



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Sociales
Carrera de Sociología

**Documento de Cátedra 4: Entrevistas & Observación. Capítulos 7 & 8 de
*The Good Research Guide for small-scale social research projects.***

Betina Fredin, María Alejandra Otamendi & Ignacia Perugorria (2001)

Cátedra de Metodología y Técnicas de la Investigación Social

Profesora Titular: Ruth Sautu

Este Documento de Cátedra forma parte de una serie que tiene como propósito contribuir a la formación de alumnos de la Carrera de Sociología de la Universidad de Buenos Aires en cuestiones vinculadas al diseño y realización de investigaciones científicas en el campo de las ciencias sociales. Su contenido complementa los textos de metodología de lectura obligatoria y optativa incluidos en cada uno de los tres cursos que se dictan en la Carrera.

Estos documentos son material de uso interno y no pueden ser incorporados a ediciones impresas ni reproducidos comercialmente.

La Cátedra solicita a los usuarios de estos Documentos que citen a sus autores indicando las referencias completas, es decir: autores, fecha, título, número y tipo de documento (traducción, resumen, elaboración propia, etc.). En los casos en que el usuario utilice sólo parte del documento, haciendo referencia a algunos de los autores/obras originales allí incluidos, consignar que fue tomado de nuestro Documento de Cátedra. Por ejemplo:

E. O. Wrigth (1985), *Classes*, London: Verso, citado en Documento de Cátedra II.1., Plotno, G., Lederman, F. & Krause, M. (2007) "Escalas Ocupacionales".

The Good Research Guide for small-scale social research projects

**Martyn Denscombe
Buckingham
Open University Press
1999**

Capítulo 7- ENTREVISTAS

TRADUCCIÓN RESUMIDA DE BETINA FREIDIN & MARÍA ALEJANDRA OTAMENDI

Las entrevistas son una opción atractiva para el investigador de proyectos. A primera vista, ellas no involucran mucha parafernalia técnica para recolectar la información – tal vez, un cuaderno de notas y un grabador portátil - y la técnica básica se aproxima a la destreza que el investigador ya posee – la habilidad de conducir una conversación. Sin equipos complejos y sin necesidad de tomarse un tiempo para aprender nuevas habilidades: esto es una receta particularmente atractiva.

La realidad, sin embargo, no es tan simple. A pesar de que existe una gran cantidad de similitudes superficiales entre una conversación y una entrevista, las entrevistas son, efectivamente, algo más que sólo una conversación. Las entrevistas implican un conjunto de suposiciones y entendimientos sobre la situación que no se encuentran normalmente asociadas con la conversación casual (Denscombe 1983; Silverman 1985).

Cuando alguien acuerda ser parte de una entrevista de investigación:

-Hay consentimiento en ser parte. Desde el punto de vista del investigador esto es particularmente importante en relación con la ética de investigación. Un acuerdo a ser entrevistado generalmente significa que hay un *consentimiento informado*. La entrevista no se hace en secreto grabando discusiones o utilizando conversaciones casuales como material de investigación. Es abiertamente un encuentro intencional para producir material que va a ser usado para fines de investigación – y el entrevistado entiende esto y está de acuerdo con ello.

-Las palabras del entrevistado pueden ser tratadas como “on the record” y “para el record”. En la entrevista de investigación existe un entendimiento general de a) que las palabras pueden ser usadas por el investigador en un momento posterior; b) que la charla puede ser tomada como un genuino reflejo de los pensamientos de la persona, más que una broma o una tomada de pelo (wind up). Es, por supuesto, posible para el entrevistado estipular que sus palabras no le sean atribuidas a él o ella, o que no estén a disposición del público. El punto es, sin embargo, que a menos que el entrevistado especifique lo contrario, lo conversado en la entrevista es “on the record” y “para el record”. Esto es para ser tomado seriamente.

-La agenda de la discusión queda establecida por el investigador. Hay un acuerdo tácito construido en la noción de ser entrevistado de que los procedimientos y la agenda para la discusión serán controlados por el investigador. El grado de control ejercido por el investigador variará de acuerdo al estilo de entrevistar, y hay ocasiones en donde los entrevistados pueden intentar tomar el control de los procedimientos, pero existe un acuerdo implícito al principio de la entrevista de investigación que al investigador le es dado el derecho de controlar los procedimientos y la dirección de la discusión.

Estas suposiciones no se aplican durante el transcurso de una conversación normal. La entrevista de investigación no ocurre por casualidad; es arreglada. La discusión no es arbitraria o según el capricho de una de las partes; está dedicada a investigar un tema determinado. El flujo de la discusión raramente carece de forma; está normalmente monitoreado y sigue una agenda pautada por el investigador.

Atención

La semejanza superficial entre una entrevista y una conversación puede generar una ilusión de simplicidad. Todos tenemos conversaciones y probablemente la mayoría de nosotros no tiene mayores dificultades con ellas. Por lo tanto, una entrevista debería ser bastante directa. Mientras sepamos con quién vamos a hablar y qué queremos preguntarle, el resto debería ser sencillo. Aquí reside el problema. El investigador puede estar adormecido por una falsa sensación de seguridad. La semejanza superficial puede inducirlo a una actitud relajada con el planeamiento, la preparación y la conducción del método, con lo cual sería improbable que éste incluyera cuestionarios o experimentos. En realidad, entrevistar no es una opción sencilla. Está lleno de peligros ocultos y puede fallar terriblemente a no ser que haya un buen planeamiento, una preparación adecuada y sensibilidad ante la compleja naturaleza de la interacción durante la misma entrevista.

1 ¿Cuándo es apropiado utilizar entrevistas para investigar?

Sea una investigación de gran escala o de pequeña escala, la naturaleza de la recolección de los datos depende de la cantidad de recursos disponibles. Hay restricciones inevitables del tiempo y del dinero que pueden ser utilizados y, para el investigador, esto significa que se deben hacer elecciones -por lo general muy difíciles- acerca de cómo hacer el mejor uso de los recursos. En la práctica, la elección crucial en tanto hacer o no entrevistas consiste en, por un lado, reunir información más superficial sobre un mayor número de personas y, por el otro, recolectar información más detallada sobre un número menor de personas. El uso de entrevistas significa normalmente que el investigador ha tomado la decisión de que para los propósitos de un proyecto particular en mente, la investigación va a ser mejor realizada tomando el material que provea una profunda introspección sobre el tema, haciendo uso de la información provista por menos informantes.

Para llegar a esta decisión, el investigador social necesita considerar las dos siguientes preguntas y estar convencido de que, por encima de todo, las entrevistas son una opción razonable para obtener, en términos de conveniencia, el tipo particular de datos que producen.

-¿La investigación requiere realmente el tipo de información detallada que las entrevistas proporcionan?

-¿Es razonable confiar en la información reunida a partir de un pequeño grupo de informantes?

El investigador deberá ser capaz de justificar su decisión de buscar profundidad en vez de amplitud en el material por ajustarse mejor a las necesidades específicas del proyecto. Dicha justificación probablemente se referirá a:

-*Datos basados en emociones, experiencias y sentimientos.* Si el investigador desea investigar emociones, experiencias y sentimientos más que asuntos fácticos, entonces él o ella pueden estar justificados en preferir entrevistas antes al uso de cuestionarios. La naturaleza de las emociones, experiencias y sentimientos es tal que necesitan ser explorados más que simplemente referidos en una o dos palabras.

-*Datos basados en temas sensibles.* Cuando la investigación cubre temas que pueden ser considerados sensibles o personales, es un caso para el uso de entrevistas. Dichas cosas requieren de manejo cuidadoso y tal vez, de cierto pedido para que el informante sea abierto y honesto. Cualquier justificación en estas líneas, sin embargo, necesitará también reconocer los problemas que pueden aparecer por el “efecto del entrevistador” (ver a continuación) y argumentar que, en la balanza, el acercamiento cara a cara producirá mejores datos.

-*Datos basados en información privilegiada.* Aquí, la justificación de las entrevistas se basa en el valor del contacto con actores claves en el campo que pueden brindar información privilegiada. La profundidad de la información provista por las entrevistas vale por sí misma si los entrevistados quieren y pueden dar información que otros no podrían –cuando lo que ofrecen es la comprensión que tienen como personas que están en una posición especial para conocer.

La decisión de usar entrevistas también debe tener en cuenta su factibilidad. Antes de embarcarse en un programa de entrevistas el investigador necesita sentirse seguro sobre las siguientes dos preguntas:

- *¿Es posible tener acceso directo a los entrevistados pre-seleccionados?* Obviamente no tiene sentido continuar con la idea de conducir entrevistas a no ser que exista un buen piso para creer que se puede acceder a las personas necesarias, y que algún acuerdo se puede obtener de todas las partes involucradas en la investigación.

- *¿Son las entrevistas viables en términos de costos en tiempo y viajes implicados?* Con recursos limitados, el investigador necesita asegurarse que las personas no estén distribuidas demasiado a lo ancho de una gran área geográfica y que realizar las entrevistas no incurrirá en costos prohibitivos.

2 ¿Qué tipo de datos son recolectados por las entrevistas?

Los datos de una entrevista pueden ser utilizados de formas variadas y para variados propósitos especiales, dependiendo de la formación del investigador y del contexto en el cual la entrevista ocurre. Para los investigadores de proyectos, el uso más común por lejos será como *fuentes de información*. Las entrevistas pueden ser un método muy efectivo utilizadas de esta manera. Para este fin, los contenidos de la entrevista son más o menos tomados según el valor de lo que tienen para informarle al investigador acerca del tema en estudio. Si bien el investigador va a querer rechequear para una mayor precisión, los datos por sí mismos consisten en la información transmitida por las palabras del informante.

Como una *herramienta de reunión de información*, la entrevista permite ser utilizada junto con otros métodos como una forma de complementar sus datos –sumando detalle y profundidad. Es, en efecto, utilizada como una forma de:

-*Preparación para un cuestionario.* Para ajustar las preguntas y conceptos que aparecerán en un cuestionario con gran circulación, los investigadores pueden utilizar entrevistas para proveer el detalle y la profundidad necesaria para garantizar que el cuestionario hace preguntas válidas.

-*Seguimiento de un cuestionario.* Cuando el cuestionario pudo haber arrojado algunas líneas de indagación interesantes, los investigadores pueden utilizar entrevistas para seguirlas en mayor detalle y profundidad. Los datos de la entrevista complementan los datos del cuestionario.

-*Triangulación con otros métodos*. Más que considerar a las entrevistas como compitiendo con otros métodos, pueden ser combinados para corroborar los hechos utilizando un acercamiento diferente.

