.
- Hentschel, J. (2016). "En mí ya termina el quechua". Aproximaciones al uso lingüístico de hablantes bilingües (quechua-castellano) en el área urbana de Cochabamba, Bolivia. *Indiana*, 33(1), 109-131.
- Hermida, A. (2010). Twittering the news: The emergence of ambient journalism. *Journalism practice*, 4(3), 297-308.

- Hermida, A. (2013). # Journalism: Reconfiguring journalism research about Twitter, one tweet at a time. *Digital journalism*, 1(3), 295-313.
- Hernández, M. E. (1997). La sociología de la producción de noticias. Hacia un nuevo campo de investigación en México. *Comunicación y Sociedad*, 30, 209-242.
- Hernández, L. (2011). Entrevista de emboscada como sustitución de la investigación periodística: reporteros analizan la práctica del *chacaleo* en México. *Revista Iberoamericana de Comunicación*, 21, 101-126.
- Herring, S. (2015). New frontiers in interactive multimodal communication. En A. Georgopoulou, y T. Spilloti (Eds.), *The Routledge handbook of language and digital communication* (398-402). Routledge.
- Hetzer, A. (2019). El campo periodístico entre continuidad y cambio durante la transición política en Bolivia (2007-2017). *Global Media Journal México*, 16(30), 113-162.
- Hodson, R. (1995). The worker as active subject: Enlivening the “new sociology of work”. En D. B. Bills (Ed.), *The new modern times: Factors reshaping the world of work* (253-280). State University of New York Press.
- Hoff, T. y McCaffrey, D. (1996). Adapting, resisting, and negotiating: How physicians cope with organizational and economic change. *Work and Occupations*, 23(2), 165-189.
- Hoff, T. (2011). Deskilling and adaptation among primary care physicians using two work innovations. *Health Care Management Review*, 36(4), 338-348.
- Honey, C. y Herring, S. C. (5-8 de enero de 2009). *Beyond microblogging: Conversation and collaboration via Twitter* [Presentación en papel]. 42nd Hawaii International Conference on System Sciences. Waikoloa, Hawái, EE. UU.
- Hoyer S. y Lauk, E. (2003). The paradoxes of the journalistic profession: An historical perspective. *Nordicom Review*, 24(2), 3–18.
- Hoyle, R., Das, S., Kapadia, A., Lee, A. J. y Vaniea, K. (6-11 de mayo de 2017). *Was my message read?: Privacy and Signaling on Facebook Messenger* [Presentación en papel]. 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Denver, Colorado, EE. UU.
- Hurtado, A. (2009). Periodistas ante el espejo. En *Medios a la vista. Informe sobre el Periodismo en Bolivia 2005-2008* (195-201). ONADEM–Fundación UNIR Bolivia.
- Jewitt, C. (2013). Multimodal methods for researching digital technologies. En S. Price, C. Jewitt y B. Brown (Eds.), *The Sage handbook of digital technology research* (250–265). Sage.
- Johansson, B. y Odén, T. (2018). Struggling for the Upper Hand: News sources and crisis communication in a digital media environment. *Journalism Studies*, 19(10), 1489-1506.
- Jordaan, M. (2013). Poke me, I'm a journalist: The impact of Facebook and Twitter on newsroom routines and cultures at two South African weeklies. *Ecquid Novi: African Journalism Studies*, 34(1), 21-35.
- Jorgensen, D. (2015). Participant Observation. En R. Scott y S. Kosslyn (Eds.), *Emerging Trends in the Social and Behavioral Sciences* (1-15). John Wiley & Sons.
- Kann, P. (1994). 10 disturbing trends in US journalism. *Editor & Publisher*, 127(44), 18-20.
- Khanna, A. (2015). Facebook's Privacy Incident Response: a study of geolocation sharing on Facebook Messenger. *Technology Science*. <https://techscience.org/a/2015081101/>
- Kitzberger, P. (2010). Giro a la izquierda, populismo y activismo gubernamental en la esfera pública mediática en América Latina. En B. Sorj, B. (Comp.), *Poder político y medios de comunicación: de la representación política al reality show* (59-98). Siglo XXI.
