

**X JIDEEP - Jornadas de Investigación, Docencia, Extensión y Ejercicio Profesional
“Neoconservadurismo, políticas neoliberales y erosión de derechos: discursos y
prácticas en conflicto”**

La Plata, 14 y 15 de septiembre de 2017

Grupo de trabajo 27: **Metodología y Trabajo Social**

Título: **La entrevista *no estructurada* en investigación cualitativa: una experiencia de campo.**

Autora: **Victoria Andrea Trindade**

Institución: **Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata (docente de la
cátedra Investigación Social II e investigadora del Laboratorio de Investigación
Movimientos Sociales y Condiciones de Vida)**

Mail de contacto: **vato2000lp@gmail.com**

Introducción

En el presente trabajo presentaré aspectos generales de la entrevista como técnica de recolección de información en la investigación social y herramienta estratégica para la investigación cualitativa. Sintetizaré sus características y elementos más significativos; expondré las particularidades de la entrevista *no estructurada*, como modalidad apropiada de acercamiento inicial con la población de estudios en investigación cualitativa y las cuestiones que hacen al diseño, la utilización y la forma de relacionarnos con los sujetos a ser entrevistados.

Además, relataré brevemente mi experiencia investigativa de una población caracterizada por su hermetismo e impenetrabilidad: *vendedores ambulantes de CD y DVD regrabados clandestinamente* (vulgarmente denominados “truchos”); actividad informal ligada a estructuras que se encuentran por fuera de las normativas legales.

La entrevista en investigación cualitativa

En investigación cualitativa, la entrevista es un proceso comunicativo que se da a través del *encuentro entre sujetos*, previamente acordado y planificado¹.

El objetivo principal de la entrevista en IC es acceder a la perspectiva de los sujetos; comprender sus percepciones y sus sentimientos; sus acciones y sus motivaciones. Nos permite conocer creencias, opiniones, significados y acciones que los sujetos y poblaciones le dan a sus propias experiencias; son sus voces las que nos permiten interpretar y comprender las diversidades en sus formas de vivir, de hacer y significar esas realidades y sus formas de ser valoradas.

Valles (1997) caracteriza a la entrevista como una producción cultural y plantea que así debe ser abordada. Por eso, a la hora de pensar su utilización debemos tener en cuenta aspectos que hacen al momento en que se desarrolla: el escenario, las preguntas, la selección de los informantes claves y el logro del *rapport*. La utilización de la entrevista en la investigación social demanda una estrecha comunicación con los sujetos de las comunidades o casos investigados.

En mi experiencia de campo con vendedores ambulantes de CD y DVD *truchos* y dadas las dificultades de acceso a esa población de estudio debido al tipo de actividad comercial que

¹ En la actualidad, con los avances tecnológicos en términos de comunicación, esta concepción fue sufriendo algunas variaciones, ya que los nuevos instrumentos comunicativos existentes (videoconferencias, chats, celulares con sistema 4G) le incorporan características a la técnica en el marco de la metodología cualitativa; aunque no debemos perder de vista que toda entrevista se desarrolla como parte de un proceso que no puede ser comprendido aisladamente del contexto de quienes la protagonizan.

realizan², la entrevista *no estructurada* (Valles: 1997) fue la que me acercó de forma más *natural* a la perspectiva de los sujetos, dándole mayor libertad para exteriorizar sus sentimientos, significados, hábitos y prácticas.

La entrevista no estructurada

Cuando nos sumergimos en el trabajo de campo, serán los primeros acercamientos a la población de estudios, el bagaje teórico sobre la problemática a ser estudiada y la experiencia en la tarea investigativa, lo que determine la elección que como investigadores hagamos respecto del modo que consideramos más apropiado y eficaz para comunicarnos con los sujetos.

El ingreso al campo y las primeras aproximaciones se deben realizar rigurosa y cuidadosamente, sin perder de vista la necesidad de evitar una situación invasiva y/o intrusiva, que ponga en riesgo los encuentros y la posibilidad del diálogo. Las *conversaciones* deben darse con la mayor naturalidad posible, a modo de charlas informales, en donde el investigador y el investigado se relacionan de manera simple, coloquial y espontánea, con el objetivo de iniciar una aproximación a los sujetos de la población de estudio. Podemos entonces en esta etapa pensar en un tipo de diálogo con un grado mínimo de planificación, sin que el investigador pierda de vista sus objetivos de estudio.

Por eso, la entrevista *no estructurada* es el instrumento que nos permitirá aproximarnos de forma más natural y abierta a los sujetos de nuestra población de estudios, sin que se sientan irrumpidos ni examinados, de manera tal de ir logrando la confianza y el vínculo necesario que toda recolección de información necesariamente demanda.