3 Tipos de entrevistas de investigación

Entrevistas estructuradas

Las entrevistas estructuradas implican un rígido control sobre el formato de las preguntas y respuestas. En esencia, las entrevistas estructuradas son como un cuestionario que es administrado cara a cara con el que responde. El investigador tiene una lista predeterminada de preguntas, sobre las cuales el que contesta es invitado a ofrecer opciones limitadas de respuestas. El rígido control sobre el estilo de las preguntas, el orden en que se las formula y el rango de respuestas que se ofrecen tienen la ventaja de la “estandarización”. Cada persona que contesta se enfrenta con preguntas idénticas. Y el rango de las respuestas pre-codificadas que se ofrecen garantiza que el análisis de los datos sea relativamente sencillo. La entrevista estructurada, en este punto, permite la recolección de datos cuantitativos.

Las entrevistas estructuradas están frecuentemente asociadas con encuestas sociales en donde los investigadores intentan recolectar grandes volúmenes de datos del amplio rango de personas que contestan. Ahora estamos presenciando el reemplazo de los entrevistadores armados con carpetas con broches y cuestionarios de papel por entrevistadores usando computadoras laptop para ingresar información directamente a un programa conveniente. Dicha *entrevista personal asistida por computadoras* (CAPI en inglés) tiene la ventaja de utilizar un software con correctores incorporados para eliminar errores en la recolección de datos y permite un rápido análisis de los datos. No obstante, su relativamente gran costo inicial, causado por la compra de las computadoras laptop, el desarrollo de programas adecuados y el entrenamiento correspondiente, significa que CAPI se ajusta más a grandes presupuestos y gran número de encuestas que a una investigación de pequeña escala.

Utilizando una computadora laptop, teléfono o una lista impresa de preguntas, la entrevista estructurada, en su espíritu, se asemeja más a los métodos de cuestionario que a otros tipos de entrevistas. Por esta razón, este capítulo pone su foco en entrevistas semi-estructuradas y en entrevistas inestructuradas más que en cuestionarios estructurados.

Entrevistas semi-estructuradas

Con las entrevistas semi-estructuradas, el entrevistador todavía tiene una lista clara de temas a tocar y preguntas a ser respondidas. Sin embargo, con la entrevista semi-estructurada el entrevistador está preparado para ser flexible en términos del orden en que los temas son considerados, y, tal vez más significativo, para permitir al entrevistado desarrollar ideas y hablar más extensamente sobre las cuestiones introducidas por el investigador. Las respuestas son de final abierto y hay un mayor énfasis en que el entrevistado elabore sus puntos de interés.

Entrevistas inestructuradas

Las entrevistas inestructuradas van más lejos en cuanto a la extensión en que el énfasis es puesto en los pensamientos del entrevistado. El rol del investigador es ser lo menos intrusivo que sea posible –hacer que la bola comience a girar introduciendo un tema o tópico y luego dejar al entrevistado desarrollar sus ideas y seguir su línea de pensamiento.

Las entrevistas semi-estructuradas e inestructuradas son realmente un *continuum* y, en la práctica, es probable que una entrevista vaya de un lado al otro de la escala. Lo que ellas tienen en común, es su voluntad de permitir a los entrevistados usar sus propias palabras y desarrollar sus propios pensamientos. Permitir a los entrevistados “hablar sus mentes” es

una mejor manera de descubrir cosas sobre temas complejos y, generalmente, las entrevistas semi-estructuradas e inestructuradas tienen como objetivo “descubrir” más que “verificar”. Ello les permite lograr investigaciones en profundidad, particularmente aquellas que exploran narraciones personales de experiencias y sentimientos.

Lo que distingue las entrevistas estructuradas de las semi-estructuradas e inestructuradas es el grado de control ejercido por el investigador sobre la naturaleza de las respuestas y la extensión de las respuestas permitidas a los entrevistados.

Entrevistas uno a uno

La forma más común de entrevista semi-estructurada o inestructurada es la variedad uno a uno, que implica un encuentro entre un investigador y un informante. Una razón de su popularidad es que es relativamente fácil acordarla. Sólo se necesita que coincidan los horarios de dos personas. Otra ventaja es que las opiniones y las visiones expresadas a lo largo de la entrevista emanan de una única fuente: el entrevistado. Esto hace que sea bastante directo para el investigador ubicar ideas específicas con personas específicas. Una tercera ventaja es que la entrevista uno a uno es relativamente fácil de controlar. El investigador tiene solamente que entender e interrogar las ideas de una persona, y guiar a una persona a través de la agenda de la entrevista.

Entrevistas de grupo

A veces una investigación puede implicar el uso de más de un informante. El número de personas incluidas en esa entrevista de grupo, normalmente de cuatro a seis, refleja realmente el problema práctico de lo difícil que es reunir personas para discutir temas en una ocasión, y cuantas voces pueden contribuir a la discusión durante una entrevista. Pero el punto crucial a tener en cuenta aquí es que la entrevista de grupo no es una oportunidad para el investigador para hacer preguntas a una secuencia de individualidades, tomando turnos alrededor de una mesa. El término grupo aquí es crucial porque nos dice que aquellos presentes durante la entrevista van a interactuar entre sí y que la discusión va a operar a nivel de grupo. Como lo nota Lewis:

Las entrevistas de grupo tienen numerosas ventajas sobre las entrevistas individuales. En particular, ayudan a revelar visiones consensuadas, pueden generar respuestas más ricas permitiendo a los participantes desafiar los puntos de vista de los otros, pueden ser utilizadas para verificar las ideas de investigación sobre los datos obtenidos por medio de otros métodos y pueden aumentar la confiabilidad de...las respuestas. (Lewis 1992: 413)

En contra de esto, las entrevistas de grupo ahogan ciertos puntos de vista, especialmente aquellos de las personas más “tranquilas”. Ciertos miembros del grupo pueden dominar la charla, mientras que otros lucharan para ser escuchados. Aquí se presenta un tema de género: son los hombres los que tienden a acaparar el centro de atención en las discusiones de grupo y son las opiniones de las mujeres las que tienden a ser pasadas por alto como datos de estas entrevistas.

Otra desventaja potencial de las entrevistas de grupo es que las opiniones que son expresadas son aquellas que son percibidas como “aceptables” dentro del grupo. Donde los miembros del grupo perciben sus opiniones como contrarias a la opinión que prevalece dentro del grupo, puede que se mantengan callados o moderen de alguna forma su punto de vista. En cambio, la privacidad de la entrevista uno a uno no presenta esta dificultad.

Grupos focales

Los grupos focales se han convertido en una técnica de entrevista extremadamente popular. Su uso intensivo en los mundos de investigación de mercado y de publicidad se ha expandido en los últimos años a la investigación social. Los grupos focales consisten en un pequeño grupo de personas, generalmente entre seis y nueve, reunido por un “moderador”

entrenado (el investigador) para explorar actitudes y percepciones, sentimientos e ideas sobre un tema. Los tres puntos distintivos y vitales de los grupos focales son:

- ➔ las sesiones suelen girar en torno a un interrogante, un disparador, algún estímulo introducido por el moderador para enfocar la discusión;
- ➔ hay un énfasis menor en la necesidad de que el moderador adopte un rol neutral en los procedimientos que es el caso normal en otras técnicas de entrevista;
- ➔ tiene un valor particular la interacción dentro del grupo como medio para obtener información, más que la sola recolección de cada punto de vista individual- la visión colectiva tiene mayor valor que la visión agregada.

Los grupos focales son vistos generalmente como una forma útil de explorar actitudes sobre temas no sensibles o controversiales. Pueden estimular las contribuciones de los entrevistados que de otra manera no contribuirían y, a través de los intercambios relativamente informales, los grupos focales pueden derivar en introspecciones que de otra manera no hubieran salido a la luz en las entrevistas convencionales del tipo uno a uno. En contra de esto, es difícil registrar las discusiones que tienen lugar, ya que los participantes se interrumpen entre sí y hablan simultáneamente. Debemos reconocer que, al igual que en las entrevistas grupales, existe la posibilidad de que las personas se muestren renuentes a exponer en compañía de otros sus pensamientos sobre asuntos sensibles, personales, políticos o emocionales, o que caracteres extrovertidos puedan dominar los procedimientos e intimidar a los miembros más tímidos del grupo focal a expresar ciertas opiniones que no admitirían en privado. Por supuesto, el moderador debe manejar el evento para evitar que esto suceda, pero para esto se requiere experiencia por parte del moderador y una selección juiciosa de los participantes del grupo focal.

4 El efecto del entrevistador

Identidad personal

Investigaciones hechas sobre las entrevistas han demostrado que las personas responden de diferente manera dependiendo de la forma en que perciben a la persona que hace las preguntas.

En particular, el sexo, la edad y el origen étnico del entrevistador influyen en la cantidad de información que las personas desean divulgar y la honestidad sobre lo que revelan. Los datos, en otras palabras, se ven afectados por la identidad personal del investigador.

El impacto de la identidad personal del investigador o su significado depende, por supuesto, de quién está siendo entrevistado. El efecto de la identidad del investigador también depende de la naturaleza del tema que está siendo discutido. En temas sensibles o en asuntos considerados personales, la identidad del entrevistador asume una importancia particular. Con algunas preguntas las personas pueden sentirse avergonzadas o defensivas. En cualquiera de estos casos, existe la posibilidad de que los entrevistados puedan dar respuestas que ellos consideren que se adecuan mejor a lo que el investigador espera de ellos. O las respuestas pueden tender a coincidir con lo que el entrevistado sospecha que es el punto de vista del investigador y así mantenerlo contento. En cualquiera de estas formas, la calidad de los datos disminuye.

Desde la perspectiva del investigador de proyectos de pequeña escala, hay un límite en lo que se puede hacer al respecto, ya que el entrevistador no puede ocultar o cambiar sus atributos personales tales como el sexo, la edad o el origen étnico para fines prácticos. Podemos hacer esfuerzos por ser correctos y puntuales, receptivos y neutrales, con el

objeto de brindar un clima agradable para que el entrevistado se sienta cómodo y provea respuestas honestas, pero lo que no podemos cambiar son nuestros atributos personales.

Preguntas que un investigador debe considerar

- ¿Es probable que exista una diferencia generacional entre el entrevistado y yo, y si es así, cómo esto afectará a la entrevista?
- A la luz del tema que me propuse investigar, ¿entrevistar a alguien del sexo opuesto o de origen étnico diferente impactará en su voluntad de responder?
- ¿Cuál es el status social, nivel educativo y experiencia profesional de las personas que me propuse entrevistar, y cómo son en comparación con los míos? ¿Es probable que esto afecte a la relación entrevistador-entrevistado de manera positiva o negativa?

Presentación

El consejo dado a los investigadores para minimizar su impacto al principio de la investigación es que sean pasivos y neutrales. La idea es que el investigador:

- se presente a sí mismo de manera que no confronte o disguste al entrevistado (vestimenta convencional, cortesía, etc.);
- se mantenga neutral y no comente las afirmaciones hechas durante la entrevista por el entrevistado.

El yo del investigador se mantiene así oculto mediante un acercamiento pasivo y neutral, cordial y receptivo a las palabras del entrevistado. El investigador, después de todo, está allí para escuchar y aprender, no para predicar. El punto es hacer que el entrevistado sea abierto y no provocar hostilidad ni que el entrevistado se ponga a la defensiva.

