

La entrevista no estructurada en sectores de actividades informales: obstáculos y facilitadores.

Victoria Andrea Trindade* y Daniela Torillo**

La presente ponencia dará cuenta de los aspectos particulares de la entrevista como técnica de recolección de información, en una población de estudios que se caracteriza por su hermetismo y clandestinidad y se convierte así en un sector de difícil, delicado y complejo acceso y con marcadas dificultades a la hora del acercamiento a los sujetos para realizar entrevistas formales, ya que están relacionados con una actividad informal, ligada a estructuras que se encuentran por fuera de las normativas legales: ***los vendedores ambulantes de CD y DVD regrabados clandestinamente*** y que se comercializan en distintas zonas urbanas de la ciudad de La Plata y localidades cercanas (Buenos Aires, Argentina).

Durante la venta callejera del producto los vendedores ambulantes se encuentran inmersos en un alto grado de precarización y desprotección, no solo por las reglas establecidas para la actividad (mínimo de venta exigida, territorios de trabajo, jornadas extensas) sino por la persecución constante que sufren por parte de la policía, autoridades gubernamentales, etc. Estas características generan en los sujetos que desarrollan la actividad una resistencia a cualquier tipo de entrevista formal, por lo que la opción utilizada para llegar a sus voces fue la entrevista *no estructurada*, donde los diálogos se dieron de manera coloquial y espontánea, a modo de conversaciones casuales.

Estos aspectos –y algunos otros que trabajamos- hacen que las entrevistas a estos actores se vean atravesadas por distintos obstáculos; aun cuando las mismas se intenten realizar de forma totalmente anónima y bajo la necesaria aclaración de la absoluta privacidad de los datos.

En el presente trabajo quedarán expuestas algunas de las reflexiones metodológicas (y específicamente a través de la técnica de la entrevista no estructurada) sobre los resultados del estudio sobre trabajo informal y venta ambulante de CDs y DVDs en la ciudad de La Plata, realizado en el marco de la investigación llevada adelante como integrante del Laboratorio de Investigación Movimientos Sociales y Condiciones de Vida de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata.

En función de nuestra experiencia de campo, presentaremos los aspectos más significativos de la entrevista *no estructurada*, con el objetivo de reflexionar sobre una de las modalidades más utilizadas en los primeros encuentros con los sujetos de estudio, pero también en poblaciones donde el hermetismo y la informalidad son características propias de ellas.

Plasmaremos además aspectos fundamentales de la entrevista y en especial de esta modalidad. Para ello distinguiremos, revisaremos, atenderemos cuestiones que hacen al diseño, la utilización y la forma de relacionarnos con los sujetos a ser entrevistados y presentaremos las ventajas y desventajas de la utilización de la entrevista *no estructurada*, porque son ellas las que nos advierten lo apropiado de su utilización en el trabajo de campo; por lo que se hace necesario sintetizar algunas características y elementos más significativos de la técnica en investigación cualitativa.

La entrevista en investigación cualitativa

En investigación cualitativa, casi como tradición, la experiencia nos muestra que la entrevista se caracteriza por ser un proceso comunicativo que se da en un *encuentro entre sujetos*, previamente negociado y planificado, del que se pretende recolectar información necesaria para la construcción de sentido –por parte del investigador- sobre el fenómeno investigado.

Sin embargo, en la actualidad, los avances tecnológicos que atraviesan a la comunicación, provocan variaciones en esta concepción, ya que los nuevos instrumentos comunicativos (videoconferencias, chats, celulares con sistema 4G) le incorporan nuevas características a la técnica en el marco de la metodología cualitativa; lo que nos obliga aún más a no 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.

Aún así, la entrevista se da siempre en forma de diálogo, en una interacción entre dos o más sujetos; la diferencia con una conversación cotidiana es el tratamiento que hacemos de la información que nos brinda esta interacción. A su vez, la entrevista se sustenta siempre en una hipótesis y será guiada por objetivos establecidos en función de nuestros intereses cognitivos. (Cortazzo y Trindade, 2014).

En investigación cualitativa, el objetivo principal de toda entrevista será siempre el acceso a la perspectiva de los sujetos; la comprensión de sus percepciones y sus sentimientos; sus acciones y sus motivaciones sobre el tema estudiado. Apuntamos a conocer sus creencias, sus opiniones, los significados y las acciones que estos sujetos y poblaciones le dan a sus propias experiencias.