- Kleemans, M., Schaap, G. y Hermans, L. (2015). Citizen sources in the news: Above and beyond the vox pop? *Journalism*, 18(4), 464-481.

- Kligler-Vilenchik, N. y Tenenboim, O. (2019). Sustained journalist–audience reciprocity in a meso news-space: The case of a journalistic WhatsApp group. *New Media & Society*, 22(2), 264-282.
- Knox, S. y Burkard, A. W. (2009). Qualitative research interviews. *Psychotherapy research*, 19(4-5), 566-575.
- Korzeniewska, L. y Erdal, M. (2021). Deskillung unpacked: Comparing Filipino and Polish migrant nurses’ professional experiences in Norway. *Migration Studies*, 9(1), 1-20.
- Kroon, A. y Eriksson, G. (2010). Interviews as communicative resources in news and current affairs broadcasts. *Journalism Studies*, 11(1), 20–35.
- Kumar, A. y Haneef, M. S. (2016). Convergence of technologies and journalists: Translation of journalistic practices through ANT perspective. *Estudos Em Comunicação*, (22), 105-122.
- Kurpius, D. D. (2002). Sources and civic journalism: Changing patterns of reporting? *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 79(4), 853-866.
- Kvale, S. (1996). *InterViews: an introduction to qualitative research interviewing*. Sage.
- Kvale, S. (2007). *Doing interviews*. Sage.
- Lacy, S. y Matustik, D. (1984). Dependence on organization and beat sources for story ideas: A case study of four newspapers. *Newspaper Research Journal*, 5(2), 9-16.
- Larson, B., Madrid, R., Mayorga, R. A. y Varat, J. (2008). Bolivia: Social movements, populism, and democracy. *Woodrow Wilson Center Update on the Americas*, 2, 1-12.
- Lasorsa, D. L., Lewis, S. C. y Holton, A. E. (2012). Normalizing Twitter: Journalism practice in an emerging communication space. *Journalism studies*, 13(1), 19-36.
- Lehman-Wilzig, S. N. y Seletzky, M. (2010). Hard news, soft news, “general” news: The necessity and utility of an intermediate classification. *Journalism: Theory, Practice & Criticism*, 11(1), 37–56.
- Leslie, D. y Rantisi, N. (2019). Deskillung in cultural industries: Corporatization, standardization and the erosion of creativity at the Cirque du Soleil. *Geoforum*, 99, 257-266.
- Ley 045 de 210 Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación. 8 de octubre de 2010.
- Lewis, J. y Cushion, S. (2009). The thirst to be first: An analysis of breaking news stories and their impact on the quality of 24-hour news coverage in the UK. *Journalism Practice*, 3(3), 304-318.
- Lewis, S. C. (2012). The tension between professional control and open participation: Journalism and its boundaries. *Information. Communication & Society*, 15(6), 836-866.
- Lewis, S. C. y Westlund, O. (2015). Actors, actants, audiences, and activities in cross-media news work: A matrix and a research agenda. *Digital Journalism*, 3(1), 19-37.
- Li, K. (2018). Convergence and de-convergence of Chinese journalistic practice in the digital age. *Journalism*, 19(9-10), 1380-1396.
- Lim, J. (2013). Redefinition of online scoops: Online journalists’ personal and institutional responses to online scoops. *First Monday*, 19(1).
- Limor, Y. y Mann, R. (1997). *Journalism: Reporting, writing and editing*. Open University Press.
- López, A. y Mellado, C. (2006). Periodistas atrapados en la Red: rutinas de trabajo y situación laboral. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 12, 161-170.
- Mabweazara, H. M. (2010). ‘New’ technologies and journalism practice in Africa: Towards a critical sociological approach. *The Citizen in Communication. Claremont: Juta*, 11-30.
- Mabweazara, H. M. (2011). Between the newsroom and the pub: The mobile phone in the dynamics of everyday mainstream journalism practice in Zimbabwe. *Journalism*, 12(6), 692-707.

- Manning, P. (2001). *News and news sources: A critical introduction*. Sage.
- Maras, S. (2013). *Objectivity in journalism*. Polity.
- Márquez-Ramírez, M. (2012). Valores normativos y prácticas de reporteo en tensión: percepciones profesionales de periodistas en México. *Cuadernos de información*, (30), 97-110.