Preguntas que un investigador debe considerar

- -Cómo debo ajustar mi apariencia para adecuarme a aquellos que están siendo entrevistados?
- ¿Cómo puedo evitar ser arrastrado a coincidir con puntos de vista que no comparto sin confrontar al entrevistado o entrar en debate?

Involucramiento personal

Se cree que un estilo de entrevistar frío y calculador aumenta el abismo entre el investigador y el informante y hace poco por fortalecer al entrevistado. Ahora, si el propósito de la investigación es ayudar o fortalecer a las personas que están siendo investigadas, más que aprender desapasionadamente de ellos, entonces el acercamiento del investigador será distinto: puede que muestre sus emociones, que responda con sentimientos y que participe de un verdadero diálogo con el entrevistado. El investigador estará totalmente involucrado como persona con sus sentimientos, experiencias y conocimiento que puede ser compartido con el entrevistado. No obstante, este estilo de entrevistar no es convencional, por lo que el investigador deberá sentirse seguro en que va a funcionar y que su audiencia comprende y comparte la lógica que subyace en este tipo de acercamiento.

Preguntas que un investigador debe considerar

- ¿Deseo adoptar un estilo de entrevistar que fortalezca o ayude a las personas que busco entrevistar?
- ¿Aquellos que vayan a leer mi investigación reconocerán y apreciarán mi involucramiento con los entrevistados como una separación meditada de las convenciones o lo van a tomar simplemente como una mala práctica?

5 Planeamiento y preparación para las entrevistas

Los temas para la discusión

Con el uso de entrevistas inestructuradas, se puede pensar que el investigador no debería tener ideas preconcebidas sobre los temas cruciales y sobre la dirección que la entrevista debería tomar. En la mayoría de los casos, sin embargo, los investigadores llegan a la entrevista con algún tipo de esquema en mente. Esto no significa necesariamente que el investigador necesite tener un rígido esquema de preguntas y temas en mente, aunque éste es el caso de las entrevistas estructuradas. Lo que significa es que es probable que sea más útil para la entrevista que el investigador éste bien informado sobre el tema y que haya trabajado sobre los asuntos que puedan surgir durante la entrevista.

Selección de los informantes

En principio, no hay nada que impida al investigador seleccionar a sus informantes con muestreo aleatorio. En la práctica, sin embargo, las entrevistas generalmente se hacen con menos personas que en el caso de las encuestas, y esto significa que la selección de las personas a entrevistar se base, más probablemente, en un muestreo no probabilístico. Se suele escoger deliberadamente a las personas que tienen una contribución especial para hacer, o que tienen una introspección única o por la posición que sustentan. Aunque no hay una regla firme sobre esto, depende de si el propósito de la investigación es producir resultados que sean generalizables (en cuyo caso el énfasis estará en escoger una muestra representativa para ser entrevistada) o si el propósito es profundizar en una situación particular con vistas a explorar lo específico (en cuyo caso el énfasis estará en escoger a los jugadores claves en el campo).

En el caso de las entrevistas de grupo, los investigadores pueden decidir entre elegir a los entrevistados para obtener la opinión transversal dentro del grupo o para asegurarse que los miembros del grupo tienen puntos de vista opuestos sobre el tema en discusión.

Autorización

En muchas de las situaciones de entrevista será necesario obtener la aprobación de autoridades relevantes. Será necesario cuando las personas seleccionadas para participar en las entrevistas sean:

- ➔ trabajadores de una organización que dependen de sus superiores;
- ➔ potencialmente vulnerables, y por ello, estén protegidos por responsables -los jóvenes, los inestables, etc. Por ejemplo, los chicos de un colegio.

Las organizaciones o autoridades que dan los permisos desearán ser convencidos de que la investigación es de buena fe y serán influenciados por las credenciales de investigación/personales del investigador como también por cartas de presentación de organizaciones adecuadas (por ej., universidades). Para enfatizar lo que debe ser obvio, dicha autorización para hacer las entrevistas deben obtenerse antes de que las entrevistas tengan lugar.

Coordinar el encuentro

Asegurar que la persona a entrevistar esté de acuerdo con ello es más fácil si ésta es contactada previamente. Esto permite que ambas partes acuerden un horario para la entrevista que sea mutuamente conveniente. El investigador necesita ofrecer un acuerdo sobre la duración de la entrevista, ya sea 15, 30, 45 minutos o una hora.

Cuando la entrevista tiene lugar en el campo, el investigador pierde gran parte del control sobre el arreglo. Sin embargo, el investigador debe intentar encontrar un lugar para la

entrevista en donde no puedan ser molestados, que ofrezca privacidad, que tenga buena acústica y que sea bastante tranquilo.

Dentro de la sala de la entrevista, es importante poder sentarse de forma tal que permita una cómoda interacción entre el investigador y el entrevistado/s. En una entrevista del tipo uno a uno, el investigador debe intentar poner los asientos de tal manera que las partes estén a 90 grados uno del otro. Esto permite el contacto visual sin provocar un sentimiento de confrontación por sentarse directamente en frente de la otra persona. En las entrevistas de grupo, es importante acomodar los asientos de tal forma que haya contacto entre todas las partes sin poner al investigador en una posición focal y sin esconder personas atrás o fuera del grupo.

6 El registro de la entrevista

El investigador que desea capturar la discusión que transcurre a lo largo de la entrevista puede confiar en su memoria. Sin embargo, la memoria humana es bastante poco confiable como instrumento de investigación. Es proclive al recuerdo parcial, a sesgos y errores, como cualquier psicólogo justificaría. Los entrevistadores en cambio pueden contar con otros registros más permanentes de lo conversado.

Las notas de campo

Bajo ciertas circunstancias los investigadores necesitarán confiar en notas de campo escritas prontamente después de la entrevista o incluso durante la entrevista. A veces los entrevistados se niegan a ser grabados. Esto significa que lo que fue realmente dicho siempre quedará como una cuestión de recuerdo e interpretación, es decir, que nunca habrá un registro objetivo de la discusión. Esto se ajusta a las necesidades de ciertos entrevistados, particularmente cuando se abordan temas sensibles tanto en términos comerciales como políticos o incluso personales. Aunque la toma de notas durante la entrevista permite un compromiso en tales situaciones. El entrevistador puede contar con un registro escrito de las interpretaciones de lo que se dijo, y puede volver a sus notas en varios momentos posteriores durante la investigación para refrescar su memoria. Las notas también funcionan como una forma de registro permanente. Sin embargo, desde la perspectiva de los entrevistados siempre es posible negar que se dijeron ciertas cosas y argumentar que el entrevistador pudo haber malinterpretado algunas cosas, de las que en un momento posterior a la entrevista el entrevistado desea desvincularse.

Una ventaja crucial de tomar notas es que pueden cubrir aspectos que no quedan registrados cuando se graba. Por ejemplo, sobre el contexto en el que se realizó la entrevista, el clima o atmósfera de la misma, claves sobre intenciones detrás de lo verbalizado y comentarios sobre aspectos no verbales de la comunicación en la medida en que se consideren relevantes para la entrevista.

Guía para preparar la entrevista

Cuando se prepara para conducir la entrevista, debería tener confianza en poder contestar sí a las siguientes preguntas

- 1- ¿El método de entrevista es apropiado en términos de:
 - el tema de la investigación?
 - La necesidad de información detallada?
 - El acceso a los informantes?
 - El tiempo y los fondos con los que cuenta el proyecto?
- 2- ¿Tengo claro los temas sobre los que se va a discutir durante la entrevista?
- 3- ¿Se puede planificar las entrevistas con el suficiente tiempo que permita después transcribirlas y analizarlas?
- 4- ¿Estoy segura que de que mis características (sexo, edad, personalidad, etc.) personales no implicarán obstáculos para que los informantes contesten de manera abierta y honesta?
- 5- ¿Obtuve autorización de las autoridades correspondientes para conducir las entrevistas?
- 6- ¿Tengo claro los criterios empleados para seleccionar a los informantes (muestra probabilística, informantes clave)?
- 7- ¿Tengo un lugar apropiado para conducir las entrevistas (privacidad, acústica, etc.)?
- 8- ¿Hay un límite de tiempo para la entrevista, y todos las partes de la entrevistas están concientes de ese límite?
- 9- ¿He considerado la mejor forma de auto-presentación (vestimenta, grado de formalidad, etc.)?

Grabando la entrevista

La grabación de cassettes (audio) permite un registro permanente y completo de la conversación (es el método más común de registro). Facilita que sea chequeada por otro investigador. Si embargo, sólo realiza un registro del discurso y por lo tanto se pierde los aspectos de la comunicación no verbal y otros factores contextuales.

La grabación en video tapes requiere otro tipo de equipamiento y tiende a ser más intrusiva durante la entrevista. Captura tanto la comunicación verbal como no verbal y ofrece el registro más completo de los eventos ocurridos en la situación de entrevista. Por supuesto, también provee un registro permanente que puede ser chequeado por otros investigadores.

En la práctica de la investigación, la mayoría de los entrevistadores confían en el grabador más el respaldo de notas de campo. Mientras que algunos investigadores pueden conseguir el equipo y el entusiasmo necesario para realizar videos su uso actual es bastante excepcional. El principal motivo de su escaso uso no es el costo de las videocámaras sino su efecto intrusivo.

El uso de grabador también puede desconcertar o resultar amenazante para los entrevistados pero utilizado con sensibilidad y avanzada la entrevista, el grabador generalmente no causa

mayores problemas. De todos modos vale la pena enfatizar que el efecto perturbador depende de cada situación particular de entrevista y el investigador tiene que evaluar la posibilidad de utilizarlo en cada ocasión singular. El efecto perturbador de las videocámaras se incrementa cuando las entrevistas se realizan en el campo.

Equipos

Es un pecado capital comenzar las entrevistas sin haber chequeado el equipo. Esto suena obvio pero es algo que uno pasa fácilmente por alto. Recuerde que la entrevista es una situación excepcional/única. Si la grabación falla no puede esperar que la persona entrevistada vuelva a contarle todo de nuevo. El principio es: **si el equipo falla la entrevista falla.**

Consejos:

- Use un equipo que es lo suficientemente bueno en la reproducción de sonido e imagen
- Esté seguro que el equipo está funcionando bien antes de iniciar la entrevista
- Elija tapes lo suficientemente largos de cada lado para evitar recargar el grabador en medio de la entrevista

El proceso de grabar

Tanto el grabador como la video cámara no interpretar los eventos, simplemente los almacenan. Sin embargo, sería ingenuo asumir que este tipo de registro no impacta en la naturaleza de los datos de la entrevista. Ellos efectivamente ejercen un impacto en un doble sentido. Primero, son selectivos en qué registran: los audio tapes registran sólo las verbalizaciones y pierden la comunicación no discursiva y las señales visuales que ocurren durante la entrevista. Es por esto que se estimula a los investigadores a tomar notas de campo para completar el registro tanto como sea posible. La captación de una cámara es más holística, pero de todos modos no puede capturar toda la acción (su ubicación y apertura del foco imponen limitaciones sobre el alcance del registro mediante este equipamiento).