En investigación cualitativa, será el investigador quien deba garantizar a través de distintos recursos y estrategias el grado de confianza y acercamiento al entrevistado que logre una relación entre ambos que garantice la obtención de la información buscada, sin que la conversación sea percibida como un interrogatorio, situación que podría generar incomodidad en el encuentro y pérdida de información fundamental para la investigación.

Por ello, es fundamental no perder de vista que la entrevista es siempre una producción de sentido de la que participan por los menos dos sujetos y frente a lo cual 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 tan necesario *rapport* (Valles, 2007).

Es decir que la entrevista y los encuentros en la investigación social demanda una estrecha comunicación con los sujetos de las comunidades o casos investigados, Será necesaria también una escucha atenta y muy especial de esas voces que los sujetos nos brindan, nos obsequian –y esto forma parte de la impronta del equipo al

que pertenecemos-, porque son esas voces las que nos llevan por el camino que nos permite interpretar y comprender las diversidades en sus formas de vivir, de hacer, y valorar esas realidades que, la mayor parte de las veces, son muy diferentes entre los investigadores y los investigados (Trindade, Cortazzo, 2014).

El ingreso al campo y la recolección de información

Vale recordar que la población de estudios que nos convoca en la presente ponencia, está conformada por vendedores ambulantes de CD y DVD regrabados clandestinamente, actividad informal que como tal se encuentran por fuera de las normativas legales y como actividad callejera ubica a los vendedores en un alto grado de precarización y desprotección, no solo por las reglas establecidas para la actividad (mínimo de venta exigida, territorios de trabajo, jornadas extensas) sino por la persecución constante que sufren por parte de la policía, autoridades gubernamentales, etc. (Trindade, 2016)

Los primeros acercamientos a dos de los sujetos de esta población parecían tener las características necesarias de todo informante clave: tenían la información que interesaba, parecían accesibles en términos físicos y sociales, mostraban predisposición a dar la información y, por último, contaban con capacidad para comunicar con precisión la información requerida (Valles, 1997); además, habíamos logrado un nivel de confianza que parecía proporcionarnos un vínculo que permitía un diálogo fluido y ameno.

En el inicio del trabajo de campo contaba entonces con referentes que me dieron acceso a los primeros datos sobre esta población de estudio.

En esta etapa pudimos develar cuestiones de la población que parecían estar más ocultas o invisibilizadas y que nos permitió una comunicación cada vez más fluida y espontánea, donde los sujetos se mostraban dispuestos al diálogo.

Los acercamientos se daban a través de preguntas sencillas, la conversación se daba con simpleza y libertad, lo que hacía que no se sintieran invadidos y así pudimos ir conociendo aspectos de la actividad y sus propias cotidianidades desde sus voces y a través de sus significados; reconstruyendo así nuestros primeros hallazgos al

respecto, ya que se trataban de cuestiones a las que no se podían llegar con la sola observación y pudieron ir complementando aquello que íbamos conociendo sobre sus rutinas, sus miedos, su marginalidad, permitiéndonos escuchar, comprender y reflexionar sobre su realidades de manera cercana, profunda y comprometida, para romper con aquellas voces que a veces "solo repiten, naturalizan y consagran la licitud de la desigualdad y la necesidad de la defensa y la seguridad ante la amenaza a los bienes materiales y simbólicos de los que unos pocos se consideran legítimos poseedores y protectores" (Vasilachis de Gialdino, 2004:19).

Pasado casi un año de estos encuentros informales, llegó el momento de solicitarles a los informantes claves la posibilidad de entrevistarlos formalmente, con la estricta aclaración del anonimato y haciendo hincapié sobre todo en el hecho de que se trataba de un trabajo universitario y todo lo que ellos nos dijeran jamás trascendería la privacidad ni la intimidad de la entrevista. Para nuestra sorpresa, a pesar de la confianza generada con el tiempo, literalmente desaparecieron y no los volvimos a encontrar en sus espacios habituales.

Esta fue la primera sensación de frustración, ya que consideraba que era una entrevista formal y semiestructurada (acompañada por la observación) la técnica que –por excelencia- nos daría aquella información necesaria para nuestro estudio, lo que me obligó a reflexionar sobre cuestiones de la población de estudios, de la técnica misma y de mis propias acciones y desempeño en el trabajo de campo.

