

XXIX

Anuario de Investigación

CONEICC



CONEICC

CONSEJO NACIONAL PARA LA ENSEÑANZA
Y LA INVESTIGACIÓN DE LAS CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN



Rutinas y prácticas profesionales emergentes en un medio público universitario durante la pandemia de Covid-19: UAM Radio 94.1, Ciudad de México



Autor

Vicente Castellanos Cerdá
Universidad Autónoma Metropolitana,
Unidad Cuajimalpa

Resumen

Se presentan los resultados de un estudio exploratorio de carácter cualitativo que tuvo como finalidad conocer las transformaciones y adaptaciones en las rutinas y prácticas profesionales que se dieron en el primer periodo de la pandemia por Covid-19 en una radio pública y universitaria de la Ciudad de México para generar contenidos informativos, ofrecer análisis sobre el entorno social incierto y brindar orientación a las audiencias. Se examinó, con base en entrevistas a las personas responsables de la emisora y la valoración de materiales transmitidos, la respuesta emergente, creativa y social de los profesionales, a la par que se analizó el rol de esta radio como una organización mediática con obligaciones éticas y legales en un entorno de relaciones con otros medios. La conclusión fue que la emergencia sanitaria produjo una revaloración de la responsabilidad social que se tiene con las audiencias al producir contenidos radiofónicos como una vía de ejercer y facilitar el derecho a la información, a la vez que aceleró las transformaciones relacionadas con la digitalización y la convergencia tecnológica.

Palabras clave. Rutinas. Prácticas profesionales. Radio pública. Covid-19. Tecnología.

Abstract

The results of an exploratory qualitative study are presented below, the purpose of which was to discover the transformations and adaptations in professional routines and practices that occurred in the first period of the Covid-19 pandemic in a public and university radio station in the Mexico City to generate informative content, offer analysis on the uncertain social environment and provide guidance to audiences. Based on interviews with the people responsible for the station and the evaluation of transmitted materials, the emerging, creative and social response of professionals was examined, while the role of this radio as a media organization with ethical obligations was analyzed and legal in an environment of relations with other media. The conclusion was that the health emergency produced a reassessment of the social responsibility that we have with the audience by producing radio content as a way of exercising and facilitating the right to information, while at the same time accelerating the transformations related to digitization and technological convergence.

Keywords. Routines. Professional Practices. Public Radio. Covid-19. Technology.

1. Antecedentes y delimitación del estudio.

UAM Radio 94.1 es la radio de la Universidad Autónoma Metropolitana cuya cobertura geográfica abarca el Valle de México y parte de otros estados colindantes. Inicia sus transmisiones en marzo de 2011 y en la actualidad tiene una oferta de contenidos realizada por profesores, estudiantes y colaboradores internos y externos. La propuesta musical tuvo un cambio importante en el año 2020 y está conformada por una programación en español e inglés proveniente de géneros identificados con el público joven.

La actual responsable del Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM, nombre oficial de este proyecto, define a esta emisora como una:

 *Radio de servicio público y universitaria que propone un modelo de comunicación apagado a la pluralidad ideológica, al derecho a la información, a la libertad de expresión y, ante todo, al derecho de las audiencias. Hace uso creativo del lenguaje radiofónico y aspira a ser un puente entre la ciudadanía, los universitarios y el conocimiento (Fernández, S. 2021).*

De acuerdo con la información del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (<https://www.spr.gob.mx>), esta emisora comparte el cuadrante metropolitano de la Ciudad de México con cinco proyectos radiofónicos universitarios de instituciones públicas y privadas: Radio UNAM, Radio IPN 95.7, Ibero 90.9, Radio Universidad Autónoma Chapingo y Radio Anáhuac.

El régimen de permiso de operación y transmisión que el gobierno mexicano otorgó a UAM Radio 94.1 es el de concesión pública, condición legal que la obliga a cumplir con la difusión de contenidos culturales y educativos que ayuden a la formación de una ciudadanía apagada a los valores propios de la democracia y la pluralidad ideológica (Título de concesión, 2017). Es una emisora que se ha consolidado gracias a una apuesta comunicativa con alta responsabilidad social y con la participación de jóvenes productores de contenidos radiofónicos. La experimentación sonora, así como la flexibilidad y la horizontalidad en la organización del trabajo, le ha

permitido desarrollar un proyecto radiofónico que difunde conocimiento, promueve la diversidad cultural y propone entretenimiento informado, en sintonía con el Acuerdo 03/2013 del Rector General.

Este proceso de una radio que está en la búsqueda de su especificidad y de la fidelidad de sus audiencias se vio bruscamente interrumpido cuando, en marzo de 2020, el gobierno federal anuncia La Jornada Nacional de Sana Distancia con la finalidad de aplanar la curva epidémica causada por el virus SARS-CoV-2 que causa la enfermedad Covid-19 y que incluyó “la suspensión de clases por un mes y de actividades no esenciales, la cancelación de eventos masivos”, y se pidió “a la población evitar aglomeraciones, aislarse en sus casas, mantener un alejamiento físico para disminuir el riesgo de contagio y proteger a los adultos mayores”, según reportó el periódico La Jornada (Enciso, 2020).