- Marshall, M. (1996). Sampling for qualitative research. *Family practice*, 13(6), 522-526.
- Martín-Carrillo, S. y Converti, L. (13 de octubre de 2018). *Radiografía de la situación económica boliviana*. CELAG. <https://www.celag.org/radiografia-situacion-economica-boliviana/>
- Martínez, A. A. (2005). Relaciones pública y gabinetes de comunicación. *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura*, (32), 117-132.
- Martini, S. y Luchessi, L. (2004). *Los que hacen la noticia: periodismo, información y poder*. Biblos.
- Mastrini, G. y Becerra, M. (2007). Presente y tendencias de la concentración de medios en América Latina. *Zer-Revista de Estudios de Comunicación*, 12(22), 15-40.
- Matusitz, J. y Breen, G. M. (2012). An examination of pack journalism as a form of groupthink: A theoretical and qualitative analysis. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 22(7), 896-915.
- McNamara, C. (s.f.). *General guidelines for conducting interviews*. Free Management Library. <https://managementhelp.org/businessresearch/interviews.htm>
- McManus, J. H. (1994). *Market-driven journalism: Let the citizen beware?* Sage.
- Medina, L. y Schneider, F. (2018). *Shadow Economies Around the World: What Did We Learn Over the Last 20 Years?* International Monetary Fund.
- Melendres, M. A. y Alanoca, J. R. (1 de noviembre de 2019). INE: Crecimiento llegó al 3,38% y no alcanza para el pago del segundo aguinaldo. *El Deber*, https://eldeber.com.bo/economia/ine-crecimiento-llego-al-338-y-no-alcanza-para-el-pago-del-segundo-aguinaldo_155047
- Meneses Rocha, M. E. (2010). Las implicaciones de la convergencia económica en la industria del periodismo: el caso de Grupo Imagen. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 52(209), 67-83.
- Merriam-Webster (s.f.). Beat. En *Merriam-Webster Dictionary*. Recuperado el 30 de octubre de 2019, de <https://www.merriam-webster.com/dictionary/beat>
- Meyer, P. (2009). *The vanishing newspaper: Saving journalism in the information age*. University of Missouri Press.
- Meyers, O. y Davidson, R. (2016). Conceptualizing journalistic careers: Between interpretive community and tribes of professionalism. *Sociology Compass*, 10(6), 419-431.
- Mitchelstein E. y Boczkowski P. (2009). Between tradition and change: A review of recent research on online news production. *Journalism*, 10(5), 562-586.
- Molina, F. (2014). Las relaciones entre los medios y el gobierno de Evo Morales. De la polarización a la hegemonía. *Journal de Comunicación Social*, 2(2), 45-76.
- Molyneux, L. (2015). What journalists retweet: Opinion, humor, and brand development on Twitter. *Journalism*, 16(7), 920-935.
- Moon, S. J. y Hadley, P. (2014). Routinizing a new technology in the newsroom: Twitter as a news source in mainstream media. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 58(2), 289-305.
- Morando, M. A. (2020). Lenguas de Bolivia. Tomo IV. Temas Nacionales. *Chungara: Revista de Antropología Chilena*, 52(1), 175-177.
- Morris, T. (2009). *All a Twitter: a personal and professional guide to social networking with Twitter*. Que Publishing.

- Mourão, R. R. (2015). The boys on the timeline: Political journalists' use of Twitter for building interpretive communities. *Journalism*, 16(8), 1107-1123.
- Münstermann, B. y Weitzel, T. (18-20 de mayo de 2008). *What Is Process Standardization?* [Presentación en papel]. International Conference on Information Resources Management Association for Information Systems. Ontario, Canadá.
- Muriel, B. y Jemio, L. C. (julio de 2010). *Mercado laboral y reformas en Bolivia* (Development Research Working Paper Series, No. 2010/07). <http://hdl.handle.net/10419/45676>
- Murthy, D. (2008). Digital ethnography: An examination of the use of new technologies for social research. *Sociology*, 42(5), 837-855.
- Napoli, P. M. (2014). Automated Media: An Institutional Theory Perspective on Algorithmic Media Production and Consumption. *Communication Theory*, 24(3), 340-360.