Segundo, la misma presencia de un equipo de grabación puede impactar la situación de entrevista. El impacto será diferente según las particularidades de los entrevistados: algunos se mostrarán más tímidos y nerviosos, otros menos. Generalmente ocurre que la gente se olvida de la presencia del equipo a medida que la entrevista avanza. **Sin embargo, el proceso de grabación limita la libertad con la que las personas hablan, y la presencia del equipo sirve para recordar a los informantes el hecho que están siendo grabados.**

7. Habilidades para entrevistar

Un buen entrevistador tiene que estar atento. Esto puede sonar obvio pero es muy fácil perder hilo de la discusión porque el entrevistador tiene que estar controlando otros aspectos mientras escucha al entrevistado: escribir las notas, observar aspectos no verbales que son relevantes, chequear que el grabador está funcionando bien.

Un buen entrevistador es sensible a los sentimientos del informante: Esto no se trata sólo de una cuestión de cortesía social aunque este es un aspecto valioso. Se requiere empatía y apertura ante los sentimientos de los informantes.

Un buen entrevistador es capaz de tolerar los silencios durante la charla y saber cuando callarse. La ansiedad es el peor enemigo.

Un buen entrevistador es adepto a utilizar disparadores/reacciones rápidas. (prompts).

Aunque los silencios pueden ser productivos, el entrevistador necesita ejercitar su juicio sobre los mismos. A veces puede ser necesario animar al entrevistado para que hable. Mas abajo presentamos un listado con ejemplos de cómo se puede hacer. Los ejemplos comparten un grado de sutileza. Generalmente no está aceptado *exigir* que el informante conteste las preguntas ya que las entrevistas de investigación no son policíacas. La idea es conducir gentilmente al entrevistado para que nos cuente su conocimiento o pensamientos sobre determinado punto.

Un buen entrevistador es adepto a utilizar preguntas exploratorias (probes)

Hay ocasiones durante la entrevista en las que el investigador puede querer obtener mayor profundidad sobre un tema en lugar de conducir la conversación hacia el punto siguiente. Se pueden solicitar explicaciones, más detalles o justificaciones de lo que se dijo. Se pueden detectar inconsistencias en la línea de razonamiento de los informantes que necesitan ser aclaradas. Por supuesto, este tipo de intervenciones tienen que ser sutiles y no resultar agresivas para el entrevistado.

Un buen entrevistador es adepto a usar chequeos

Una de las principales ventajas de las entrevistas es que ofrecen al investigador la oportunidad de chequear la validez de sus interpretaciones con los informantes. Por ejemplo, durante las entrevistas se pueden hacer pequeños resúmenes sobre lo que el entrevistador/a piensa que el informante dijo. El informante puede dar cuenta de lo acertado de la interpretación o corregirla si hubo una mala interpretación. Estos chequeos se pueden hacer en momentos claves o estratégicos durante las entrevistas como una forma de cerrar la charla sobre un aspecto del tema de la entrevista.

Cuando se trata de entrevistas grupales, un buen investigador debe conducir la discusión de modo tal de permitir que todos participen.

Es vital evitar la situación en la una personalidad dominante monopolice la discusión e intimide a los otros participantes del grupo para que acuerden con su opinión.

Un buen entrevistador no juzga

Durante la situación de entrevista se deben suspender los valores personales tanto como sea posible y adoptar una postura no enjuiciadora en relación a los temas de la entrevista (esto refiere tanto a las verbalizaciones como a los gestos faciales de disgusto, placer o sorpresa). Se debe respetar también los derechos del entrevistado: de no tratar ciertos temas, o que cuando se comienzan a tratar el entrevistado muestra disgusto, molestia, etc. Este es un tema de sensibilidad personal y de ética en la investigación.

Tácticas para conducir las entrevistas: disparadores (prompt) preguntas exploratorias (probes) y chequeos (checks)

Permanecer callado	(prompt)
Repetir una pregunta	(prompt)
Repetir las últimas palabra que dijo el informante	(prompt)
Ofrecer algunos ejemplos	(prompt)
Pedir un ejemplo	(probes)
Pedir una aclaración	(probes)
Pedir más detalles	(probes)
Resumir pensamientos	(checks)
("Entonces, si lo entendí bien lo que esto significa es que")	

8. Conduciendo la entrevista

Las entrevistas son ocasiones “en vivo” que requiere que el entrevistador ajuste su planificación a medida que las cosas van ocurriendo. Sin embargo hay algunas formalidades básicas que hay que tener en cuenta.

Introducción y formalidades

Es necesario presentarse, hablar sobre los objetivos del estudio y algo referido al propio interés del investigador en el tema. Durante la fase inicial es necesario solicitar permiso para grabar, y asegurar la confidencialidad de los comentarios que se hagan durante la entrevista.. El objetivo es definir el tono del resto de la entrevista, normalmente una atmósfera relajada en la que el entrevistado se sienta posibilitado a “abrirse” al tema en cuestión. Las claves son la confianza y una buena relación.

Durante la fase de pre-entrevista el entrevistador tiene que hacer otras dos cosas:

- ➔ Preparar el equipo que se utilizará
- ➔ Tanto como sea posible, arreglar los asientos de modo más ventajoso

El comienzo de la entrevista

La primera pregunta tiene mucha importancia. Debería ofrecer la entrevistado la oportunidad de acomodarse y relajarse, por lo que conviene empezar por una pregunta fácil. Las tácticas que ayudan en este momento son:

- ➔ Preguntar en términos generales sobre sí mismos/as y su rol en relación al tema de la entrevista. Esto facilita la recolección de información importante sobre el background de la persona entrevistada y al mismo tiempo permitir que el entrevistado comience a hablar sobre un territorio familiar.
- ➔ Utilizar algunos disparadores o estímulos materiales para vincular la discusión con algo concreto en lugar de lanzarse directamente a ideas abstractas.

Proceso de monitoreo

Durante la entrevista el investigador debería controlar discretamente el tiempo. Un buen entrevistador necesita terminar la entrevista en el tiempo acordado y cubrir la mayoría de los temas claves en ese tiempo. Mientras lo hace necesita tener en cuenta lo siguiente:

- ➔ Identificar los principales puntos planteados por el entrevistado y las prioridades que él expresa. En entrevistas grupales, los consensos que emergen sobre los temas centrales.
- ➔ Buscar la lógica subyacente de lo que se está diciendo. El entrevistador necesita leer entre líneas para descifrar el argumento que subyace al relato. El entrevistador se debería preguntar: ¿que está diciéndome con esto realmente? Y quizá más significativamente ¿qué es lo que no está diciendo?
- ➔ Buscar las inconsistencias en la posición delineada por el informante. De existir, ellas no invalidan su posición. La mayoría de las personas presentan inconsistencias en sus opiniones y sentimientos en muchos temas. Estas inconsistencias son rastreadas a medida que la entrevista progresa para ver qué revelan.
- ➔ Seguir pistas para ver si algunas respuestas buscan complacer al entrevistador o tienen un elemento de jactancia

- Estar atento a las respuestas que buscan engatusar al entrevistador
- Ser sensibles al contexto de la entrevista. Las prioridades que expresa el entrevistado pueden reflejar aspectos inmediatamente previos a la entrevista o a cosas referidas al futuro inmediato. Podrían ser “cuestiones del momento” que no tendrían tanta importancia si la entrevista se realizara unas semanas después.
- Mantener un nivel apropiado de contacto visual a lo largo de la entrevista y tomar nota de la comunicación no verbal que ayudará en la interpretación posterior de la entrevista.

Finalizando la entrevista

Las entrevistas pueden terminar cuando el entrevistado ya concluyó todo lo que tenía para decir y el entrevistador ya no puede obtener más información. Este no es buen cierre a menos que la entrevista no esté condicionada por el tiempo. Es mejor que la entrevista finalice de manera ordenada bajo la guía del entrevistador. Con control sobre el tiempo y los temas abordados, el entrevistador puede dirigir las cosas hacia un cierre siempre que:

- El entrevistado es invitado a sacar cualquier tema que considere que aun puede ser discutido y que no ha recibido suficiente cobertura
- Se den las cortesías del caso por haber concedido el tiempo para participar en la entrevista.

Notas sobre la entrevista

Los entrevistadores deben hacer notas para complementar las grabaciones. Durante la entrevista misma el entrevistador tendría que tomar notas sobre cualquier impresión que haya tenido sobre la situación (en particular, sobre todo aquello que no es posible registrar con el grabador). Una vez finalizada la entrevista, es conveniente escribir notas lo antes posible para dar cuenta del contexto físico de la entrevista y cualquier otra impresión sobre la situación y la entrevista.

9. Transcribiendo la entrevista

Audio Tapes

El proceso de transcripción insume mucho tiempo. El tiempo real de desgrabación por hora de grabación dependerá de la calidad de la grabación, de la disponibilidad de equipos de para desgrabar y de la velocidad que tenga el investigador para tipear. El proceso de desgrabación debe ser considerado una parte sustancial de la entrevista y no como una instancia trivial o mecánica.

El valor de la transcripción

El proceso de transcripción es muy laborioso. Sin embargo es una parte muy valiosa de la investigación, porque acerca el investigador a los datos. El proceso implica que la conversación vuelve a tomar vida y esto tiene una gran valor para el análisis cualitativo. Por otra parte transforma los datos en un formato más cómodo para el análisis que tener que escuchar repetidamente el audio. Cuando ha sido transformado en un archivo de texto se pueden utilizar un número creciente de programas de computadora especialmente designados para asistir al investigador en el análisis de los datos.

Anotaciones

Las notas informales de deben ubicar al costado del texto de la entrevista, éstas pueden basarse en el recuerdo que surge durante la transcripción, en las notas de campo, o apuntes realizados después de la entrevista.

Numeración de los renglones y codificación

Cada hilera recibe un número único, de modo que las partes de las transcripciones sean identificadas y ubicadas de modo preciso y rápido. El investigador codifica los datos y es útil dejar una columna para consignar los códigos. Una misma parte del texto puede recibir más de un código

Ejemplo de transcripción de una entrevista

Línea de La transcripción	Texto de la entrevista	Código para el contenido	Notas
01	01	
02	02	

Problemas de la transcripción

Los problemas provienen de tres cosas:

La conversación grabada a veces no es fácil de escuchar

Especialmente con las entrevistas grupales, pero también con las individuales, puede haber ocasiones en las que varias personas se superponen al hablar, interfieren ruidos externos o la baja calidad del audio dificulta la transcripción literal. Se necesita escuchar varias veces el tape para tratar de reconstruir lo que se dijo antes de desechar la parte de la entrevista difícil de escuchar.