En este contexto de pandemia, en UAM Radio 94.1 se realizaron una serie de cambios y adaptaciones en las rutinas y prácticas profesionales de sus colaboradores para continuar generando contenidos radiofónicos hablados y musicales en una situación laboral caracterizada por la incertidumbre. Christian Fuchs (2021) sintetiza con claridad el compromiso social de los medios públicos como promotores de valores democráticos en beneficio de audiencias que creen en ellos y los buscan cuando no encuentran en otras fuentes información confiable. En el caso concreto de la emergencia sanitaria, Fuchs afirma:



La crisis del COVID-19 ha demostrado la continua necesidad de los medios de servicio público. Las audiencias, encerradas en casa y enfrentando el peligro constante de infección, han recurrido a los medios de servicio público por ser fuentes confiables e imparciales; por sus materiales educativos de alta calidad para la casa o la escuela; por el entretenimiento diverso y por ser punto de referencia en tiempos de crisis (Fuchs, 2021, p. 11).

Credibilidad, confianza, imparcialidad, utilidad y referencia son los valores que los medios públicos han cultivado a lo largo de décadas y que se acientúan en momentos de crisis como la suscitada por la emergencia sanitaria. En este contexto es que surge el doble propósito de este estudio exploratorio para:

- Comprender el proceso emergente que un medio público universitario desarrolló en la producción de contenidos, en las relaciones de tipo profesional entre colaboradores y en la revaloración de los principios que orientan su función social.
- Analizar las transformaciones en el trabajo profesional que la pandemia originó o aceleró.

Para articular ambos objetivos, se consideraron las categorías centrales de rutinas y prácticas profesionales pues permiten relacionar rasgos propios de la producción de contenidos con el avance de la enfermedad en una línea de tiempo de marzo de 2020 a agosto de 2021, es decir, un periodo de 17 meses que incluyó tres olas de contagios en México.

Para lograr los objetivos se realizaron entrevistas semi-estructuradas a informantes clave de la emisora quienes expusieron su experiencia y conocimiento durante este período: Sandra Fernández Alanís, responsable del Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM; Carlos Urbano Gomiz, Jefe del Departamento de Continuidad y Enlace; Aarón Jiménez Rodríguez, Jefe del Departamento de Producción.

Estas personas desempeñaron funciones de dirección en la radio y tuvieron la responsabilidad de diseñar e implementar las dinámicas laborales emergentes durante la pandemia. Las entrevistas se efectuaron en septiembre de 2021 mediante una plataforma de comunicación a distancia. Se procuró que los entrevistados construyeran sus relatos sobre las siguientes temáticas: primeras reacciones, cambios en las prácticas y rutinas profesionales en la producción de contenidos al inicio de la pandemia; principales adaptaciones que fueron resultado de esta situación y el modo que afectaron las dinámicas ocupacionales; reflexión sobre la relación entre conte-

nidos, tecnologías y función social de un medio radiofónico público y universitario; aprendizajes que la pandemia propició.

UAM Radio 94.1 es una emisora pequeña. Contando estas tres personas, la emisora realiza sus operaciones técnicas de transmisión, producción de contenidos radiofónicos y actividades de continuidad y enlace, con un total de quince profesionales.

Es importante aclarar que el autor tiene un vínculo de más de una década con UAM Radio 94.1 en una comisión que evalúa y selecciona la programación hablada y musical. Esta relación ha sido importante para este estudio porque se han construido lazos de confianza que facilitaron la obtención los materiales realizados durante este periodo para su valoración y selección con base en alguno de los siguientes criterios:

1. Que los temas estuvieran vinculados con la pandemia.
2. Haber tenido algún tipo de afectación en el proceso de producción de contenidos debido al distanciamiento obligado.
3. Que fueran transmitidos en el periodo del estudio.

Estos materiales, junto con las entrevistas, constituyen las fuentes de información que permitieron realizar un primer análisis exploratorio de las transformaciones en el trabajo profesional de UAM Radio 94.1.

2. Rutinas y prácticas del profesional de la comunicación en una radio pública universitaria.

El trabajo especializado que realizan las personas en los medios de comunicación ha sido estudiado por las ciencias sociales a partir de acercamientos interdisciplinarios que explican las dinámicas del campo profesional de la comunicación. En los años 80 en México inicia un vertiginoso crecimiento de oferta y demanda por estudiar comunicación en universidades públicas y privadas. Con ello, las preocupaciones sobre la especificidad profesional y laboral de los egresados producen diversos esfuerzos de indagación reflexiva y de campo (Fuentes, 1990, Corrales, 1999, Cervantes, 1995). También exis-

ten aportaciones sociológicas que pretenden la construcción de una teoría general de las profesiones que dé cuenta de la naturaleza de las ocupaciones especializadas en las sociedades contemporáneas (Freidson, 2001).

En años recientes destaca la aportación de Massoni (2016) quien trabajó con una cartografía del comunicador en la que identifica cuatro perfiles en relación con el desarrollo, la universidad y la empresa: comunicador operativo, territorial, multimedial o estratégico. De acuerdo con la autora, es este último el que produce mejores resultados en un entorno caracterizado por la incertidumbre, la digitalización y la complejidad al reconocerse como un buscador:

Del cambio deseable y posible para todos los componentes de la comunicación desde un reconocimiento de las trayectorias de las *Matrices socio-culturales*, considerando sus modalidades de vinculación con las problemáticas, sin pretensiones de completitud, tampoco de dogma, siempre abiertos a la heterogeneidad del mundo (Massoni, 2016, p. 55).