- Negreira-Rey, M. C., López-García, X. y Lozano-Aguilar, L. (11-13 de abril de 2017). *Instant Messaging Networks as a New Channel to Spread the News: Use of WhatsApp and Telegram in the Spanish Online Media of Proximity* [Presentación en papel]. World Conference on Information Systems and Technologies. Madeira, Portugal.
- Neijens, P., y Smit, E. (2006). Dutch public relations practitioners and journalists: Antagonists no more. *Public Relations Review*, 32(3), 232-240.
- Nossek, H. (2009). On the future of journalism as a professional practice and the case of journalism in Israel. *Journalism*, 10(3), 358-361.
- Noy, C. (2008). Sampling knowledge: The hermeneutics of snowball sampling in qualitative research. *International Journal of social research methodology*, 11(4), 327-344.
- Nygren, G. (2012). Autonomy – a Crucial Element of Professionalization. En G. Nygren (Ed.), *Journalism in Russia, Poland and Sweden –Traditions, Cultures and Research* (73-95). Journalistikstudier Vid Södertörns Högskola.
- Nygren, G. (2014). Multiskilling in the newsroom: De-skilling or re-skilling of journalistic work? *The Journal of Media Innovations*, 1(2), 75-96.
- Örnebring, H. (febrero de 2009). The two professionalism of journalism: journalism and the changing context of work (*Working paper*). Reuters Institute for the Study of Journalism. <https://bit.ly/3fhsUcl>
- Örnebring, H. (2010). Technology and journalism-as-labour: Historical perspectives. *Journalism*, 11(1), 57-74.
- Örnebring, H. (2013). Anything you can do, I can do better? Professional journalists on citizen journalism in six European countries. *International Communication Gazette*, 75(1), 35-53.
- Örnebring, H. y Mellado, C. (2016). Valued skills among journalists: An exploratory comparison of six European nations. *Journalism-Theory, Practice & Criticism*, 19(4), 445-463.
- Parmelee, J. H. (2013). Political journalists and Twitter: Influences on norms and practices. *Journal of Media Practice*, 14(4), 291-305.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. Sage Publications.
- Paulussen, S. y Harder, R. A. (2014). Social media references in newspapers: Facebook, Twitter and YouTube as sources in newspaper journalism. *Journalism practice*, 8(5), 542-551.
- Pavlik, J. (2000). The impact of technology on journalism. *Journalism studies*, 1(2), 229-237.
- Pavlik, J. (2004). A Sea-Change in Journalism: Convergence, Journalists, their Audiences and Sources. *Convergence*, 10(4), 21-29.
- Pavlik, J. (2013). Innovation and the Future of Journalism. *Digital journalism*, 1(2), 181-193.

- Pellegrino, P. (2018). "Don't Break Those Norms." WhatsApp Socio-Technical Practices in Light of Contextual Integrity and Technology Affordances. *DigitCult-Scientific Journal on Digital Cultures*, 3(1), 73-88.
- Peñaranda, R. (2003). Los periodistas frente al poder: el eterno recelo. En C. Rojas y R. Peñaranda R. (Eds.), *Prensa y poder en Bolivia: Relaciones entre el mundo político y los medios de comunicación* (18-35). Fundación Konrad Adenauer.
- Peñarada U., R. (10 de febrero de 2019). Bolivia es el país con más empleo de baja productividad en AL. *Los Tiempos*, <https://bit.ly/2Y0zsT0>
- Poell, T. y Van Dijck, J. (2014). Social media and journalistic independence. En J. Bennett y N. Strange (Eds.), *Media Independence: Working with Freedom Or Working for Free?* (182-201). Routledge.
- Powers, M. y Vera-Zambrano, S. (2019). Endure, Invest, Ignore: How French and American Journalists React to Economic Constraints and Technological Transformations. *Journal of Communication*, 69(3), 320-343.
- Previtali, F. y Fagiani, C. (2015). Deskillling and degradation of labour in contemporary capitalism: The continuing relevance of Braverman. *Work Organisation, Labour and Globalisation*, 9(1), 76-91.