Quedó plasmado así el hermetismo de la población de estudios; situación que – reflexionando- no se debe solo a su condición de clandestinidad, sino quizá también a las características de vulnerabilidad y fragilidad propias de sus vidas cotidianas y sus trayectorias sociales y laborales. Me encontré entonces frente a una gran dificultad para hallar vendedores ambulantes (informantes claves) dispuestos a ser entrevistados.

Si bien al ingresar a la tarea de campo se pueden suponer y prever dificultades por las características propias de la población, la abrupta negativa por parte de estos referentes nos lleva a una obligada reflexión y cuestionamiento ¿cómo recolectar información a través de las voces de los sujetos, cuando se resisten a ser formalmente entrevistados?, ¿por qué su resistencia a pesar de la relación de

confianza lograda? ¿qué estrategias podemos desplegar para prever este tipo de situaciones?

Al interior del equipo de investigación fueron planteadas estas cuestiones y el debate nos permitió resignificar el obstáculo que lejos de convertirse en un problema insalvable, se configuró como un desafío para el trabajo de campo y su posterior sistematización y organización de la información.

La decisión entonces fue darle continuidad a los encuentros de manera no estructurada, con diálogos casuales y espontáneos -tal como veníamos haciéndolo desde el principio-; complementando la tarea con observaciones más rigurosa y sistemática y llevando adelante estrategias a través de la observación que nos permitía encontrar y acercarnos a otros actores en su escenario natural y dialogar con ellos en este espacio con más espontaneidad y libertad.

La entrevista *no estructurada*

Tanto la entrevista, como la modalidad elegida y su posterior tratamiento y análisis, lleva siempre impresa cuestiones propias del investigador y su tarea.

Para la elección del tipo de entrevista a utilizar, deberemos entonces tener un acercamiento y conocimiento lo más exhaustivo posible sobre las características de la población de estudios que nos permita una eficaz comunicación con los sujetos; priorizando en la modalidad elegida, el logro del *rapport*, que nos llevará al éxito o el fracaso en la recolección de información.

Al introducirnos en el trabajo de campo y en nuestra población de estudios, serán los primeros acercamientos los que nos dará elementos característicos de los sujetos de los cuales surgirán nuestros informantes claves, que nos garantizarán además la permanencia para la recolección de la información necesaria para nuestro trabajo investigativo.

Estos acercamientos deben ser realizados de manera tal de evitar una situaciones que puedan ser percibidas como invasivas o intrusivas para los sujetos investigados y que con ello puedan poner en riesgo los encuentros y la posibilidad del diálogo; aspectos que si bien conocemos de antemano, llevarlo adelante es una gran desafío en toda investigación.

Sostenemos por ello que estas *conversaciones* deben darse con la mayor naturalidad posible, tipo charlas informales, donde entrevistador/investigador y el investigado se relacionan de forma simple, amena y espontánea, sin demasiada planificación, con la intención de lograr una aproximación a los sujetos de la población de estudio. Podemos entonces en esta etapa pensar en un tipo de diálogo con un mínimo grado de planificación, sin que el investigador pierda de vista sus objetivos de estudio (Trindade, 2016,).

Así, será la entrevista *no estructurada o abierta*, de carácter holístico, la que a través de acercamientos espontáneos e informales a los entrevistados, nos permita establecer una relación que pueda encaminarnos a conocer aspectos que hacen a sus sentimientos, significados, sentidos, directamente relacionados con los puntos tratados en la investigación, que en la mayoría de los casos tienen que ver con matices de su propia cotidianeidad, su trabajo, sus relaciones familiares, lo que hace necesario que el/los sujetos entrevistados sean el centro de su propio discurso.

Consideramos por ello y a partir de nuestra experiencia que la entrevista *no estructurada* sería el instrumento más apropiado para este acercamiento, ya que nos permite una aproximación más natural y amena a los sujetos de nuestra población de estudios, evitando al máximo que se sientan invadidos o examinados, para que podamos lograr un grado de confianza que nos lleve a la construcción del vínculo necesario que toda la etapa del trabajo de campo y recolección de información; dado que una de las características más significativas de la entrevista *no estructurada* es justamente la de no preestablecer preguntas ni estructurar guiones, sino abordar el diálogo desde un elemento disparador de modo *espontáneo* y abierto, para que el/los entrevistados pueda expresarse libremente y sostener la conversación desde sus propios intereses.