Este perfil que apunta al cambio sociocultural, a la vinculación con las problemáticas y a la conciencia de la heterogeneidad, fue lo que permitió a los profesionales de UAM Radio 94.1 dar una respuesta oportuna en la situación de la emergencia sanitaria.

Por su parte, los investigadores latinoamericanos Grabriel Kaplún, Sabrina Martínez, y Martín Martínez (2019) destacan a la hibridez como la característica principal del campo laboral en el que se desempeñan los profesionales de la comunicación hoy en día. Lo híbrido se encuentra en una diversidad de situaciones laborales que van del multiempleo o la multitarea hasta los cruces con otros campos de trabajo como lo puede ser la educación, la política y, más recientemente, la salud. La hibridez es también un fenómeno acelerado por la digitalización y la convergencia tecnológica. Estos autores, afirman que la hibridez estimula la iniciativa y creatividad de los profesionales de la comunicación porque los comunicadores “proponen nuevas formas de abordar viejos -o nuevos- problemas, que ofrecen soluciones antes de que exista una demanda clara, y empiezan a generarla”. (Kaplún, Martínez, Martínez, 2019, p. 96).

Para el presente estudio, se destaca la pertinencia de las aportaciones de Paul Hirsch (1980) al centrar su interés en la producción de contenidos simbólicos, materia de trabajo de los profesionales de la comunicación que se desempeñan en los medios como creadores y gestores de mensajes. Es a partir de esta materia no tangible pero sí comunicativa y, por tanto cultural, que la profesión adquiere una serie de atributos o rasgos definitorios de conocimientos y habilidades especializadas.

Los atributos abarcan las ideas compartidas sobre el modo correcto de hacer las cosas, lo cual se traduce en la clarificación de los comportamientos personales y en deontologías del ejercicio profesional que, a su vez, justifican la relevancia social de la comunicación bajo el ideal utópico de una ocupación especializada que ayuda al entendimiento humano. Otro aspecto importante es el prestigio que tiene la labor de comunicar que orienta la producción de contenidos simbólicos y que tiene influencia en la credibilidad que la gente brinda tanto a esos contenidos como a las personas que los producen.

Pablo Latapí articula en la siguiente definición estos atributos aprendidos como conocimientos y modos correctos del ejercicio profesional en una sociedad que a la vez que demanda necesidades, brinda prestigio y credibilidad:

 *Una profesión es un conjunto de relaciones estables entre hombres con necesidades y hombres con la capacidad de satisfacerlas. Por esto las profesiones adquieren modos de funcionamiento acordes con la formación social en que están insertas. Por esto son estructuras sociales (Latapí, 1979, p. 200).*

Las profesiones como estructuras sociales no solo se constituyen al interior de un grupo de personas que comparten actividades cognitivas y corporales, así como conductas similares, requieren también de un reconocimiento por parte del Estado mexicano, previa preparación y evaluación de los méritos personales. El Estado impulsa la profesionalización, de ahí se deriva un componente de posible desigualdad como afirma Latapí, que en nuestros días suele estar en la realización de estudios universitarios con la consecuente obtención del título y de la cédula profesional que faculta a las personas a presentarse y desempeñarse, en este caso, como profesionales de la comunicación.

Otro aspecto de las profesiones en su carácter de estructura social es el hecho de que las actividades que desempeñan las personas se dan, para el caso de la comunicación, en organizaciones mediáticas, por lo que su estudio requiere tres niveles de análisis (Hirsch, 1980): el propio de las rutinas y prácticas profesionales; el de las articulaciones de estas con el medio como organización; y el estudio del sistema que comprende la competencia entre pares, las relaciones con el gobierno y la valoración social. En resumen, los tres niveles estudian la relación que existe entre las carreras y roles profesionales, los contextos organizacionales y las ramificaciones externas.

En este marco de análisis, se entiende por rutinas profesionales los procedimientos de carácter cognitivo que desarrollan las personas en sus labores cotidianas, por ejemplo: capacidad de análisis y de pensamiento crítico, soluciones innovadoras a problemas comunes, adaptabilidad a nuevas formas de trabajo. Por su parte, las prácticas profesionales se definen como las actividades especializadas que los profesionales de la comunicación han aprendido en su formación universitaria y en su experiencia en el medio, acompañadas de un modo particular de subjetivar su quehacer en la organización. Raúl Fuentes afirma que las características de estas rutinas y prácticas responden a un paradigma informativo “que esencialmente se constituyen, por operaciones de recolección, procesamiento y transmisión de datos en forma de productos comunicativos” (Fuentes, 1990, p. 95).

En el caso de las rutinas y prácticas profesionales que durante la pandemia se dieron de modo emergente en este medio público universitario se hicieron evidentes en una serie de principios de trabajo en el marco de dos componentes de máxima abstracción: ejercer y permitir el derecho a la información, así como acentuar la responsabilidad respecto a la manera en lo que se informa y se brinda análisis a las audiencias. A estos principios de máxima abstracción se sumó una serie de destrezas cognitivas y corporales para emplear los instrumentos de trabajo. Al tratarse de una comunicación a distancia mediada por tecnologías, los instrumentos y tecnologías adquirieron una notoria presencia, pues se tuvo que aprender a ser radio sin la radio, con una serie de aparatos y dispositivos emergentes para transmitir los contenidos en lugares físicamente diferentes de la emisora.