- Przybylski, A. K., Murayama, K., DeHaan, C. R. y Gladwell, V. (2013). Motivational, emotional, and behavioral correlates of fear of missing out. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1841-1848.
- Quandt, T. (2008). Methods of Journalism Research – Observation. En M. Löffelholz y D. Weaver (Eds.), *Global Journalism Research. Theories, Methods, Findings, Futures* (131-141). Blackwell.
- Quenallata, R. (8 de abril de 2020). ESPECIAL: Diarios en Bolivia en riesgo por falta de circulación debido a COVID-19. *Xinhua*, http://spanish.xinhuanet.com/2020-04/08/c_138955914.htm
- Quintanilla, V. (2012). Bolivia, entre la vitalidad democrática y la sombra del autoritarismo, *Translatin*, 21, 36-43.
- Quintanilla-Sanguenza, V. (2020). La convergencia de salas de redacción en Bolivia: la continuidad de la cultura impresa. *Global Media Journal México*, 17(32), 60-74.
- Ramos-Martín, J. (2011). Políticas públicas y radiodifusión comunitaria en Bolivia: proceso de cambio, control del proceso, *Revista de Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación*, 6, 249-270.
- Reese, S. y Danielian, L. (1989). Intermedia influence and the drug issue: converging on cocaine. En P. Shoemaker (Ed.), *Communication Campaigns about Drugs: Government, Media, Public* (29–46). Lawrence Erlbaum.
- Reese, S. y Shoemaker, P. (2016). Media Sociology and the Hierarchy of Influences Model: A levels-of-analysis perspective on the networked public sphere. *Mass Communication and Society*, 19(4), 389-410.
- Reich, Z. (2005). New technologies, old practices: The conservative revolution in communication between reporters and news sources in the Israeli press. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 82(3), 552-570.
- Reich, Z. (2006). The process model of news initiative: Sources lead first, reporters thereafter. *Journalism Studies*, 7(4), 497-514.
- Reich, Z. (2008). The roles of communication technology in obtaining news: Staying close to distant sources. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 85(3), 625-646.

- Reich, Z. (2010). Measuring the impact of PR on published news in increasingly fragmented news environments: A multifaceted approach. *Journalism Studies*, 11(6), 799-816.
- Reich, Z. (2012). Different practices, similar logic: Comparing news reporting across political, financial, and territorial beats. *The International Journal of Press/Politics*, 17(1), 76-99.
- Reich, Z. (2013). The impact of technology on news reporting: A longitudinal perspective. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 90(3), 417-434.
- Reich, Z. (2018). The decline in orally negotiated news: Revisiting (again) the role of technology in reporting. *New media & society*, 20(11), 4116-4134.
- Retegui, L. (16-18 de mayo de 2012). *Digitalización y cambios en las rutinas laborales: ¿qué pasa con el marco jurídico?* [Presentación en papel]. Congreso de Periodismo y Medios de Comunicación. Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Argentina.
- Retegui, L. (2020). La observación participante en una redacción. *La Trama de la Comunicación*, 24(2), 103-120.
- Reyna, V. H. (2019). De la estandarización a la descualificación: las consecuencias indeseadas de la modernización del periodismo mexicano. *Comunicación y Sociedad*, 16(7072), 1-20.
- Ritzer, G. y Walczak, D. (1988). Rationalization and the deprofessionalization of physicians. *Social Forces*, 67(1). 1-22.
- Robinson, R. y Barron, P. (2007). Developing a framework for understanding the impact of deskilling and standardisation on the turnover and attrition of chefs. *International Journal of Hospitality Management*, 26(4), 913-926.
- Robinson, S. (2012). Constructing teacher agency in response to the constraints of education policy: Adoption and adaptation. *Curriculum Journal*, 23(2), 231-245.
- Rocha, V. (2014). Bolivia: Entre la polarización y la contrahegemonía comunicacional. En A. Bizberge y A. Goldstein (Coord.), *Medios y gobiernos latinoamericanos en el s. XXI: Las tensiones de una compleja relación* (92-110). Instituto de Estudios de América Latina y el Caribe de la Universidad de Buenos Aires.
- Rost A. y Liuzzi A. (2012). Reorganización de las redacciones y nuevos perfiles profesionales. En A. Rost y F. Bergero (Comp.), *Periodismo en contexto de convergencias* (13-52). Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Comahue.