La gente no siempre utiliza frases completas y bien estructuradas

Generalmente es necesario agregar signos de puntuación y estructura gramatical a las frases para facilitar la comprensión del lector. En este sentido la conversación requiere ser reconstruida para que tenga sentido en el nuevo formato escrito. Este proceso lleva tiempo y además significa que los datos en bruto son editados (depurados) un poco para que sean inteligibles para un lector que no presenció la entrevista.

Entonación, énfasis y acentos en la forma de hablar son difíciles de describir en la desgrabación.

Existen convenciones establecidas que permiten incorporar estos elementos en la transcripción, pero en general los investigadores no tienen tiempo de aprenderlas. Por lo tanto en las investigaciones pequeñas generalmente sólo se incluyen las palabras textuales, lo que lleva a que en la práctica los datos estén desprovistos de algunos de sus significados.

10. ¿Cómo sé que el informante está diciendo la verdad?

Esta es una pregunta crucial que el investigador tiene que afrontar. Cuando la entrevista busca reunir datos de naturaleza factual el investigador puede chequear los datos con otros informantes y fuentes. Cuando la investigación ésta interesada en emociones, sentimientos y experiencias es más difícil realizar estos controles. Es imposible hacerlos, desde que los investigadores no pueden leer las mentes de sus informantes, pero hay formas prácticas de chequeo sobre la credibilidad que permiten alertarlo de que algo huele mal:

Chequear la transcripción con el informante

Cuando sea posible, el investigador deber reencontrarse con el entrevistado para chequear que la transcripción se ajuste a lo que dijo el informante. Si el investigador está interesado por datos factuales es el momento para revisar que la información es correcta. Si la preocupación es por aspectos subjetivos es una oportunidad de chequear que lo que dijo durante la entrevista es lo que realmente siente o piensa y no simplemente una respuesta condicionada por la situación de entrevista.

Controlar los datos con otras fuentes

Se utiliza la *triangulación*. Se pueden contrastar documentos y observaciones con las entrevistas.

Controlar la plausibilidad de los datos

Los informantes clave son entrevistados por ser especialistas, expertos altamente experimentados cuyo testimonio conlleva un alto grado de credibilidad. Este no es el caso necesariamente de informantes seleccionados sobre la base de otros criterios, por lo que el investigador al evaluar la información contenida en una entrevista necesita evaluar en que medida el informante posee el conocimiento y la experiencia sobre los cuales quiere reunir información.

Buscar temas en las transcripciones

Cuando sea posible evite basar los hallazgos en una sólo entrevista, busque temas que emergen de varias entrevistas. Un tema recurrente indica que la idea o cuestión es algo compartido por un grupo más amplio y por lo tanto el investigador puede referirse a él con mayor confianza que si se trata de una idea o cuestión que proviene de las palabras de una sola persona.

11. El análisis

Después de la transcripción y los controles de validez el investigador tiene que analizar el material. Esto significa tomar decisiones acerca del significado que se puede atribuir a las palabras y la implicancia que las palabras tienen en relación al tema que se está investigando. Se puede hacer un análisis cuantitativo (análisis de contenido) o uno cualitativo.

Cuando analiza los datos, el investigador debería estar atento al rol del "self" en el proceso de entrevistar. Inevitablemente utiliza cierto juicio de valor y habilidades interpretativas a lo largo de todo el proceso de entrevista. Es por eso que es una buena práctica de investigación reconocer el impacto de la propia identidad del investigador y sus valores en el análisis de los datos.

12. El uso de extractos de las entrevistas en el informe de investigación

Los extractos pueden ser útiles por su propio valor, al dar al lector el “sabor” de los datos y dejarle “escuchar” los puntos tal como han sido formulados por los informantes. Por otro lado, pueden ser utilizados como piezas de evidencia para sostener el argumento analítico. Sin embargo, es muy improbable que un extracto de una entrevista pueda ser presentado como una prueba sobre un punto. Hay dos razones para ellos:

- 1- *El significado de los extractos está siempre limitado por el hecho de que están de algún modo presentados fuera de contexto*

Todo el mundo sabe sobre los peligros de ser citado fuera de contexto. Los significados de las palabras cambian por quedar desconectadas de lo que se dijo antes y después. El investigador tiene que explicar al lector el contexto en el que surgió ese extracto, pero inevitablemente las posibilidades de hacerlo en el informe son limitadas.

- 2- *El proceso de seleccionar extractos involucra un nivel de juicio y discreción por parte del investigador*

La selección de partes de la entrevista resulta de un proceso de edición que refleja las necesidades de la escritura del informe.

Como resultado en la vasta mayoría de los informes los extractos pueden servir como ilustración de un punto y como evidencia que sostiene un argumento, nada más y nada menos. Es importante que el investigador sea conciente de esto cuando utiliza extractos.

Habiendo aclarado este punto, hay algunas cosas que el investigador puede hacer para lograr el mejor resultado de los extractos:

- ➔ Cuando utiliza datos de entrevistas hay que incluir en las citas las palabras exactas de los informantes
- ➔ Cambie los nombres para garantizar el anonimato (a menos que tenga el permiso explícito para utilizar el nombre del informante)
- ➔ Provea algunos detalles sobre la persona que está citando sin descuidar el anonimato (los suficientes para distinguir un informante de otro y ofrecer factores relevantes de su background, por ejemplo: maestra A, escuela 4, geografía, posición intermedia en la carrera docente).
- ➔ De algunas indicaciones del contexto del cual se extrajo la cita.

13 Ventajas y desventajas de las entrevistas

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Profundidad de la información: proporciona datos profundos y ricos en detalles. ➔ Insights: el investigador los puede lograr en base a la profundidad y la sabiduría de los relatos de algunos informantes clave ➔ Equipos: simple y basado en las habilidades para conversar que ya tiene el investigador ➔ Prioridades de los informantes: provee datos que se basan en las prioridades planteadas por 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Consumen mucho tiempo ➔ Análisis de los datos: los datos no están estructurados previamente ni estandarizados ➔ Confiabilidad: es difícil lograr consistencia y objetividad ya que están condicionadas por el contexto y el investigador. ➔ El efecto del entrevistador: los datos refieren a lo que la gente dice y no a lo que la gente hace, y no se puede asumir acríticamente que

<p>los informantes, opiniones e ideas.</p> <ul style="list-style-type: none">→ Flexibilidad→ Validez: se puede chequear los datos mientras son recolectados→ Alta tasa de aceptación: se pueden programar para momentos y lugares apropiados→ Efecto terapéutico: las personas tienden a disfrutar de la oportunidad de hablar en extenso sobre sus ideas a una persona dispuesta a escucharlo sin una actitud crítica.	<p>dicen la verdad. En particular, lo que dicen los entrevistados depende de la identidad del investigador.</p> <ul style="list-style-type: none">→ Inhibiciones: la grabación puede inhibir a los informantes.→ Invasión de a privacidad: un entrevistador sin tacto puede resultar invasivo de la privacidad del informante u ofensivo→ Recursos: alto costo del trabajo de campo si los informantes están geográficamente dispersos
--	--

Parte II. Capítulo 8- OBSERVACIÓN

TRADUCCIÓN DE IGNACIA PERUGORRÍA (2do. cuatrimestre de 2001)

OBSERVACIÓN

La observación ofrece al investigador social una manera distintiva de recolección de datos. No se basa en lo que las personas dicen que hacen, o en lo que dicen que piensan. Es más directa que eso. En su lugar, se basa en la evidencia directa obtenida como testigo de las situaciones o procesos bajo estudio. Se basa en la premisa de que, por ciertas razones, es mejor observar lo que efectivamente ocurre.

Existen esencialmente dos tipos de estudio de observación utilizados en las ciencias sociales. El primero es la observación *sistemática*. La observación sistemática halla sus orígenes en la psicología social – particularmente en el estudio de la interacción en escenarios como aulas en colegios (Flanders 1970; Simon y Boyer 1970; Croll 1986). Está normalmente relacionada con la producción de datos cuantitativos y la utilización de análisis estadísticos. El segundo es la observación *participante*. Ésta está principalmente asociada a la sociología y la antropología, y es utilizada por los investigadores para infiltrarse en situaciones, algunas veces en operaciones encubiertas, con miras a entender la cultura y procesos de los grupos investigados. Este tipo de observación produce usualmente datos cualitativos.

Estos dos métodos podrían parecer polos opuestos en términos de su origen y de su uso en la investigación social actual, pero comparten algunas características vitales:

- ▶ *Observación directa*. La conexión obvia es que ambos se basan en la observación directa. En este punto se asemejan, en contraste con los métodos como el cuestionario y las entrevistas que basan sus datos en aquello que los informantes relatan al investigador, y en contraste con los documentos en los cuales el investigador tiende a estar un paso fuera de la acción.
- ▶ *Trabajo de campo*. El segundo factor común es su dedicación a recolectar datos en situaciones de la vida real – allí afuera, en el campo. En sus maneras distintivas, ambos implican un trabajo de campo. La dedicación al trabajo de campo identifica inmediatamente a la observación como un método *empírico* para la recolección de datos. Como método, requiere que el investigador salga a buscar información, de primera mano, en vez de confiar en fuentes secundarias.
- ▶ *Escenarios naturales*. La observación en el trabajo de campo – diferente a la observación en laboratorio – ocurre en situaciones que hubiesen ocurrido aún en el caso de que la investigación no hubiese sido llevada a cabo. El punto consiste en observar las cosas tal como ocurren normalmente, en lugar de tal como ocurren bajo condiciones creadas artificialmente como en el caso de los experimentos de laboratorio. Hay una preocupación principal por evitar interrumpir la naturalidad del escenario/marco durante el desarrollo de la investigación. En este enfoque de la investigación social es muy importante minimizar la extensión en la cual la presencia del investigador podría alterar la situación investigada.
- ▶ *El tema de la percepción*. La observación sistemática y la participante reconocen que el proceso de observación está lejos de ser directo. Ambas son agudamente sensibles a la posibilidad de que las percepciones del investigador acerca de las situaciones pueden estar influenciadas por factores personales y de que los datos recolectados pueden, consecuentemente, no ser confiables. Tienden a ofrecer muy diferentes maneras de sobrellevar esto, pero ambas lo ven como un problema que necesita ser encarado.

1 Percepción y observación

Dos investigadores mirando el mismo hecho deberían haber registrado precisamente las mismas cosas. Utilizando el sentido común, puede parecer bastante obvio que, en tanto los dos investigadores estaban presentes y eran capaces de obtener un buen punto privilegiado para ver todo lo que estaba ocurriendo, los registros de los eventos – los datos – deberían ser idénticos. No obstante, en la práctica sabemos que es poco probable que éste sea el caso, muy poco probable. Con toda probabilidad, los dos investigadores producirán diferentes registros de la cosa que atestiguaron conjuntamente.

¿Por qué debería ser éste el caso? Obviamente, la competencia de cada investigador individual es un hecho que debe ser tomado en cuenta. Los poderes de observación, los poderes de evocación y el nivel de compromiso de los investigadores individuales variarán, y esto tendrá un efecto en los datos de observación que son producidos.