En el presente estudio se instrumentalizaron los conceptos centrales del siguiente modo. Los principios de máxima abstracción se encuentran interrelacionados con rutinas que orientan los contenidos producidos, las tecnologías empleadas y la organización del trabajo emergente. Las prácticas tienen su instrumentalización en actividades que se realizaron día a día en la emisora según procedimientos explícitos en la organización formal (puestos y funciones), particularizados por los estilos personales de desempeño y el modo de tomar decisiones o resolver problemas.

3. Resultados del estudio.

Los resultados se presentan a continuación en dos momentos, uno inicial caracterizado por el desconcierto y la duda, y otro que pretende desenvolverse en una embrionaria nueva normalidad del trabajo profesional, también condicionada por cambios tecnológicos.

En el marco de los estudios de comunicación y salud, Wouter (2020) propone treinta preguntas para evaluar el desempeño de la comunicación en crisis que resultó de la pandemia. Dos dominios temáticos permiten entender cómo se articula la incertidumbre y la novedad en el trabajo cotidiano. El primer dominio tiene como eje central al comunicador, en nuestro caso, los profesionales de la radio y consiste en el desafío de lograr la comunicación en momentos de crisis.



Cuando los profesionales de la comunicación se enfrentan a una crisis, es un desafío entender completamente "lo que está pasando". La creación de sentido es una tarea crucial para entender las necesidades del público, definir la comunicación y permitir que los profesionales se sientan mejor preparados para el camino que está por delante (Wouter, 2020, p. 966).

Ante la sorpresa e incertidumbre es necesario entender la situación lo mejor posible y escuchar las demandas de información de las audiencias, segundo eje, para lograr un balance entre los contenidos racionales que se transmiten con base en conocimiento verificado y las necesidades emocionales de la gente.

3.1 Sorpresa, incertidumbre y primeras acciones.

Los responsables y colaboradores de UAM Radio 94.1 reaccionaron con sorpresa por la suspensión de actividades cara a cara dictada por el gobierno federal y con la interrogante de cómo realizar el trabajo a distancia. En este primer momento de dudas, pero con alguna esperanza de que se trataría de un periodo breve de distanciamiento social, se tomó la decisión de continuar solamente con la programación musical de la emisora. Durante un mes se cancelaron todos los programas hablados, pero no fue una decisión que se pudiera sostener en el mediano plazo.

Surge la necesidad de cuestionarse cómo seguir al aire y, al mismo tiempo, disminuir los riesgos de contagio. Las autoridades de la Universidad y la emisora comenzaron a trabajar en un protocolo sanitario que afectaba directamente a los colaboradores de la radio en el marco del protocolo sanitario institucional (UAM, 2020).

Tras decisiones aparentemente sencillas por sus implicaciones en la responsabilidad personal y en el comportamiento frente a los colegas, aparece una reflexión profunda sobre la revalorización ética y profesional de UAM Radio 94.1 como medio público universitario. Se hizo evidente la necesidad de realizar los cambios no solo para conservar la salud de las personas, sino para continuar con el trabajo de una emisora que es sensible a su público. Apareció con fuerza la necesidad de fortalecer la empatía a través de una radio que acompaña a la audiencia en sus temores y dudas:

 *Un medio público debe dar apertura a la audiencia. Nos propusimos, desde casa, que la audiencia expresara sus sentimientos, sus temores. Pensamos que la población es productora de contenidos y nosotros tenemos una enorme responsabilidad social y ética. En UAM Radio 94.1 tomamos esta crisis como una oportunidad para acompañarnos en la confinada soledad (S. Fernández, comunicación personal, 19 de septiembre de 2021).*

Dos acciones se realizaron en el sentido de compartir al aire los temores de la audiencia. Una campaña en redes sociales titulada #CorresponsalCiudadano en la que se invitaba a la gente a compartir su experiencia, palabras de aliento, cantar una canción o recitar un poema. Este proyecto se enfocó

en sectores históricamente vulnerables como el público infantil; las madres de familia; las mujeres embarazadas; el personal de salud que trabajaba en hospitales; los adultos mayores al ser los más asustados y abandonados.

Se recibieron un total de 104 colaboraciones y también se transmitieron en formato *podcast* de un minuto en redes sociales. Se logró un puente de empatía, solidaridad y acompañamiento. Se orientó a la gente mediante una batería de preguntas revisadas por especialistas en salud, medicina, partería, infancia y pedagogía. Los participantes grababan sus audios al responder cada pregunta y los enviaban por *Whatsapp* para que en la estación se hiciera la edición correspondiente.

La otra acción consistió en fortalecer la credibilidad de la radio al contrarrestar la gran cantidad de información falsa, dolosa o no comprobable sobre la pandemia que se convirtió en tema único por varias semanas con el riesgo de producir, involuntariamente, una reacción en cadena de datos y comentarios que lejos de orientar, confundieron. La solución, además de la cautela y la confrontación de fuentes, consistió en fundamentar la información en el trabajo académico de la Universidad.

En lo que respecta a la organización de las prácticas profesionales cotidianas, se procuró convencer a los trabajadores de la emisora que se podía operar la radio desde casa y que en los casos de necesaria presencia en las instalaciones se garantizaban todas las medidas de reducción de contagio. El protocolo institucional dio cierta confianza, pero fue el convencimiento personal de que un medio de comunicación no puede parar, lo que produjo en los creadores de contenidos una rápida respuesta para seguir brindando un servicio comunicativo, en otras palabras, se tuvo el convencimiento de que la pandemia no era pretexto para no hacer el trabajo.