En la espontaneidad del diálogo, podemos encontrarnos con que el informante tome caminos poco conectados con el tema de interés del investigador, por lo que se deberán buscar las estrategias que permitan retomar los carriles de la *conversación*, sin que ello sea perturbador o signifique una situación de incomodidad para los sujetos.

En nuestro caso de estudio, la experiencia nos dice que cuando se utiliza la entrevista no estructurada en poblaciones con mayor rigidez en cuanto a lo

comunicativo, los diálogos deben darse con la mayor espontaneidad posible, en los que el sujeto entrevistado guíe libremente la conversación hacia donde le parezca más importante mientras que el investigador agudiza su escucha para ir encontrando los elementos que más adelante se irán constituyendo como ejes abiertos para futuros encuentros, y nos permitirán ir profundizando el conocimiento de la población de estudio.

Sin embargo, aunque muchas veces equivocadamente se pueda creer que la entrevista *no estructurada* significa la utilización de un procedimiento en el que todo está permitido y no se necesita nada más que buena voluntad y predisposición para su realización, nada está más alejado de esa realidad. Todo acto comunicativo que se denomine entrevista debe contar siempre con reglas y cánones entre los que deben quedar establecidos los objetivos que especifiquen qué información estoy buscando, que hipótesis manejamos como investigadores sobre el estudio que llevamos adelante, que ejes nos guiarán los diálogos (aun los más generales) y de qué manera nos posicionaremos frente al/los informante/s.

En la entrevista *no estructurada*, el investigador tendrá una referencia propia de hacia dónde pretende dirigirla en pos de la información que necesita recolectar y, a partir de allí, serán los encuentros con los sujetos los que irán proporcionando las respuestas que se constituirán como insumos para la futura construcción de los datos sobre el tema de estudio.

Si bien los diálogos serán abiertos, el investigador deberá conocer cuestiones propias de los sujetos y las poblaciones de estudio previo a los encuentros, para lograr que la relación se establezca como si se tratara de iguales, aunque será siempre el investigador –como en todas las modalidades de entrevista- quien deberá establecer las pautas de las entrevistas, que serán más o menos perceptibles para los informantes, según sea el tipo de entrevista.

Así, cuando se trate de una entrevista no estructurada o no dirigida, el papel del investigador será el de allanar el camino de llegada al tema propuesto por él mismo en función de sus objetivos cognitivos. El investigador deberá llevar su intervención al mínimo posible, evitando sus propias opiniones, diagnósticos, evaluaciones, sugerencias, de manera tal de no interferir ni condicionar los sentidos, significados u opiniones de los sujetos.

Así, la entrevista *no estructurada* no se utilizará solo en los primeros acercamientos a la población de estudios. Como ya dijimos, las poblaciones relacionadas con actividades que se acercan a la periferia de la formalidad y/o la legalidad, demandará de esta modalidad de diálogo, a lo largo del trabajo de campo y nos permitirá aproximarnos a la información necesaria para nuestro estudio, sobre todo con aquellos sujetos que muchas veces oponen resistencias a exponerse formalmente a un acto comunicativo, aún con las garantías de anonimato que deben siempre existir para con los informantes claves.

Con estas poblaciones debemos ser muy cautos y prudentes en la forma de acercarnos a nuestros informantes, teniendo siempre como norte la necesidad 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.

Para algunos metodólogos e investigadores, la entrevista *no estructurada* puede presentar problemas de fiabilidad en la información; sin embargo, cuando elegimos este tipo de técnica para el trabajo de campo, prevalece en la elección la superación de algunas limitaciones que se puedan dar en la relación y en la conversación; por lo que estará en la destreza y experiencia del investigador la forma de llevar adelante el diálogo; muchas veces pensado desde un tema general, sin demasiada estructuración del problema por parte del investigador, un bajo o casi nulo nivel de direccionalidad en la charla; con la intención de evitar el carácter cerrado de una entrevista, que pudiera generar la resistencia del entrevistado y la carencia de profundidad en las respuestas, debido a la extrema inducción en el diálogo.