La variación en los registros también refleja factores psicológicos conectados a la memoria y a la percepción. Obviamente, la información de la investigación sobre esta área es vasta pero, hasta donde concierne al uso de la observación como un método de investigación, existen tres cosas particularmente importantes que emergen de los trabajos de los psicólogos sobre estos temas.

Primero, apuntan a la fragilidad de la memoria humana y a que no hay posibilidad de que podamos recordar todos y cada uno de los detalles de los eventos y situaciones que observamos. Básicamente, olvidamos la mayor parte de lo que vemos. Pero lo que olvidamos y recordamos no se decide azarosamente. Existe un patrón que rige la manera en la cual la mente se las arregla para recordar ciertas cosas y olvidar otras. Esto es la *memoria selectiva (selective recall)*.

Segundo, apuntan a la manera en la cual la mente filtra información que recibe a través de los diversos sentidos. No actúa únicamente con miras a reducir la cantidad de información, también opera ciertos “filtros” que dejan pasar ciertos tipos de información para ser experimentados como “lo que ocurrió”, mientras simultáneamente ponen barreras a muchos otros. Estos es la *percepción selectiva (selective perception)*.

Tercero, apuntan a los experimentos que demuestran que estos filtros no sólo dejan pasar cierta información mientras excluyen al resto, sino que también conducen nuestra sensibilidad a ciertas señales dependiendo de nuestro estado emocional y físico, y de nuestras experiencias pasadas. Lo que experimentamos puede ser influenciado hasta cierto grado por si el hecho de estar, por ejemplo, muy hambrientos, enojados, ansiosos, frustrados, prejuiciosos, etc. Lo que experimentamos está delineado por nuestros sentimientos en el momento y por la carga emocional que llevamos con nosotros como consecuencia de cosas significativas que nos ocurrieron durante nuestra vida. Estas cosas explican la *percepción acentuada (accentuated perception)*.

La selección y organización de los estímulos está, consecuentemente, lejos de ser azarosa. De hecho, existe una tendencia a resaltar ciertas informaciones y a rechazar otras, dependiendo de:

- ▶ *Familiaridad*. Tendemos a ver lo que estamos acostumbrados a ver. En caso de que exista alguna ambigüedad en lo que está siendo observado, tendemos a interpretar las cosas de acuerdo a nuestras frecuentes experiencias pasadas.
- ▶ *Experiencias pasadas*. La experiencia pasada nos “enseña” a filtrar ciertos estímulos “desagradables” (aprendizaje de evitación –avoidance learning-) o a exagerar cosas deseadas.
- ▶ *El estado presente*. Estados físicos y emocionales pueden afectar aquello que es percibido por los investigadores. Los estados fisiológicos tales como el hambre y la sed pueden influenciar la manera en la cual interpretamos lo que “vemos”. Asimismo, emociones, ansiedades y prioridades corrientes pueden alterar nuestras percepciones.

Sin ahondar demasiado en la psicología de la percepción, es fácil apreciar que, en tanto seres humanos, los investigadores no simplemente observan y registran los eventos que atestiguan de una manera mecánica y unilineal. Evidencia relacionada a la memoria y a la

percepción indica que la mente actúa como un intermediario entre “el mundo allí afuera” y la forma en la cual éste es experimentado por el individuo. Existe casi inevitablemente un *elemento de interpretación*.

2 La observación sistemática y la guía de observación

La psicología de la memoria y de la percepción explica por qué los hechos registrados por un investigados son tan factibles de diferir de aquellos registrados por otro, y por qué diferentes observadores pueden producir diferentes impresiones de la situación. No obstante, todo esto es bastante preocupante cuando al uso de la observación como método de recolección de datos se refiere. Esto sugiere que los datos son factibles de ser inconsistentes entre investigadores – demasiado dependientes del individuo y de las circunstancias personales de cada investigador. Esto implica que diferentes observadores producirán diferentes datos.

Es precisamente este problema el que es encarado por la observación sistemática y por su uso de la *guía de observación*. El propósito de la guía es el de minimizar, posiblemente eliminar, las variaciones que emergerán de los datos basados en percepciones individuales de eventos y situaciones. Su objetivo es proveer un marco para la observación que *todos* los observadores utilizarán, y que los hará capaces de:

- ▶ Estar alertas a algunas actividades y de estar buscando las mismas cosas;
- ▶ Registrar los datos sistemática y exhaustivamente;
- ▶ Producir datos consistentes entre observadores, con dos o más investigadores que atestigüen los mismos eventos registrando los mismos datos.

Para obtener estos tres objetivos, la guía de observación contiene una lista de items que operan como una lista de chequeo (checklist). El investigador que utiliza una guía de observación monitoreará los items contenidos en la lista de chequeo y realizará un registro de los mismos a medida en que vayan ocurriendo. Todos los observadores tendrán su atención dirigida a las mismas cosas. El proceso de observación sistemática se reduce entonces a medir y registrar la cantidad de veces que ocurre un evento, o por cuánto tiempo un evento continúa. De esta manera, habrá un registro permanente de los eventos que debería ser consistente entre cualquier investigador que utiliza la guía, debido a que lo que está siendo observado esta dictaminado por los items contenidos en la guía. Cuando los investigadores están propiamente entrenados y experimentados, debería haber lo que se llama una confiabilidad “inter-observador” alta (high inter-observer reliability).

El valor de los hallazgos que se derivan del uso de una guía de observación dependerá, no obstante, de cuán apropiados para la situación sean los items contenidos en la guía. Mediciones precisas de algo que es irrelevante no harán avanzar en nada a la investigación. Es imperativo por esta razón, que los items de la guía sean seleccionados cuidadosamente. Los hallazgos sólo serán valiosos si los items son apropiados para los temas que están siendo investigados y para el método de observación.

3 Creando una guía de observación

Revisión bibliográfica

Inicialmente, los posibles rasgos de la situación que deberían ser observados utilizando la guía pueden ser identificados sobre la base de una revisión bibliográfica. Esta revisión presentará ciertas cosas que valga la pena incluir, y debería permitir al investigador priorizar esos aspectos de la situación a ser observada. Sería agradable tener un enorme número de ítems en la guía, pero esto no es práctico. Los investigadores están limitados por la velocidad y la precisión con las cuales es posible observar y registrar eventos que presencian. Consecuentemente, los ítems a ser incluidos deben estar restringidos sólo a los más significativos y más relevantes, debido a que simplemente no es factible incluir todo.

Investigaciones y teorías previas proveen la llave para decidir qué aspectos de la situación garantizan el foco de atención.

Tipos de eventos y comportamiento a ser registrados

Los observadores pueden medir lo que ocurre de varias maneras. La elección dependerá de los mismos eventos y del propósito al cual servirán los resultados. Las observaciones pueden basarse en:

- ▶ *Frecuencia de los eventos.* Un conteo de la frecuencia con la cual ocurren las categorías/items incluidos en la guía de observación.
- ▶ *Eventos en un determinado punto en el tiempo.* Cada determinados intervalos (por ejemplo, 25 segundos) el observador registra lo que está sucediendo en ese momento. Esto puede implicar registrar varias cosas que suceden simultáneamente en ese punto.
- ▶ *Duración de los eventos.* Cuando las instancias ocurren deben ser cronometradas, con miras a que el investigador obtenga información acerca del tiempo total durante el cual transcurre cada categoría, y acerca de los casos en los cuales las categorías ocurren durante todo el bloque de tiempo del período de observación.
- ▶ *Muestra de personas.* Los individuos pueden ser observados por períodos de tiempo predeterminados, después de los cuales la atención del observador cambia a otra persona en una rotación diseñada a otorgar datos representativos acerca de todos aquellos involucrados en la situación.

Adecuación a la observación

Cuando uno está seleccionando los items a ser incluidos en la guía de observación existen siete condiciones que deben ser satisfechas. Las cosas a ser observadas deben ser:

- ▶ *Evidentes.* Primero y más importante, los items deberían presentar un comportamiento evidente observable y medible de manera directa. Cosas tales como actitudes y pensamientos deben ser inferidas por el investigador, y no son directamente observables.
- ▶ *Obvias.* Deberían requerir una interpretación mínima por parte del investigador. El investigador debería tener poca necesidad de descifrar la acción o descubrir en qué categoría debe ser incluida una acción.
- ▶ *Independientes del contexto.* Relacionado al punto anterior, esto significa que el contexto de la situación no debería tener un impacto significativo en la manera en la cual ha de ser interpretado el comportamiento.
- ▶ *Relevantes.* Deberían ser las indicaciones más relevantes de la cosa a ser investigada. Es importante que el investigador seleccione únicamente indicadores válidos, cosas que son un buen reflejo de la cosa bajo estudio.
- ▶ *Completas.* Deberían cubrir todas las posibilidades. Es necesario tomar recaudos con miras a asegurar, en la medida de lo posible, que las categorías de la guía de observación cubren toda la gama de posibilidades y que no hay brechas que se harán evidentes una vez que la guía de observación sea utilizada en el campo.
- ▶ *Precisas.* No debería existir ambigüedad acerca de las categorías. Deben ser definidas de una manera precisa y deberían ser mutuamente excluyentes. Deberían ser los indicadores más relevantes de la cosa bajo estudio.
- ▶ *Fácilmente registrables.* Deberían ocurrir con regularidad suficiente y secuencialmente de manera tal de que el observador sea capaz de registrar las ocurrencias de manera precisa y fructífera. Si la categoría es relativamente rara, será frustrante y una pérdida de tiempo tener un investigador esperando, esperando, esperando con birrome en mano listo para que algo ocurra. Y si, como los ómnibus, los eventos vienen luego todos al mismo tiempo, el observador encontrará imposible registrar todas las instancias. Existe aquí una consideración práctica que afecta las categorías a ser observadas. (Seleccione eventos que ocurran uno por vez, evite eventos que ocurran simultáneamente.)

Muestreo y observación

Al momento de decidir la cosa a observar, el investigador también debe realizar una decisión estratégica concerniente al tipo de *muestreo* a utilizar. Los investigadores que realizan observación sistemática generalmente organizan su investigación alrededor de bloques de tiempo de observación en el campo establecidos. Por ejemplo, esto puede consistir en un turno (chunk) de una hora en el sitio. Estos bloques de tiempo deben ser elegidos de manera de evitar cualquier sesgo y de incorporar una muestra representativa de la cosa en cuestión. Entonces, si la investigación implicara observaciones de la interacción en aulas de colegios, el investigador debería asegurarse de que la investigación ocurra a lo largo de toda la semana de clases, de todo el día de clases y en una muestra típica de sujetos. Limitar las observaciones a las tardes de los viernes, o a una materia como podría ser Historia, no proveerá un cuadro adecuado de la totalidad.

La muestra se aplica a la selección de personas para la inclusión en el estudio. Para obtener un cuadro representativo del evento o situación, la utilización de la observación sistemática puede implicar una selección deliberada de personas a ser observadas, de manera de que haya una muestra típica de toda la población a ser estudiada. En el caso de la observación en el aula, por ejemplo, el investigador podría identificar por adelantado una muestra de acuerdo a la edad y a las habilidades de los estudiantes, de modo de asegurar que las observaciones que están siendo llevadas a cabo se basan en una muestra representativa.