3.2 Adaptaciones y posibles normalizaciones.

Los colaboradores de UAM Radio 94.1 tuvieron que adaptar sus prácticas profesionales a la situación paradójica de hacer radio sin la radio y, en su lugar, hacer “remotos” desde casa. Al no tener acceso a las consolas, estudios de grabación, cabinas de transmisión y a las computadoras, la gente tuvo

que hacer uso de equipos portátiles facilitados por la emisora en conjunto con sus propios dispositivos informáticos.

El desafío ingenieril se resolvió en gran medida al contar con las tecnologías, poco empleadas hasta entonces, de enlace y control remoto. UAM Radio 94.1 adquirió en el año 2010, antes de su inauguración, equipo con el objetivo de facilitar la transición digital, lo cual fue una ventaja para operar a la distancia.

Las adaptaciones en los hogares de los colaboradores que eran pieza fundamental en la conducción de turnos y programas en vivo, así como en la continuidad de la programación, fueron poco invasivas, y a grandes rasgos consistieron en una línea telefónica fija; una interfaz que permitió transmitir los sonidos distribuidos por una consola; micrófonos; acceso a Internet; audífonos y otros aparatos de grabación y reproducción portátiles. Se emplearon en los remotos al menos tres dispositivos tecnológicos entre computadoras, tabletas y teléfonos inteligentes para hacer la transmisión en vivo, controlar en una interfaz de consola las entradas y salidas de los sonidos y hacer búsqueda de información, interactuar con el personal de la emisora, o bien, con la audiencia. La sinergia entre ingenieros y comunicadores se tradujo en el rompimiento de algunas fronteras disciplinares al hacer que unos y otros aprendieran del trabajo ingenieril y comunicativo que requiere un mensaje radiofónico.

Se sumó a este equipamiento el empleo de *software* comercial de empresas transnacionales lo que facilitó la escritura a varios manos, el almacenamiento ilimitado en los servidores, la comunicación instantánea y el contacto por videoconferencias virtuales con la consecuente pérdida de calidad sonora. Los profesionales de la radio tuvieron que aceptar el hecho de que cierto ruido físico en los sonidos no debería impedir transmitir un contenido relevante para la audiencia, por lo que se relativizó la práctica de transmitir solo sonidos de alta calidad técnica. Esta situación se acentuó en los programas en vivo que se hacían a control remoto y en diversos espacios físicos según la situación de los contagios en la Ciudad de México.

El empleo de las instalaciones de la radio había garantizado tanto la cali-

dad sonora de las emisiones como los flujos de trabajo, pero en la obligada modalidad de producción y transmisión remota por la pandemia, los colaboradores también tuvieron que dedicar tiempo a una suerte de capacitación *in situ* un poco antes de las transmisiones en vivo para garantizar un sonido lo más limpio posible y sin interrupciones. En unos cuantos minutos a los invitados se les indicaba la dinámica de la conducción, se les sugería que se aislaran lo más posible de ruidos ambientales y se les ayudaba a configurar sus equipos de cómputo o telefonía.

Como se puede deducir, la pandemia aceleró las prácticas y rutinas profesionales del teletrabajo que posibilitan las tecnologías. En esta circunstancia, la producción de contenidos tuvo que hacerse alejada del esquema institucionalizado de división de las actividades de un productor, un conductor y otros colaboradores que hacen un programa de radio. Es importante mencionar que esta adaptación fue relativamente sencilla porque más que perfiles por función, el personal de la emisora se distingue por tener una formación profesional de realizadores de contenidos radiofónicos con la competencia de desempeñar cualquier actividad relacionada con el guion, la planificación, la producción y la posproducción.

Los 17 equipos de trabajo que generaban contenidos grabados no musicales provenientes de las cinco unidades de la Universidad Autónoma Metropolitana, a saber: Xochimilco, Iztapalapa, Azcapotzalco, Cuajimalpa y Lerma, también se vieron en la imposibilidad de usar las instalaciones para grabar y armar sus programas. Algunas producciones se retrasaron en la entrega de sus programas y otras definitivamente no pudieron continuar. Esto produjo una lamentable pérdida de información y orientación de carácter científico y humanístico que la Universidad había difundido a la audiencia como parte de sus funciones sustantivas.

Los procesos de trabajo en la producción radiofónica se tornaron lentos al sumarse una serie de pasos secuenciales que antes de la pandemia se daban de forma simultánea en la transmisión en vivo. “Tu música en la radio” es un caso representativo de esta adaptación en las prácticas y rutinas profesionales. Este programa se transmitía en vivo una vez a la semana y

se hacía simultáneamente un *streaming* por Facebook. Con el compromiso de seguir entregando los materiales se tuvo que iniciar la producción días antes de su transmisión. Los responsables grababan la entrevista por Skype, se editaba el audio y el video por separado para que el día de la transmisión se sincronizaran ambas señales. Si bien se tuvo que escalonar el proceso, esta experiencia sirvió para saber que las herramientas tecnológicas ya estaban antes de la pandemia, solo que no se necesitaba emplearlas.