- Sáinz, L. (2010). Los medios de comunicación, campos de batalla política en Bolivia. *Diálogo Político*, 1, 79-98.
- Salaverría, R. y García-Avilés, J. (2008). La convergencia tecnológica en los medios de comunicación: retos para el periodismo. *Trípodos*, 23, 31-46.
- Salaverría, R. (2010). Estructura de la convergencia. En X. López y X. Pereira (Eds.), *Convergencia digital. Reconfiguración de los Medios de Comunicación en España* (27-40). Servicio Editorial de la Universidad de Santiago de Compostela.
- Saldaña, M., Higgins Joyce, V. D. M., Schmitz Weiss, A. y Alves, R. C. (2016). Sharing the stage: Analysis of social media adoption by Latin American journalists. *Journalism Practice*, 11(4), 396-416.
- Sandoval, V. (2011). El Observatorio Nacional de Medios (ONADEM) de Bolivia, por el ejercicio del Derecho a la Información y la Comunicación. *Chasqui*, 116, 60-63.
- Sarrica, M., Fortunati, L., O'Sullivan, J., Balcytiene, A., Phil Macgregor, V., Roussou, N., Meso, K., Pereira, X. y De Luca, F. (2010). The early stages of the integration of the internet in EU newsrooms. *European Journal of Communication*, 25(4), 413-422.
- Schlesinger, P. (1990). Rethinking the sociology of journalism: Source strategies and the limits of media-centrism. *Public communication: The new imperatives*, 61-83.

- Schlesinger, P. y Tumber, H. (1994). *Reporting Crime: The Media Politics of Criminal Justice*. Clarendon Press.
- Schmitz, A. y Domingo, D. (2010). Innovation processes in online newsrooms as actor-networks and communities of practice. *New media & society*, 12(7), 1156-1171.
- Schudson, M. (1989). The sociology of news production. *Media, culture & society*, 11(3), 263-282.
- Schudson, M. (2003). *The Sociology of News*. Norton & Company, Inc.
- Schudson, M. (2005). The US model of journalism: Exception or Exemplar? En H. Burgh (Ed.), *Making Journalists: Diverse Models, Global Issues* (94-106). Routledge.
- Schultz, J. (2019). The Rise and Fall of Evo Morales. *The New York Review of Books*, <https://bit.ly/2Nb1tTh>
- Sciarra, D. (1999). The role of qualitative researcher. En M. Kopala y L. Suzuki (Eds.), *Using qualitative methods in Psychology* (37-48). SAGE Publications.
- Shaw, A. (2017). Encoding and decoding affordances: Stuart Hall and interactive media technologies. *Media, culture & society*, 39(4), 592-602.
- Shaw, D. (2019). Scoops. *The International Encyclopedia of Journalism Studies*, 1-4.
- Shoemaker, P. y Reese, S. (1996). *Mediating the message*. Longman.
- Shoemaker, P. J. y Reese, S. D. (2013). *Mediating the message in the 21st century: A media sociology perspective*. Routledge.
- Siebert, F. S., Peterson, T. y Schramm, W. (1956). *Four theories of the press: The authoritarian, libertarian, social responsibility, and Soviet communist concepts of what the press should be and do*. University of Illinois Press.
- Sigal, L. V. (1973). *Reporters and Officials: The Organization and Politics of Newsmaking*. D.C. Heath.
- Sigal, L. V. (1986). Sources make the News. En R. Manoff y M. Schudson, M. (Eds.), *Reading the News* (9-37). Pantheon.
- Singer, J. B. (2003). Who are these guys? The online challenge to the notion of journalistic professionalism. *Journalism*, 4(2), 139-163.
- Smith, C. (29 de noviembre de 2013). The Planet's 24 Largest Social Media Sites, And Where Their Next Wave Of Growth Will Come From. *Business Insider*, <https://bit.ly/2TxfEGk>
- Soler, P. (2011). La investigación cualitativa. Un enfoque integrador. En L. Vilches (Coord.), *La investigación en comunicación. Métodos y técnicas en la era digital* (189-233). Gedisa.