Uno de los rasgos más significativos de la entrevista *no estructurada* es el de no establecer previamente las preguntas ni confeccionar guiones (Valles: 1997); lo conveniente es poder abordar los temas de interés para el investigador desde un elemento disparador de modo *sencillo* y voluntario, para que los sujetos puedan expresarse libremente y lograr así una conversación desde sus propios intereses.

La apertura en los diálogos y la inexistencia de rigidez u opciones en las respuestas requiere necesariamente que el investigador tenga un conocimiento previo sobre el tema de estudio, porque aun cuando el diálogo ocurra con espontaneidad, flexibilidad y adaptación por parte del investigador, será siempre él –como en todas las modalidades de entrevista- quien deberá direccionar y establecer ciertas reglas en los encuentros, aunque en el caso de la entrevista no estructurada esa forma se dé de manera imperceptible para los informantes.

² Para ampliar sobre el tema, se puede consultar el capítulo 2 en Schettini, P. y Cortazzo, I. (Coordinadoras) - (2016). *Técnicas y estrategias de investigación cualitativa*. EDULP. Universidad Nacional de La Plata.

La no direccionalidad existente en las entrevistas no estructuradas, hacen que el papel del investigador deba ser el de facilitador y apoyo sobre el tema estudiado. Será él quien proponga el tema de diálogo en función del objetivo de investigación. El investigador deberá minimizar su intervención, evitando al máximo que surjan sus propias opiniones, diagnósticos, evaluaciones, interpretaciones

Pero la entrevista *no estructurada* no se utiliza solo en los primeros acercamientos a nuestra población de estudios. En algunos casos y sobre todo cuando se trata de poblaciones relacionadas con actividades que se acercan a la periferia de la formalidad y/o la legalidad, será ésta la forma que nos permitirá aproximarnos a la información necesaria para nuestro estudio; porque en la mayoría de los casos, los sujetos de sectores informales prefieren no exponerse a un acto comunicativo sobre sus vidas y sus actividades laborales y cotidianas; aún con las garantías de anonimato que deben siempre existir para con los informantes claves y que son acuerdos realizados previo a cualquier diálogo. La experiencia muestra que muchas veces, en la interacción se pone en juego un cúmulo de información que podría arriesgar sus ingresos, el desarrollo de su actividad, etc., por lo que como investigadores debemos estar alertas a estas señales y entablar la relación con los mayores cuidados posibles, para no perder la posibilidad de llegar a la información que necesitamos.

Es por ello que, insisto, con poblaciones de este tipo, debemos ser muy cautos y prudentes en la forma de relacionarnos con nuestros informantes a través de nuestra tarea investigativa, con el objeto de proteger y resguardar el vínculo establecido con los sujetos propietarios de la información, sin perder de vista nuestros objetivos en la recolección de información.

A pesar de que la entrevista *no estructurada* puede presentar –para algunos autores– problemas de fiabilidad en la información, cuando elegimos este tipo de entrevista para el trabajo de campo, prevalece en la elección la superación de algunas limitaciones que se presentan con cuestionarios o entrevistas dirigidas (Thiollent, 1985).

El relato de la tarea de campo

Los vendedores ambulantes de CD y CVC *truchos* de sectores céntricos y comerciales urbanos fue la población de estudios de mi trabajo investigativo. Las cifras de trabajo informal a nivel regional y nacional en los últimos treinta años, la recopilación bibliográfica sobre el tema y la proliferación del fenómeno de venta ambulante de CD y DVD en la última década, fueron algunos de los elementos más persuasivos a la hora de elegir el tema de estudios.

Desde el inicio de la tarea de campo, las características propias de la población de estudio me pusieron frente a un continuo debate y reflexión sobre aspectos referentes a la recolección de

información. Si bien fue la observación la técnica que me proporcionó los primeros elementos de esta población, la entrevista *no estructurada o no dirigida* fue el instrumento que me dio acceso a las cuestiones que escapaban a lo observable.

La combinación de ambas técnicas posibilitaron el enriquecimiento de futuros análisis y redujeron sesgos que pudieran presentar problemas de fiabilidad y validez en el trabajo investigativo.

Por otro lado -en un marco más general sobre la informalidad laboral-, si bien a partir del 2005 se inicia un período en el que nuevamente podían verse -en nuestro país- algunos cambios positivos en el mercado de trabajo, durante la última década, las calles céntricas de la ciudad comenzaron a mostrar un paisaje urbano donde emergían rápidamente los vendedores ambulantes de CD y DVD y por valores muy bajos se conseguía música o películas en una gran variedad y cantidad, que en su formato original duplicaban y hasta triplicaban los precios. Este fue uno de los primeros puntos que desató mi curiosidad: no solo el caudal de vendedores que se visibilizaban, sino la cantidad y variedad de mercadería con la que contaban; además de que la modalidad en la que se daba la actividad, claramente ponía de manifiesto la informalidad de la misma.