Destacan los esfuerzos de la Rectoría General de la Universidad Autónoma Metropolitana por fortalecer la formación científica y humanística del alumnado en el marco del Proyecto Emergente de Enseñanza Remota (PEER) (Morales, 2020) que garantizó el funcionamiento a la distancia de la Universidad. El PEER fue una acción contingente para la enseñanza formal de los planes y programas de estudio de todos los niveles educativos que ofrece la Universidad.

La misión de UAM Radio 94.1 fue la de acompañar a la formación del estudiantado con información y reflexiones sobre temas de relevancia social en el contexto de la pandemia sin importar la especialidad que se cursaba en la Universidad. Para ello, el Rector General creó en septiembre del 2020, una Comisión de especialistas en medios aplicados a la educación para radio y televisión provenientes de las cinco unidades de la UAM. La Comisión propuso estrategias para apoyar al PEER en temáticas de interés transversal en varios campos de estudio. De esta comisión surgieron proyectos que desarrollaron contenidos para otros medios públicos, como fueron los casos de Radio Educación, emisora educativa decana en el cuadrante de la Ciudad de México y Canal 22, televisora pública y cultural que transmite en señal abierta.

En UAM Radio 94.1 se aprovechó un espacio en vivo titulado “UAM con responsabilidad social” para que las investigadoras y los investigadores de esta casa de estudios ofrecieran información contextualizada y verificada sobre la emergencia sanitaria cada miércoles en punto de las doce del día. Los programas se transmitieron en cuatro etapas que iniciaban y terminaban se-

gún el trimestre lectivo de otoño, primavera o verano. Algunos de los temas transmitidos fueron: Jóvenes ante la pandemia; La pobreza en la dinámica de la pandemia; Periodismo y pandemia; La Covid-19 desde la perspectiva geográfica; ¿Cómo llevar el encierro?; Dilemas éticos, cómo asumir los retos que presenta la Covid-19; Efectividad de las vacunas que se están desarrollando contra la Covid-19 en el mundo; Cine: salas y películas de pandemia.

El encargado del programa, Carlos Alfredo Urbano Gomiz, compartió la conducción junto con un académico de la Universidad, especialista en el tema y, por lo regular, encargado de los invitados. En este y en otros programas en vivo apareció también una revalorización de la conducción, pues se tuvo que cuidar aún más el qué y el cómo se dice sobre lo que se informa u opina. Esto condujo a poner atención en el cuidado de transmitir contenidos verificados, con fundamento científico y con referencias claras a las fuentes, así como brindar espacios de juicio crítico acerca del desarrollo de la pandemia.

Más que un cambio de fondo en la conducción, apareció de nuevo con fuerza la idea de apegarse a la responsabilidad que lleva el cumplimiento de la función social de un medio público universitario. Esta alerta se hizo presente como una rutina cognitiva que ayudó a contrarrestar la desinformación proveniente de fuentes diversas y, en contraste, brindar un servicio comunicativo fundamentado en el dato, en la ciencia y en la reflexión:

 *Hay una palabra que es el origen de todo: la responsabilidad. No puedes hablar por hablar, no puedes suponer. En nuestro caso, tenemos una gran aliada: la Universidad. Tenemos una gran cantidad de doctoras y doctores, especialistas en muchos temas. Debes verificar todos los días la información, comprobar las noticias que llegan. Hay que tener certeza en los datos que respaldan lo que se dice (Urbano, 2021).*

Asimismo, el tiempo de armado de la parrilla de programación de UAM Radio 94.1 se triplicó para lograr la integración orgánica entre programas, música, promocionales y tiempos oficiales que por reglamentación federal deben transmitir los concesionarios de los medios electrónicos en México. Por ejemplo, la adquisición de los materiales sonoros de la Dirección General de Radio y Televisión de la Secretaría de Gobernación y del Instituto Nacional Electoral, también se tuvo que hacer en casa de los responsables lo

que produjo problemas con los sistemas de protección y almacenamiento de estos organismos y con los propios de la emisora en cuanto infesta, programación y catalogación de contenidos.

En otro orden de ideas, el trabajo en casa produjo cambios importantes en las dinámicas familiares. Al problema de la invasión del equipo tecnológico en el espacio doméstico, se sumó el aumento del estrés. Surgieron en la familia las negociaciones para lograr el mínimo de acuerdos para la convivencia, el trabajo, el descanso, el ocio y los quehaceres propios del hogar:

 *Principalmente fue saber congeriar en casa con los integrantes de la familia que también para ellos fue una cuestión completamente atípica. El trabajo que hacías en la estación, en casa te tienes que adecuar si tus hijos tienen clase mientras que uno debe estar en el programa o en una junta (Urbano, 2021).*

Es importante explicar una última situación que estuvo relacionada con la radio como organización en un entorno de pares, la cual consistió en la réplica que la Universidad dio a la información sesgada que transmitió en sus noticiarios una televisora comercial con cobertura en todo el país. TV Azteca se ha caracterizado por transmitir contenidos informativos según convenga a sus intereses, el estudio más acabado al respecto es el trabajo de la investigadora de la Universidad Nacional Autónoma de México, Fátima Fernández (2002), sobre la cobertura que tuvo esta televisora del asesinato de uno de sus conductores más populares en 1999.