- Soloski, J. (1989). Sources and channels of local news. *Journalism Quarterly*, 66(4), 864-870.
- Splendore, S. (2017). The dominance of institutional sources and the establishment of non-elite ones: The case of Italian online local journalism. *Journalism*, 21(7), 990-1006.
- Spyridou, L. P., Masiola, M., Veglis, A., Kalliris, G. y Dimoulas, C. (2013). Journalism in a state of flux: Journalists as agents of technology innovation and emerging news practices. *International Communication Gazette*, 75(1), 76-98.
- Steensen, S. (2009). What's stopping them? Towards a grounded theory of innovation in online journalism. *Journalism studies*, 10(6), 821-836.
- Steensen, S. (2011). Online journalism and the promises of new technology: A critical review and look ahead. *Journalism studies*, 12(3), 311-327.
- Steinbach, I. y Colanzi, L. (2009). Las universidades no forman periodistas. En *Medios a la vista. Informe sobre el Periodismo en Bolivia 2005-2008* (203-210). ONADEM – Fundación UNIR Bolivia.

- Stoll, B. A. (2015). The effects of humorous Facebook posts on messenger credibility and social attractiveness. *The Hilltop Review*, 7(2), 3.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.
- Tiffen, R., Jones, P. K., Rowe, D., Aalberg, T., Coen, S., Curran, J., ... y Rojas, H. (2013). Sources in the news: A comparative study. *Journalism studies*, 15(4), 374-391.
- Tifferet, S. y Vilnai-Yavetz, I. (2018). Self-presentation in LinkedIn portraits: common features, gender, and occupational differences. *Computers in Human Behavior*, 80, 33-48.
- Toren, N. (1975). Deprofessionalization and its sources: a preliminary analysis. *Sociology of work and occupations*, 2(4), 323-337.
- Torrico, E. (2007). La narrativa periodística desorganizadora. *Diálogos de la Comunicación*, 75, 1-9.
- Torrico, E. (2014). Notas para una agenda de la información y la comunicación. En Onadem (Ed.), *Medios a la vista 3. Análisis sobre el derecho a la información y la comunicación y el periodismo en Bolivia 2012-2013* (255-257). Fundación UNIR.
- Torrico, E. R., Villegas, S. y Organización de las Naciones Unidas para la Educación (2016). *Análisis del desarrollo mediático en Bolivia: Basado en los Indicadores de Desarrollo Mediático de la UNESCO*. UNESCO.
- Tuchman, G. (1972). Objectivity as strategic ritual: An examination of newsmen's notions of objectivity. *American Journal of sociology*, 77(4), 660-679.
- Tuchman, G. (1973). Making news by doing work: Routinizing the unexpected. *American Journal of Sociology*, 79(1), 110-131.
- Tuchman, G. (1978). *Making news: A study in the construction of reality*. Free Press.
- Tunstall, J. (1971). *Journalists at Work*. Constable.
- Turkle, S. (2011). *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*. Basic Books.
- Turner, D. W. (2010). Qualitative Interview Design: A Practical Guide for Novice Investigators. *The Qualitative Report*, 15(3), 754-760.
- Usher, N. (2015). The late Great International Herald Tribune and The New York Times: Global media, Space, Time, Print, and Online Coordination in a 24/7 Networked World. *Journalism*, 16(1), 119-133.
- Valletta, R. (16-17 de octubre de 2015). *Recent Flattening in the Higher Education Wage Premium: Polarization, Deskilling, or Both?* [Presentación borrador en papel]. Conference on Research in Income and Wealth. National Bureau of Economic Research. Maryland, EE. UU.
- Vallor, S. (2014). Moral deskilling and upskilling in a new machine age: Reflections on the ambiguous future of character. *Philosophy & Technology*, 28(1), 107-124.
- Van Dijck, J. (2013). 'You have one identity': performing the self on Facebook and LinkedIn. *Media, culture & society*, 35(2), 199-215.
- Van Dijck, J. y Poell, T. (2013). Understanding social media logic. *Media and communication*, 1(1), 2-14.
- Van Dijck, J. y Poell, T. (2015). Social Media and the Transformation of Public Space. *Social Media+ Society*, 1(2).