Se veía una cantidad establecida de vendedores por calle y según fuese la zona variaban los precios, la calidad y los títulos de los CD y/o DVD. La compra del producto me posibilitaba la realización de conversaciones que surgían espontáneamente con los vendedores ambulantes en la relación comercial. Así, fue surgiendo algún nexo con dos vendedores de CD y DVD truchos quienes durante un periodo de tiempo considerable ocuparon el mismo lugar en una vereda céntrica de la ciudad. Con esta misma espontaneidad fueron surgiendo preguntas e interrogantes de manera informal y natural, aunque ya con la intencionalidad delimitada por mi tarea investigativa.

“Estas etapas preliminares que en muchas ocasiones, pueden o son desvalorizadas, deben servirnos para sumergirnos y reflexionar sobre nuestro interés cognitivo, pues son las que nos permiten develar lo oculto, lo invisible, lo superficial y nos lleva incluso a profundizar en nuestro marco conceptual. Ir al trabajo de campo con todo resuelto es como borrar con el codo lo que escribimos con la mano” (Trindade: 2015, 32).

Es así que con preguntas sencillas y sutiles, la conversación se iba dando de manera tal que con simpleza y libertad pude ir accediendo –sin que ellos parecieran sentirse invadidos- a sus voces, sus significados, sus emociones y esto nos posibilitó reconstruir acciones de sus trayectorias familiares y laborales que no se podía recolectar con la sola observación.

Conclusiones y reflexiones

La experiencia del trabajo investigativo y la tarea de campo se enriquece cuando no solo genera interrogantes sobre el tema estudiado, sino que además nos pone frente a la posibilidad de reflexionar sobre la forma en la que llevamos adelante nuestra investigación. Las elecciones y decisiones metodológicas nos interpelan a lo largo de todo el proceso. La tarea de elegir los instrumentos de recolección de información apropiados debe ser tan rigurosa como cada una de las partes de este proceso y deben ser revisadas constantemente a lo largo del mismo.

La investigación cualitativa nos permite la utilización de distintas modalidades de entrevistas durante la tarea de campo, según nos vayamos introduciendo en él y logrando confianza con los sujetos.

Los primeros acercamientos deben servirnos no solo para profundizar los lazos con los sujetos, sino también para romper con preconcepciones, presunciones y muchas veces subestimaciones sobre una población de estudio que creemos conocer, pero que estamos conociendo. Si además estamos trabajando con sujetos que realizan actividades en los márgenes de la legalidad, esto debe ser más riguroso; porque puede ocurrir que si bien en un principio se muestran predispuestos a las charlas, la necesidad de profundizar en algunas cuestiones propias de la población, genere en los entrevistados una negativa a darle continuidad al diálogo, situación que muchas veces los investigadores no tenemos en cuenta y que nos obliga a revisarnos permanentemente respecto de cómo nos relacionamos con los sujetos investigados.

Bourdieu (1993) es muy esclarecedor al respecto cuando recomienda que no hay manera más real y realista de explorar la relación de comunicación en su generalidad que consagrarse a los problemas inseparablemente prácticos y teóricos que pone de relieve el caso particular de la relación entre el investigador y el investigado.

Sabemos que en el campo metodológico de la investigación cualitativa no hay respuestas rígidas ni recetas infalibles sobre cómo llevar adelante un proceso investigativo. Solo la experiencia y el trabajo riguroso y reflexivo nos dará las herramientas que nos permitan construir conocimiento y reflexionar permanentemente sobre ello.

También es posible que gran parte de nuestras reflexiones y hallazgos puedan ser interpeladas por la dinámica y los cambios sociales. Pues bienvenido sea todo aquello que nos permite darle continuidad y repensar nuestra tarea. A eso nos dedicamos: a reflexionar, a interpretar, a comprender. De eso se trata la construcción de conocimiento.

Bibliografía

Bourdieu, P (1993). Comprender. En Bourdieu, P (director). (2007). *La miseria del mundo*. Editorial Fondo de Cultura Económica de Argentina. 1ª edición, 3ª reimpresión.

Trindade, V. (2016). Entrevistando en investigación cualitativa y los imprevistos en el trabajo de campo: de la entrevista semiestructurada a la entrevista no estructurada. Capítulo 2, en Schettini, P. y Cortazzo, I. (Coordinadoras) - (2016). *Técnicas y estrategias de investigación cualitativa*. EDULP. Universidad Nacional de La Plata.

Delgado J. M. y Gutiérrez J. (1994). *Métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Editores Madrid: Síntesis Psicológica.

Marradi, A.; Archenti, N.; Piovani, J. (2007). *Metodología de las ciencias sociales*. Emecé editores. Buenos Aires (Argentina).

Thiollent, M. (1981). *Crítica metodológica, investigação social e enquete operária*. Ed. Polis,. São Paulo.

Taylor, S. y Bogdan, R. (1990) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Ed.Paidós. Buenos Aires, Barcelona, Mexico. 1ª reimpresión.

Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Editorial Síntesis Madrid (España).