Registrando factores contextuales

Precisamente debido a que la utilización de una guía de observación posee una tendencia a descontextualizar la cosa que registra, prácticas más avanzadas en esta área insisten en que los investigadores recolecten información acerca de hechos relevantes del background cuando estén utilizando una guía (Galton et al. 1980). Esta información acerca del background ayuda a explicar los eventos observados, y debería ser registrada con los resultados de la guía con miras a ayudar al observador a comprender los datos que ha recolectado.

Ejemplo de una guía de observación

Con el propósito de ilustrar, considere una guía de observación confeccionada para su utilización en clases de arte de una escuela secundaria. Las clases de arte son la "situación" para la cual la guía de observación debe ser diseñada. Su "propósito" es medir la cantidad de tiempo de lección malgastado por los estudiantes mientras ellos forman una fila para limpiar sus pinceles en el lavabo.

Su objetivo puede ser el de proveer datos cuantitativos objetivos que avalen la solicitud de fondos para instalar un segundo lavabo en la clase realizada por la profesora de arte. Una guía de observación simple para utilizar en este contexto podría tener el siguiente formato.

Locación: Colegio A

Fecha: 28 de abril

Tiempo: 11 a.m. - 12 del medio día.

Identidad del estudiante	El estudiante comienza a formar la fila	El estudiante arriba al lavabo	Tiempo que el estudiante permanece en la fila
Estudiante Ann	11.15	11.15	0
Estudiante Tom	11.15	11.18	3
Estudiante David	11.15	11.20	5
Estudiante Diane	11.16	11.23	7
Estudiante Tony	11.17	11.24	7
Estudiante Eileen	11.19	11.26	7
Estudiante			
Estudiante			
Estudiante			

En este ejemplo, se ha tomado la decisión de registrar la duración del evento: tiempo que el estudiante permanece en la fila. Hubiese sido posible registrar el número de ocasiones en las cuales los estudiantes formaron la fila, o haber registrado en intervalos de por ejemplo 30 segundos durante un período de una hora cuántos estudiantes estaban formando la fila en ese momento. Esto habría provisto tipos de resultados ligeramente diferentes. Si estuviésemos interesados en la manera en la cual la formación de la fila interrumpe la concentración de los estudiantes en su tarea, hubiese sido más apropiado registrar la frecuencia. Si el objetivo hubiese sido observar los cuellos de botella en la fila, el muestreo de tiempo (time sampling) hubiese permitido mostrar claramente el flujo y reflujo de estudiantes en su camino al lavabo. Cuando el objetivo es avalar el reclamo de que el tiempo de los estudiantes es gastado en filas para la utilización del lavabo, es apropiado registrar el tiempo total gastado en la fila.

El ítem en este ejemplo es directamente observable. Presumiríamos que el hecho de estar parado en una fila es una forma de comportamiento obvia y observable y que, a pesar de algunas ocasiones en las cuales los estudiantes no estén únicamente interesados en limpiar sus pinceles cuando se incorporan a la fila (podrían estar socializando o perdiendo tiempo deliberadamente), estar parado en una fila ofrece un indicador bastante válido de la cosa de interés para el investigador: el tiempo perdido formando la fila.

4 Manteniendo la naturalidad del escenario

En la observación sistemática, el tema de mantener la naturalidad del escenario/marco depende de que el investigador se funda en el background y se convierta, en todas sus intenciones y propósitos, invisible. Al principio esto podrá parecer algo poco plausible. Armado con un anotador y una lapicera, y pareciendo un investigador de tiempos y acciones (time and motion researcher)¹, podría parecer poco probable que semejante observación

¹- NT: la expresión podría interpretarse también del siguiente modo: "Time and motion study": un estudio de métodos prácticos para testear su efectividad.

sistemática pudiese evitar interferir en los eventos que busca medir. No obstante, quienes se embarcan en este tipo de investigaciones relatan que es efectivamente posible “fundirse en el empapelado” y tener un impacto no discernible. Enfatizan que para minimizar la posibilidad de interferencia los investigadores deberían prestar atención a tres cosas:

- ▶ *Posicionamiento*. Un posicionamiento que no obstruya es vital. Pero el investigador debe ser capaz de visualizar toda la arena de acción.
- ▶ *Evitar la interacción*. El consejo aquí es el de ser “socialmente invisible”, el de no relacionarse con los participantes en el escenario/marco, de ser posible.
- ▶ *El tiempo en el sitio*. La experiencia de los observadores sistemáticos asegura que cuanto más tiempo permanecen en el sitio, es más probable que su presencia sea dada por sentado y es menor su efecto sobre los procedimientos.

5 Ventajas de la observación sistemática

- ▶ *Recolección directa de datos*. Registra directamente aquello que las personas realizan, a diferencia de lo que ellos dicen que hacen.
- ▶ *Sistemática y rigurosa*. La utilización de una guía de observación provee una respuesta a los problemas asociados a la percepción selectiva de los observadores, y aparentemente produce observaciones *objetivas*. La guía elimina cualquier sesgo producido por las emociones o por el background personal del observador.
- ▶ *Eficiente*. Provee un medio para recolectar cantidades sustantivas de datos en tiempos relativamente cortos.
- ▶ *Datos pre-codificados*. Produce datos cuantitativos que están pre-codificados y listos para el análisis.
- ▶ *Confiable*. Cuando establecida propiamente, debería lograr altos niveles de confiabilidad inter-observador, en el sentido de que dos o más observadores utilizando la guía deberían registrar datos muy similares.

Lista de chequeo (checklist) para la utilización de guías de observación

Cuando utilice una guía de observación debería confiar en poder responder afirmativamente a las siguientes preguntas:

1. ¿Ha sido testada la guía de observación?
2. ¿Se han realizado esfuerzos para minimizar cualquier interferencia en la naturalidad del escenario/marco causada por la presencia del observador?
3. ¿Proveen los períodos de observación planificados una muestra representativa (tiempo, lugar y contexto)?
4. ¿Son los eventos/comportamientos a ser observados:
 - a) lo suficientemente discernibles y no ambiguos de manera tal de lograr una codificación clara?
 - b) los indicadores más relevantes para los propósitos de la investigación?
5. ¿Es la guía completa (incorporando todas las posibles categorías de eventos/comportamientos)?
6. ¿Ocurren los eventos/comportamientos regularmente de manera de proveer suficientes datos?
7. ¿Evita la guía múltiples ocurrencias simultáneas del evento/comportamiento que podrían evitar una codificación precisa?
8. ¿Es el tipo de muestreo (evento/punto/tiempo) el más apropiado?
9. ¿Existe una provisión (provision) para la recolección de información contextual que acompañe los datos de la guía?

6 Desventajas de la observación sistemática

- ▶ *Comportamiento, no sentimientos.* Su foco sobre comportamientos abiertos describe lo que sucede, pero no por qué sucede. No se dedica a descubrir las intenciones que motivan el comportamiento.
- ▶ *Sobresimplifica.* Asume que los comportamientos abiertos pueden ser medidos en términos de categorías bastante poco problemáticas. Esto se basa en la idea de que el observador y el observado comparten un entendimiento acerca del comportamiento abierto, y de que el comportamiento no tiene un doble significado, un significado oculto o una confusión asociada al mismo. Como tal, la observación sistemática tiene el potencial innato de sobresimplificar, de ignorar o distorsionar las sutilezas de la situación.
- ▶ *Información contextual.* Las guías de observación tienden a perder la información contextual que da cuenta de los comportamientos registrados. No es una aproximación holística.
- ▶ *Naturalidad del escenario/marco.* A pesar de la confianza que surge de la experiencia, permanece un signo de pregunta acerca de la habilidad del observador para fundirse en el background. ¿Puede un investigador con un anotador y una guía de observación realmente evitar interrumpir la naturalidad del escenario/marco?

7 Observación participante

Una definición clásica de la observación participante aclara las características cruciales de esta aproximación, y las cosas que la distinguen de la observación sistemática.

Por observación participante entendemos el método en el cual el observador participa en la vida diaria de las personas bajo estudio, tanto abiertamente bajo el rol de investigador como encubiertamente en algún rol solapado, observando las cosas que suceden, escuchando lo que es dicho, preguntando a las personas, por un determinado tiempo.

(Becker y Geer 1957: 28)

Como indican Becker y Geer, el observador participante puede operar de una manera totalmente encubierta –como un agente solapado cuyo éxito depende de permanecer indetectable, cuyo propósito permanece en máximo secreto. Si nadie sabe acerca de la investigación además del investigador, la lógica es que todos actuarán de una manera normal. Preservar la naturalidad del escenario/marco es la principal prioridad para una observación participante. La principal preocupación es la de minimizar la interferencia de manera tal de ser capaz de ver las cosas tal como ocurren normalmente – no afectadas por la conciencia del desarrollo de la investigación.

Otra prioridad es la de obtener información acerca de culturas o eventos que permanecerían ocultos a la vista si el investigador adoptara otro método. Tal información podría permanecer oculta por dos razones. Aquellos envueltos en la cultura podrían esconder o solapar de manera deliberada ciertas “verdades” en ocasiones en las que se encuentren “bajo el microscopio”. En este caso, la observación participante encubierta revela tales eventos al desarrollar la investigación de una manera secreta. Nada podrá ser ocultado. El “observador participante” será capaz de ver todo – los hechos reales, incluyendo todas las fallas y cosas poco placenteras. Alternativamente, aspectos de la cultura o del evento podrían permanecer ocultos debido a que los investigadores utilizando otros métodos no podrían darse cuenta de los mismos. En este caso, la observación participante revela cosas a través de la *experiencia* del investigador de participar en la cultura o evento. Únicamente experimentando cosas desde el punto de vista del miembro (insider) es el investigador capaz de tomar conciencia de los factores cruciales que explican la cultura o el evento. En la observación participante el objetivo es el de comprender (gain insights) las culturas y eventos – que únicamente se hacen inteligibles cuando uno experimenta las cosas como un miembro.

La experiencia del miembro pone a la observación participante en una situación particularmente fuerte para tratar con el *significado de las acciones* desde el punto de vista del participante.

La naturaleza de la observación participante también permite al investigador poner mayor *énfasis en la profundidad* que en la extensión del dato. En principio, la observación participante puede producir datos más capaces de reflejar detalles, sutilezas, la complejidad y la interconexión del mundo social que investiga que aquellos producidos por otros métodos. En el espíritu de la antropología, las culturas y los eventos son susceptibles de un *estudio detallado*. La atención se centra en los detalles intrincados del mundo social bajo estudio, tanto en la rutina como en lo especial y extraordinario. El énfasis está puesto en una comprensión holística, en la cual las cosas individuales son examinadas en términos de sus relaciones con otras partes, y con el evento o cultura en su totalidad. Y, de manera similar, las cosas son examinadas en su relación con el contexto. En estos aspectos, la observación participante recibe un alto puntaje en términos de la *validez* del dato.