En el presente caso, los noticiarios de TV Azteca transmitieron información y opiniones sobre la supuesta negativa de autoridades y profesores de la Universidad Autónoma Metropolitana de regresar a clases presenciales cuando el gobierno federal había levantado esta restricción para el sector educativo. Esta información obligó a las autoridades de la Universidad a dar una respuesta inmediata. Entre desmentidos públicos en redes sociales y entrevistas de aclaración en la propia televisora, se decidió alterar la dinámica de programación para presentar un espacio de réplica que se tituló “La UAM, siempre con las aulas abiertas”. Se trató de una mesa redonda que se transmitió en vivo con la participación del Rector General y cuatro investigadoras de la Universidad, todas ellas especialistas en temas edu-

tivos. La suma de ideas y actividades involucró a varios colaboradores de la radio para crear la identidad sonora de este programa unitario y las secciones en las que participaron profesores distinguidos y alumnos con sus relatos críticos sobre el modo en que la Universidad había logrado seguir dando sus servicios educativos. Las temáticas se dividieron en cuatro bloques: la respuesta de la Universidad para continuar con su labor; los apoyos en conectividad y equipamiento a los alumnos; el seguimiento pedagógico y psicológico a la comunidad en el contexto del modelo educativo de la institución; así como las acciones para el regreso a las actividades presenciales.

Algunos de los cambios que la pandemia produjo en las rutinas y práctica profesionales ya constituyan realidades embrionarias antes de esta, sobre todo, aquellas relacionadas con la convergencia entre tecnologías digitales, contenidos y diversificación de canales de distribución y recepción. Computadoras, redes y mensajes concurrieron de modo acelerado en estos meses en una oferta comunicativa que ya empezaba a transformarse.

La producción de UAM Radio 94.1 antes del 2020 se realizaba sobre la base de hacer contenidos hablados que tuvieran no solo una salida por ondas hertzianas, sino que abarcaran también las redes sociales, plataformas tipo *streaming*, la página Web, e incluso una aplicación propia para sintonizar e interactuar con la emisora.

Aarón Jiménez (conversación personal, 20 de septiembre de 2021) afirma que fue necesario en la pandemia acelerar la producción de contenidos en formatos híbridos sobre las siguientes ideas:

1. Diseñar una estrategia de producción modular, en la que una persona fuera responsable de varias actividades. Los módulos se dividieron según el tipo de mensajes: a) carga estable de contenidos de investigación; b) campañas sobre temas o fechas específicas; c) información institucional sobre el trabajo que realiza la comunidad universitaria; d) propuestas de la audiencia.
2. Difundir los resultados de investigación de la comunidad universitaria al incorporarlos en la programación.

Se concibió a la radio en un sistema de medios convergentes y no como un elemento aislado y autosuficiente. La pandemia aceleró la rutina de pensar a la radio en una escucha “similar a la de las redes sociales, con contenido en diversos formatos, pequeños, cortos, capsulares y, así, lograr una reacción en la gente”, como concluye Aarón Jiménez. Se pretendió llevar a los usuarios de las plataformas digitales a UAM Radio 94.1 al emplear los recursos y géneros de la digitalización como si estuvieran, sonoramente, desplazándose en la pantalla de un dispositivo móvil.

4. Conclusiones

La rutinas y prácticas profesionales de los productores de contenidos de UAM Radio 94.1 durante la pandemia tuvieron cambios en las rutinas y prácticas profesionales, en el medio como organización, en las relaciones con otros medios y con el gobierno. Los dos componentes de máxima abstracción de ejercer y permitir el derecho a la información, a la par de la revaloración de la responsabilidad de un medio público universitario con sus audiencias, tuvieron consecuencias en las destrezas cognitivas de estas personas para continuar comunicando durante la pandemia. A continuación, se desglosan estos aspectos:

1. En lo que respecta al quehacer diario de producir contenidos simbólicos según el paradigma dominante informativo (Fuentes, 1990) se dio una valoración acentuada a la función social que debía cumplir la radio en un entorno incierto. Este fue el fundamento para no cancelar los programas hablados por lo que se modificaron las prácticas ocupacionales del proceso de realización radiofónica que abarcó de la escritura del guion a la transmisión en vivo. Las actividades se realizaron no solo con el equipamiento común de generación y manipulación del sonido, sino también gracias al teletrabajo que facilitaron las tecnologías. La idea compartida por estos profesionales fue la de privilegiar el papel que ha jugado la radio en situaciones de emergencia en las que ha brindado un valioso servicio informativo para la toma de decisiones (como el hecho de vacunarse), de interacción social entre audiencias y de cobijo en el ámbito personal.

2. Las prácticas profesionales adquirieron características de flexibilidad respecto al modo de producir mensajes e interactuar con colegas, colaboradores y autoridades de la Universidad. Esto se tradujo en el convencimiento de que se pueden hacer muchas cosas al explotar las capacidades creativas personales con los medios que se tienen a la mano. De alguna manera, la gente que hace esta radio evaluó la importancia de estar consciente que de la noche a la mañana todo puede cambiar, por lo que para contrarrestar estas situaciones coyunturales se deben prender las alertas y contar con alternativas viables. Este proceso de rápida adaptación en la incertidumbre se vio favorecido por dos aspectos propios de la emisora: la juventud con experiencia de los colaboradores y el diseño tecnológico de la producción y transmisión sonora.

En el ámbito doméstico, tras un largo periodo de habitar y trabajar al mismo tiempo en casa, la gente aprendió a concentrarse y a reorganizar la dinámica familiar.