Ventajas y desventajas de la utilización de la técnica en la población de estudios

Al ser la entrevista *no estructurada* un diálogo provocado por el investigador/entrevistador en el que se le otorga cierta libertad al informante durante el proceso comunicativo -en función de los objetivos de la investigación-, debemos tener en cuenta algunas cuestiones que sobre la peculiaridad de entrevistar de manera no estructurada, para determinar lo apropiada de su utilización y aquellos que nos aportará en términos de lo que necesitamos conocer.

Las ventajas y las desventajas que presenta la técnica en esta modalidad será lo que podrá darnos los elementos para dilucidar lo apropiado o no de su utilización.

Diversos autores (Valles, 1997; Marradi, 2007) menciona algunos de sus usos más concurrentes cuando la información que necesitamos está relacionada con , por ejemplo, actividades o acciones pasadas desde la voz de sus protagonistas, cuando apuntamos a generar o replantear hipótesis, para analizar datos cuantitativos; comprender motivaciones o prácticas de grupos o sujetos.

Una de las ventajas de la entrevista no estructurada es la no-imposición de la tópicos por parte del investigador lo que permite que el entrevistado de información sobre la temática que no daría a partir de un cuestionario más estructurado. Así, la entrevista *no directiva* es de mucha utilidad como reveladora de procesos que no son solo afectivos, pero que ponen en evidencia cuestiones ideológicas, emocionales, sociales que atraviesan a los sujetos y que en una entrevista de mayor formalidad quizá puedan perderse.

A su vez, este instrumento nos proporciona en su espontaneidad mayor riqueza informativa (Valles,1997), que con otras modalidades de entrevista podríamos no obtenerla. Nos permite clarificar, repreguntar o direccionar un diálogo, en el marco de la interacción existente entre el entrevistador y el entrevistado, que se da de manera abierta y coloquial, enriqueciendo la calidad y cantidad de la información recolectada.

Nos permite además –como una de sus características principales- acceder a información que podría dificultarse su alcance solo con ser observada, sobre todo las que hacen a cuestiones fundamentales de las voces, sentidos y sentimientos de los sujetos. Es decir que la realización de la entrevista *no estructurada* en el espacio natural de la población de estudio, nos posibilita observar cuestiones que complementan el diálogo y que profundizan la validez de la información recogida.

A su vez, la flexibilidad y la falta de *estructura* en el diálogo hacen que la relación entre investigador e investigado pueda ir adecuándose a las necesidades del estudio y a las características de los sujetos de la población investigada.

Pero para pensar la entrevista *no estructurada*, también debemos orientarnos hacia las desventajas que presenta la utilización de la técnica. No debemos perder de vista el factor *tiempo*, ya que al tratarse de encuentros informales y diálogos espontáneos,

muchas veces debemos reducir la duración de la charla, para no invadir ni incomodar a los sujetos en las conversaciones. Aquí es fundamental la experiencia del investigador, lo que ayudará a manejar la situación, replanteando o re-direccionando los interrogantes y la manera de vincularse con los sujetos.

Por otro lado, las características de la población estudiada, pueden ponernos frente a cuestiones que tengan que ver con la validez y la fiabilidad de la información recolectada. Será entonces necesario cruzar la información recolectada con resultados de otras técnicas y la permanente profundización y reflexión teórica sobre la problemática de estudiada; lo que debe ser un hábito durante todo el proceso del trabajo de campo.

Debemos tener en cuenta además que también puede convertirse en una desventaja la introducción de sesgos o preconcepciones del investigador; motivo por el cual es de gran importancia una seria y organizada recopilación teórica sobre el tema de estudios, que nos permita las *rupturas* necesarias con el sentido común.

- Diseño y planificación

En toda investigación cualitativa, la entrevista está siempre vinculada a una problemática de investigación y ello demanda una estrategia específica en su utilización. Es decir que cuando planificamos y diseñamos una entrevista debemos tener en cuenta aspectos fundamentales de la investigación y del tipo de entrevista seleccionada para la recolección de información.

Los objetivos proyectados en el estudio serán los que, en principio, nos orientaran hacia la elección del tipo de entrevista más apropiada para la recolección de la información necesaria, de manera tal que garantice la viabilidad de la técnica y con ello en el trabajo investigativo.