- Van Dijck, J. (2016). *La cultura de la conectividad. Una historia crítica de las redes sociales*. Siglo XXI.
- Van Leuven, S., Kruijckemeier, S., Lecheler, S. y Hermans, L. (2018). Online and Newsworthy: Have online sources changed journalism? *Digital Journalism*, 6(7), 798-806.

- Vargas, A. (10-12 de noviembre de 2011). *La distorsión de la diversidad en radiodifusión: las radios comunitarias en Bolivia como instrumento de propaganda política* [Presentación en papel]. XII Congreso Iberoamericano de Comunicación. Universidad Privada de Santa Cruz. Santa Cruz, Bolivia.
- Vargas, M. y Fundación ARU (2011). *Ser o no ser Informal: una simulación estructural para Bolivia*. <https://www.inesad.edu.bo/bcde2011/Dc2011/57%20Vargas%20Mauricio.pdf>
- Vega, V. y Borda, A. (2013). Los derechos de los periodistas. Percepciones en el lugar de trabajo. *Revista Punto Cero*, 18(27), 39-44.
- Veiga, J. M. (2014). La muerte de la exclusiva: efectos de trasladar el periodismo a Internet/The death of scoops. The unexpected consequences of doing journalism online. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 20(1), 195-211.
- Vela, C. y Cantamutto, L. (2015). Methodological Approach to the desing of Digital Discourse Corpora in Spanish. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 198, 494-499.
- Vela, C. y Cantamutto, L. (2016). De participante a observador: el método etnográfico en el análisis de las interacciones digitales de WhatsApp. *Tonos Digital*, 31,1-22.
- Von Nordheim, G., Boczek, K. y Koppers, L. (2018). Sourcing the Sources: An analysis of the use of Twitter and Facebook as a journalistic source over 10 years in The New York Times, The Guardian, and Süddeutsche Zeitung. *Digital Journalism*, 6(7), 807-828.
- Vobič, I., Maksuti, A. y Deželan, T. (2017). Who Leads the Twitter Tango? Studying the journalist–politician relationship in Slovenia through Twitter conversations. *Digital Journalism*, 5(9), 1134-1154.
- Wegmann, E., Oberst, U., Stodt, B. y Brand, M. (2017). Online-specific fear of missing out and Internet-use expectancies contribute to symptoms of Internet-communication disorder. *Addictive Behaviors Reports*, 5, 33-42.
- Waisbord, S. (2000). *Watchdog journalism in South America. News, accountability, and democracy*. Columbia University Press.
- Waisbord, S. (2013). *Reinventing professionalism: Journalism and news in global perspective*. Polity Press.
- Wall, M. (2015). Citizen journalism: A retrospective on what we know, an agenda for what we don't. *Digital Journalism*, 3(6), 797-813.
- Warren, C. (2001). Qualitative interviewing. En J. Gubrium y J. Holstein, J. (Eds.), *Handbook of interview research* (83-102). Sage.
- West, M. y Altink, W. (1996). Innovation at work: Individual, group, organizational, and socio-historical perspectives. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(1), 3-11.
- Westlund, O. y Ekström, M. (2019). News organizations and routines. En K. Wahl-Jorgensen y T. Hanitzsch (Eds.), *Handbook of Journalism Studies*. Routledge.
- Witschge, T. y Nygren, G. (2009). Journalistic Work: a profession under pressure? *Journal of Media Business Studies*, 6(1), 37-59.
- Wong, J. L. (2006). Control and professional development: Are teachers being deskilled or reskilled within the context of decentralization? *Educational Studies*, 32(1), 17-37.
- Zapata, G. y Rojas, C. (9-11 de octubre de 2008). *Reformas a la Legislación Boliviana sobre Gestión de Medios de Comunicación en defensa del Derecho a la Información y los Derechos de los Trabajadores de Prensa* [Presentación en papel]. IX Congreso Latinoamericano de Investigadores de la Comunicación. Estado de México, México.
- Zelizer, B. (2004). *Taking Journalism Seriously: News and the Academy*. Sage.

Zelizer, B. (2007). On “having been there”: “Eyewitnessing” as a journalistic key word. *Critical Studies in Media Communication*, 24(5), 408-428.