1. El pensar en función de las audiencias provocó que la convergencia de la radio con otras opciones de producción, distribución y transmisión de contenidos sonoros se fortaleciera. Los profesionales ya tenían en sus esquemas laborales la posibilidad del trabajo simultáneo en varias plataformas tecnológicas, pero fue en esta situación de emergencia sanitaria que las actividades híbridas se convirtieron en prácticas dominantes, lo cual también fue posible por los hábitos de consumo de audiencias que a la vez que han escuchado radio interactúan en medios digitales. De alguna manera un futuro ideal se hizo presente por una rápida y obligada adaptación en el que se articularon los principios deontológicos de la profesión del comunicador con habilidades de producción de contenidos simbólicos y empatía con las audiencias.

2. El hacer participar a los sujetos sociales porque se ha logrado una comunicación con el uso apropiado de recursos éticos, cognitivos, legales y tecnológicos también tuvo una afectación en los otros dos niveles que confluyen con las rutinas y prácticas profesionales en el ámbito personal y del trabajo entre pares.



3. UAM Radio 94.1 es un medio público universitario que fortaleció su prestigio gracias a la credibilidad de sus contenidos, lo cual propició la respuesta positiva que tuvieron las diversas convocatorias para que la gente compartiera sus experiencias de la pandemia en la programación de la emisora. En este estudio se reconoció que la radio, en el entorno universitario, se constituyó como un medio de información verificada y fundamentada en el conocimiento científico para que tanto los estudiantes como las audiencias de su zona de cobertura, tuvieran una opción para informarse y acompañarse.

4. Como organización dio también oportuna respuesta a la emergencia de seguir con sus compromisos legales en la transmisión de los tiempos oficiales y otros contenidos que demanda la legislación vigente en México. También se vio obligada a responder a informaciones dolosas de un medio televisivo sobre el profesorado y las autoridades universitarias.

5. Estas situaciones relacionadas con el sistema legal y mediático son experiencias que deben considerarse como oportunidades de aprendizaje para cumplir de la mejor manera con su función social, sobre todo, en situaciones de rápida transformación.

Referencias

- Cervantes, C. (1995). ¿De qué se construye el *habitus* en la práctica periodística? *Comunicación y sociedad*. (24) mayo-agosto. Universidad de Guadalajara.
- Corrales, C. (1999). La profesión del comunicador. Un acercamiento praxeológico. Tesis de Maestría en Comunicación. ITESO.
- Enciso, A. (23 de marzo de 2020). Comienza la Jornada Nacional de Sana Distancia. *La Jornada*. <https://www.jornada.com.mx/ultimas/politica/2020/03/23/comienza-la-jornada-nacional-de-sana-distancia-1056.html>.
- Fernández F. (2002). *La responsabilidad de los medios de comunicación*. Paidós.

Fernández, S. Comunicación personal. Responsable del Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM. 19 de septiembre de 2021

Freidson, E. (2001). La teoría de las profesiones. Estado de arte. *Perfiles Educativos*. (23). 93. Centro de Estudios sobre la Universidad Nacional Autónoma de México.

Fuentes, R. (1990). *Prácticas profesionales de la comunicación. Caracterización y perspectivas de desarrollo ante la crisis*. ITESO. Universidad Jesuita de Guadalajara.

Fuentes, R. (1995). *La comunicación desarticulada: información significación y producción de sentido*. Cuadernos del Departamento de Comunicación ITESO.

Fuchs, C. y Unterberger, K. (2021). *The Public Service Media and Public Service Internet Manifesto*. University of Westminster Press.

Hirsch, P. (1980). Ocupacional, Organizational and Institutional Models in Mass Media Research. *Mass Communication Review Yearbook*. (1).

Instituto Federal de Telecomunicaciones (2017). *Título de concesión para usar y aprovechar bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico para uso público*. Universidad Autónoma Metropolitana, XHUAM, 94.1.

Jiménez, A. Comunicación personal. Jefe del Departamento de Producción de UAM Radio 94.1 FM. 20 de septiembre de 2021.

Kaplún, G., Martínez, S., y Martínez, M. (2019). *Comunicadores híbridos: campo profesional y formación universitaria. Memorias*. Congreso ALAIC.

Latapí, P. (1979). *Hacia un profesional diferente. Política educativa y valores nacionales*. Nueva Imagen.

Massoni, S. (2016). *Avatares del comunicador complejo y fluido. Del perfil*

del comunicador social y otros devenires. Ediciones Ciespal.

Morales, E. (2020). *Proyecto Emergente de Enseñanza Remota (PEER)*. Universidad Autónoma Metropolitana.

Rectoría General de la Universidad Autónoma Metropolitana (2013). *Acuerdo 3/2013 mediante el cual se crea el Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1*.

Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (21 de septiembre de 2021). <https://www.spr.gob.mx>

Universidad Autónoma Metropolitana (2020). *Protocolo sanitario de la Universidad Autónoma Metropolitana ante el COVID-19*.

Urbano C. Comunicación personal. Jefe del Departamento de Continuidad y Enlace de UAM Radio 94.1 FM. 19 de septiembre de 2021.

Wouter, J. (2020). Evaluating Crisis Communication. A 30-item Checklist for Assessing Performance during COVID-19 and Other Pandemics, *Journal of Health Communication*, (25), 12

Anexos

1. Conversaciones de comunicación personal, disponibles en: <https://drive.google.com/drive/folders/1ucoKH3R96yV3gDrJga1bpAW85W2oL-guU?usp=sharing>