Puede ocurrir que al ingresar al campo, nos encontramos con que algunas cuestiones que habíamos planeado sean difíciles de realizar debido a características de la población de estudios, cuestiones imposibles de prever de antemano. Esta nos obliga a repensar estrategias e instrumentos que viabilicen los objetivos de la investigación y que puede lograrse gracias a la flexibilidad de la investigación cualitativa. En el caso de la entrevista *no estructurada*, a pesar de la inexistencia de un guión o de

preguntas (solo como guía), el investigador debe, aún con más precisión, tener siempre presente sus objetivos de investigación y claramente determinado el tipo de información que debe recolectar para una futura construcción de datos que aporten al análisis del fenómeno estudiado. Es decir que, más allá de la flexibilidad, apertura y espontaneidad que la *desestructura* le da a esta modalidad de entrevista, existen aspectos elementales que deben tenerse en cuenta en la utilización de la técnica.

El investigador debe establecer previamente ejes mínimos que le permitan iniciar y mantener un diálogo con los sujetos de manera orientada hacia sus objetivos de investigación, sin perder de vista la espontaneidad y libertad que debe existir en el intercambio comunicativo de una entrevista *no estructurada*. Estos ejes serán disparadores de los temas que al investigador le interesa y sobre los que los entrevistados podrán explayarse abiertamente.

La preparación teórica del investigador sobre su tema de estudio es fundamental, ya que serán los conceptos claves que guíen su estudio los que le otorguen los elementos necesarios para poder delimitar los propósitos de las primeras aproximaciones a la población de estudios, en función de las hipótesis que plantea la investigación.

Todo investigador debe tener un conocimiento previo y -aunque más no sea- mínimo del campo en el que realizará el estudio, a través de acercamientos a la cotidianeidad de la población y de la realización de observaciones de su contexto habitual, sus acciones y las relaciones de los sujetos en su espacio natural; para poder delinear áreas de indagación y bosquejar los aspectos que deberían estar presentes en nuestros informantes claves.

La selección de los *informantes claves* para la entrevista como herramienta de recolección de información, deberá tener en cuenta cuatro aspectos (Valles 1997): ¿quiénes tienen la información relevante?; una vez que los hallemos, saber quién o quiénes son más accesible; seguidamente sondear y verificar si los sujetos elegidos están dispuestos a darnos la información necesaria y, por último, intentar aproximarnos al universo del o de los entrevistados, a fin de determinar quiénes son más capaces de comunicar, transmitir, revelar mejor sus conocimientos.

En poblaciones de estudio que presentan características de mayor resistencia a formalizar entrevistas, la selección de los informantes quedará muchas veces

condicionada a la voluntad y predisposición de los sujetos, como así también a la experiencia del investigador para generar las estrategias que le permitan conseguir la información necesaria para la construcción de los datos que demandan los objetivos de su investigación (en casos como esos, quizá se deba considerar la observación no participante como técnica principal y la posibilidad de generar diálogos manera informal con los sujetos de nuestra población de estudio).

En ambos casos, el logro del *rapport* (Valles, 1997) será un ejercicio fundamental para el éxito de la entrevista y su consecuente recolección de información. El investigador debe tener siempre presente la necesidad de crear una relación de cordialidad y confianza, en la que predomine la voz del entrevistado, evitando interrupciones y opiniones que puedan parecer juicios de valor sobre lo expresado por los sujetos.

La motivación al diálogo es imprescindible y debe sostenerse a través del interés puesto de manifiesto por el investigador hacia lo que los sujetos están relatando, concediéndole crédito y trascendencia a sus voces.

- Formas de registro

La modalidad de registro de la información recolectada en el campo a través de la entrevista *no estructurada*, estará determinada por las características de la población de estudio y su predisposición al diálogo. La observación no participante podría ser una estrategia complementaria del acto comunicativo que además podría permitirnos establecer vínculos con sujetos ajenos a la población pero relacionada con ella.

En los casos en los que el trabajo investigativo posibilite una entrevista formal con los informantes claves, los avances tecnológicos han ayudado mucho cuando se trata de registrar los diálogos entre entrevistador y entrevistado, ya que la posibilidad de grabar la entrevista está muy naturalizada, con lo cual suele convertirse en el medio ideal para registrar los diálogos. El registro escrito como complemento ayuda a no perder cuestiones que hacen a las gesticulaciones y modos que puedan aparecer en la charla.

Más allá de modo de registro seleccionado, siempre debe ser acordado con el entrevistado previo a la realización de la entrevista y dejar bien en claro en este acuerdo el anonimato absoluto de su persona.

Luego de cada encuentro, es importante desgrabar, releer o chequear nuestros registros, a modo de una aproximación a la información de primera mano recolectada en el diálogo. En este momento nos estamos introduciendo en los pasos iniciales del análisis y la construcción de datos, ya que esta tarea de revisión nos permitirá clasificar e interpretar lo dicho y crear esquemas de análisis a partir de líneas argumentales que podrán ser retocados y revisados con el correr de las entrevistas (Cortazzo - Schettini, 2015.).

En los casos en los que deba ser la observación no participante la técnica que nos acerque a las características y las voces de la población de estudio dentro de la tarea investigativa, el registro tanto de lo observado, como de lo dialogado y/o escuchado, debe realizarse apelando a la memoria del investigador y a estrategias que nos permitan recordar la mayor cantidad de información posible, con el objeto de no perder cuestiones primordiales que pudieran presentarse en las escenarios. Para ello, es preferible que las permanencias sean breves pero reiteradas y una vez finalizadas, alejarse del lugar y registrar inmediatamente aquellas cuestiones que nos resultaron claves para los objetivos de investigación.

Para ello, se puede comenzar con unas primeras notas breves o *condensadas* en el cuaderno de campo y una vez que nos encontremos en nuestro lugar de trabajo, profundizarlas a través de la expansión de las notas con más cantidad de datos y el agregado de comentarios de tipo teórico o metodológico que ayuden más adelante al análisis de las entrevistas y la construcción de los datos.

El proceso de registro estará siempre atravesado por el marco conceptual que guía nuestro trabajo investigativo y el análisis que hagamos de lo revelado por los entrevistados debe dar cuenta de ello y de las hipótesis y los objetivos a los que pretendemos llegar con el estudio que realizamos.

El retiro del escenario pone de manifiesto aspectos de la finalización del trabajo de campo y con ello el final de los encuentros con nuestros informantes. Esto ocurre cuando llegamos al momento de lo que los investigadores coinciden en denominar *saturación* de la información, lo que se presenta cuando después de la realización de un número significativo de entrevistas, la información otorgada por los entrevistados o el material recolectado en el trabajo de campo ya no aporta nuevos elementos en función de los objetivos de investigación. Aunque no existe una forma precisa y exacta de determinar esta saturación, la experiencia y la intuición del investigador serán las que nos digan que llegó el momento de dejar de recolectar información e ingresar en la siguiente etapa del proceso investigativo; entonces llegó el momento de retirarnos del campo. Esta retirada, como lo fue su ingreso, debe ser cordial y amena; dejando siempre una puerta abierta frente a la posible necesidad de que tengamos que regresar y por supuesto, debemos dejar en claro que los sujetos que participaron de la investigación tendrán la posibilidad de conocer sus resultados.

En la entrevista no estructurada, el momento en el que consideramos el alcance de la *saturación* se torna más dificultoso; sobre todo y más aún en nuestra experiencia investigativa, donde fueron variados los obstáculos con los que nos encontramos al perder nuestros informantes claves, con lo cual la sistematización de la información recolectada se hizo constante y permanente, hasta que, dado el tiempo en que nos encontrábamos en el campo, debimos debatir y reflexionar mucho sobre nuestro retiro, previendo siempre la posibilidad o necesidad de regresar, ante la falta de algún aspecto que nos quedara por recolectar.

A modo de reflexión

A partir de la experiencia presentada en este trabajo, fueron necesarios debates sobre aspectos metodológicos y teóricos sobre el trabajo investigativo en el campo respecto a la elección de una modalidad de entrevista en el marco de una propuesta metodológica que luego debe ser reemplazada en el trabajo de campo por otra, esta ponencia intenta invitarnos a reflexionar sobre los elementos que deben ser tenidos

en cuenta a la hora de pensar las estrategias metodológicas, pero también sobre estas prenociones, presunciones y muchas veces subestimaciones sobre una población de estudio que creemos conocer, más aun cuando se trata de poblaciones que realizan actividades informales, ubicadas en los márgenes de la legalidad; lo que le da un carácter de hermetismo y rigidez a la población, muchas veces difíciles de penetrar.

También son motivo de debate los aspectos éticos que se nos presentan cuando nos sorprenden situaciones imprevistas (y a veces contradictorias) y que nos obligan a tomar decisiones para la continuidad de la tarea investigativa. Esta contradicción metodológica y ética, no siempre es parte de la bibliografía sobre la técnica o de los resultados de las investigaciones llevadas adelante.

La cuestión sería entonces reflexionar sobre las formas de conocer e interpretar un fenómeno de estudios y a partir de allí construir conocimiento. Aquí debemos preguntarnos si nuestros intereses cognitivos deben ser prioritarios por sobre los deseos e intereses de los sujetos de nuestra población de estudios; o dónde estamos ubicados y como estamos posicionándonos frente a la intimidad que no quieren revelar

Creemos que son justamente estas situaciones particulares que se nos presentan en el campo –por inexperiencia y como error metodológico que nos obliga a repensar las estrategias planteadas inicialmente-, las que deben ser capitalizadas por el investigador y reflexionadas con los equipos de trabajo porque sabemos y enseñamos que a investigar se aprende investigando y si es de la mano de un experto, mejor aún.

Bourdieu (1999) es muy esclarecedor al respecto cuando, al referirse críticamente a escritos calificados metodológicos sobre las técnicas de investigación, manifiesta categóricamente que *"(...) por útiles que sean cuando aclaran tal o cual efecto que el investigador puede provocar sin saberlo, casi siempre omiten lo esencial, sin duda porque siguen dominados por la fidelidad a viejos principios metodológicos que, como ideal de la estandarización de los procedimientos se originan en la voluntad de remediar los signos exteriores del rigor de las disciplinas científicas más reconocidas (...) (pg. 527).*

El autor recomienda entonces 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 aquel o aquella a quien interroga" (Bourdieu, 1999:527).

No pretendemos con esto establecer verdad absoluta. Nuestras reflexiones y hallazgos puedan ser cuestionados, aunque ello no le quita fundamento ni sistematicidad a nuestra tarea investigativa. Aquí se intenta poner de manifiesto un tipo de interpretación y de análisis sobre un fenómeno social y la metodología a través de la que elegimos indagar sobre él, comprenderlo e interpretarlos, como parte de un proceso construir conocimiento serio y riguroso.

*Lic. en Trabajo Social. Docente e Investigadores. Integrante del Laboratorio de Investigación Movimientos Sociales y Condiciones de Vida de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata

** Magíster en Ciencias Sociales del Trabajo (UBA-CEIL PIETTE-CONICET). Docente e Investigadores. Integrante del Laboratorio de Investigación Movimientos Sociales y Condiciones de Vida de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata

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.

Bourdieu, P.; Chamboredon, J. y Passeron, J. (2004). El oficio del sociólogo. Presupuestos epistemológicos. Siglo XXI editores Argentina. 1ª edición, 1ª reimpresión.

Cea D'Ancona, M. A. (1999). Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social. 2da ed. Madrid, Proyecto Editorial Síntesis Sociológica..

Cortazzo, I. y Schettini, P. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social. Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*. EDULP. Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires. Argentina.

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

Giddens, A. (2007). Las nuevas reglas del método sociológico. Crítica positiva de las sociologías comprensivas. Buenos Aires (Argentina). Editorial Amorrortu. 2ª edición, 2ª reimpresión.

Guber, R. (2001). La etnografía. Método, campo y reflexividad. Bogotá. Grupo Editorial. Norma.

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

Merton, R.; Fiske, M.; Kendall, P. (1956). Propósitos y criterios de la entrevista focalizada. En *Empiria: revista de metodología en ciencias sociales* N°1 (1998); pp. 215-227.

Pérez, F. (2005). La entrevista como técnica de investigación social: fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos. En *Extramuros*; v8 N°22. Caracas. Mayo 2005.

Rodríguez Gómez, G.; Gil Flores, J.; García Jiménez, E. (1996) Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Aljibe. Granada (España).

Ruiz Olabuénaga, J. (2007). Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Deusto. 4ª edición. Bilbao (España).

Patricia Schettini, Inés Cortazzo (2015) Análisis de datos cualitativos en la investigación social. Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa. EDULP. Universidad Nacional de La Plata

Patricia Schettini, Inés Cortazzo (coordinadoras). (2016). **Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa**. EDULP. Universidad Nacional de La Plata

Valles Miguel S. (1997) TÉCNICAS CUALITATIVAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL, editorial Síntesis Madrid, España.

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