No obstante, el rol del observador participante no implica necesariamente esta total inmersión. Existen versiones de la observación participante en las cuales el elemento de participación es diferente. Participación, en este sentido, significa “estar allí” y “en el medio de la acción”. Una posibilidad en este caso es que el rol del investigador permanezca secreto. Particularmente cuando se contempla trabajo de campo en escenarios más lascivos, esta estrategia puede ser muy valiosa (Humphreys 1970). O’Connell Davidson (1995), estudiando las prácticas laborales de las prostitutas, actuó ocasionalmente como una recepcionista de Madame Desirée, permitiéndole de esta manera ser una parte normal de la escena y una distancia prudencial del corazón de la acción.

Otra posibilidad es la de salir con un grupo en vez de convertirse en un miembro del mismo. Y esto puede permitir al investigador ser abierto acerca de su propósito –obtener el consentimiento para la investigación– en una manera que está vedada para la versión total de la observación participante. Por supuesto, el lado malo de esto es que la presencia del investigador puede provocar una interferencia en la naturalidad del escenario.

Existen numerosas variaciones que han sido utilizadas y que median entre la participación total y la observación abierta, pero la noción esencial de la observación participante gira en torno de tres posibilidades:

- ▶ *Participación total*, en la cual el rol del investigador permanece secreto. El investigador asume el rol de alguien que participa normalmente en el escenario/marco. El consentimiento no es otorgado al investigador, lo cual presenta problemas éticos.
- ▶ *Participación en el escenario/marco normal*, en la cual el rol del investigador puede ser conocido a ciertos “porteros”, pero puede permanecer oculto a la mayoría restante en el escenario. El rol adoptado en este tipo de observación participante es escogido deliberadamente para permitir la observación sin afectar la naturalidad del escenario, pero también permite al investigador mantener una distancia con respecto al grupo clave bajo estudio. Esta distancia puede ser garantizada sobre la base de la adecuación a la situación, o porque el investigador no posee las credenciales personales para adoptar el rol en cuestión (this distance might be warranted on the grounds of propriety, or the researcher lacks the personal credentials to take on the role in question).
- ▶ Participación como observador, en la cual la identidad del investigador como tal es abiertamente reconocida –teniendo las ventajas de ganar consentimiento expreso por parte de aquellos involucrados– y adquiere la forma de “seguir” (shadowing) a una persona o grupo en su vida normal, presenciando de primera mano y en detalle íntimo la cultura o el evento de interés.

8 Qué observar, qué registrar

Iniciando el trabajo de campo

El investigador no debería acceder al campo con hipótesis pre-establecidas a testear. El investigador está allí para *aprender acerca de la situación*. Cuanto más tiempo sea capaz de

estar “en el sitio” mejor, porque cuanto más tiempo forme parte de la acción más podrá aprender acerca de la situación. Una buena observación participante demanda que el investigador dedique *tiempo considerable* al trabajo de campo. Este no es un método de investigación de “toco y me voy” (hit and run research method). Se necesita pasar tiempo en el sitio para ganar confianza, para simpatizar con la gente y para desarrollar una comprensión (insight), comprensión que es una marca registrada de la observación participante como método de investigación.

Luego viene la pregunta acerca de qué observar durante el tiempo en el sitio. El investigador debería comenzar por no ser selectivo en lo que observa. Antes que cualquier otra cosa, el observador participante debería apuntar a obtener una “*idea general*” de la situación, y para ello debería involucrarse en lo que podría llamarse “observación holística”.

Claro está que obtener una impresión general del medio, mientras que es valioso como recurso para obtener una idea del background, es realmente un prelude para *observaciones más focalizadas*. A medida que cosas que aparentan tener particular significancia o interés emergen, la observación se desplazará desde una descripción amplia de la actividad en el escenario hacia áreas específicas. Las cosas que emergen como importantes, extrañas o inusuales invitan a un escrutinio más detallado.

A partir de observaciones más focalizadas el investigador debería ser capaz de llevar a cabo *observaciones especiales* concentradas en aspectos del escenario en los cuales parece haber cosas inesperadas o contradictorias. La atención puede ser focalizada en cosas que, de acuerdo al sentido común del observador, no debería ocurrir.

Finalmente, las observaciones pueden *identificar temas y problemas* que los mismos participantes ven como cruciales. El punto es observar instancias que indican cómo los miembros del escenario ven las cosas – sus visiones, creencias y experiencias.

Tomando notas de campo

El investigador de campo necesita traducir sus observaciones en algún registro permanente lo antes posible. Esto puede consistir en “notas de campo” en la forma de registros escritos o memos grabados. Cualquiera sea su forma, el investigador que realiza trabajo de campo debe desarrollar una estrategia para tomar notas de campo lo antes posible luego de la observación.

La necesidad de estas anotaciones deriva de dos cosas. Primero, la memoria humana no es sólo selectiva, sino también frágil. Es fácil olvidarse de cosas, particularmente de los incidentes menores y pensamientos pasajeros, si las notas de campo se retrasan por unos días, dejando de lado las semanas. Las notas de campo son un negocio urgente. El investigador debe proveerse del tiempo necesario dentro de la investigación para realizar las notas de campo de una manera rápida y regular. El segundo factor envuelto es la necesidad general de tomar notas de campo fuera de la arena de la acción. Tomar notas mientras se está involucrado en la acción como un participante, dejar constancia de lo obvio, significaría (a) interferir en la naturalidad del escenario/marco y (b) develar el rol de observador del investigador. Como una regla general, entonces, los observadores participantes necesitan establecer ocasiones durante el trabajo de campo, o muy pronto después del mismo, para realizar notas en privado y de forma desconocida para aquellos que están siendo observados. La estrategia más simple es la de escribir las notas de campo tan pronto como se llega a casa – asumiendo que la casa está separada del campo bajo estudio.

Ética

La observación participante puede presentar problemas éticos particulares al investigador. Si se implementa una participación “total”, entonces aquellos que están siendo estudiados no estarán conscientes de la investigación ni de su rol dentro de la misma. Difícilmente podrían otorgar un “consentimiento informado”. La justificación para tal investigación encubierta no puede depender del consentimiento, en cambio, se basa en otros dos argumentos. Primero, puede ser demostrado que ninguna de aquellas personas estudiadas sufrieron como resultado de ser observadas, el investigador puede argumentar que ciertos estándares éticos fueron respetados. Segundo, y relacionado al anterior, si el

investigador puede demostrar que las identidades de aquellos involucrados nunca fueron develadas, nuevamente existe un hecho razonable para decir que la observación participante fue conducida de una manera ética.

Cualquiera sea la variante de observación participante utilizada, existe la posibilidad de que material confidencial pueda “caer en las manos” del investigador. Mientras que esto es cierto respecto de la mayoría de los métodos de investigación, sus posibilidades se exacerban con el uso de la observación participante, debiendo a la cercanía e intimidad del rol del investigador con aquellos que están siendo investigados. Material confidencial puede ser develado de una manera inadvertida por alguien que desconozca el interés de investigación del participante. O, posiblemente más problemático, cosas pueden ser reveladas como resultado de la confianza y simpatía desarrolladas entre el investigador y quienes son observados. Esto podría ser verdad para cualquiera de las variantes de la observación participante. El problema ético consiste en si utilizar dicho material y en cómo utilizarlo. Aquí las máximas son bastante claras. (a) cualquier utilización del material debería asegurar que nadie sufra por la misma, y (b) cualquier utilización del material debería evitar el develado de las identidades de aquellos involucrados. Cualquier alejamiento de estas máximas necesitaría una consideración y justificación muy especiales.

9 Yo, identidad y observación participante

El equipo para la investigación: el “yo”

Una de las atracciones de la observación participante es que ésta depende del “yo” del investigador, y no descansa demasiado en aparatos (gadgets) o en software. Tampoco tiende a producir datos que reclamen análisis estadísticos. *El instrumento clave de los métodos de observación participante es el investigador como persona.*

Esto sugiere que poco se va en “costos de entrada” disuasivos. Los gastos en equipo son muy bajos. Puede parecer que no existe necesidad de entrenamiento (aunque esto sea, por supuesto, una falacia). Puede parecer que el investigador puede saltar directamente al trabajo de campo. No obstante, como veremos en las siguientes secciones, esta dependencia del “yo” no es una ventaja directa.

Acceso a los escenarios

Es necesario ganar el acceso. Para la observación participante esto tiene un giro especial. Esto no consiste necesariamente en obtener la aprobación de las autoridades competentes o en conseguir un “portero” que ayude a abrirnos las puertas hacia los contactos y escenarios necesarios. Además, cuando se lleva a cabo una observación participante total existe un tema especial que afecta el acceso. Si el investigador debe adoptar un rol en el escenario éste debería tener las credenciales necesarias – tanto personales y de preparación (qualifications).

Para operar de manera “encubierta” en un escenario es obvio que el investigador no debería pararse como un pulgar dolorido. Dependiendo de la situación esto puede excluir a muchos investigadores de diversos roles. El factor edad impedirá a muchos (¿todos?) investigadores utilizar la observación participante para investigar las culturas estudiantiles en colegios. Observar el escenario como un profesor es una posibilidad más factible. El sexo también presentará otra barrera. Investigadores de sexo masculino difícilmente podrán utilizar la observación participante para estudiar, por ejemplo, a las meseras de cócteles. Observar como un barman en el escenario es una posibilidad más factible. Investigadores negros encontrarán excepcionalmente difícil infiltrarse en el Ku Klux Klan. Los factores biológicos presentan serias restricciones al acceso a la situación. Las habilidades y calificaciones constituyen otra barrera. Para participar adoptando un rol es necesario poseer las habilidades y calificaciones asociadas al grupo. Como señala Polsky (1967), su estudio en los halls de pools sólo fue posible debido a que él era ya un jugador de pool experimentado. El futuro investigador puede ser incapaz de adquirir semejante habilidad especialmente para el propósito de una investigación.

Seleccionando un tema

En vista de las restricciones al acceso y la característica azarosa que conlleva el hecho de realizar el trabajo de campo como un participante total, existen dos cosas que emergen como condicionantes de la selección del tema.

- ▶ Los investigadores que realizan observación participante seleccionan su tema sobre la base de atributos personales preexistentes. La elección dista de ser libre. El yo del investigador – edad, sexo, etnia, calificaciones, habilidades, extracción social y estilo de vida- tiende a dirigir las posibilidades y a proveer mayores restricciones en los roles que pueden ser adoptados.
- ▶ Además de ser considerado el método de investigación más revelador y sensitivo de las ciencias sociales, es también muy demandante. No es una opción fácil. El nivel de compromiso necesario para una observación participante puede ser mucho mayor al demandado por otros métodos – compromiso en términos del tiempo del investigador y el grado en el cual el acto de investigación invade la vida rutinaria del investigador.

No resulta sorprendente, entonces, que muchos de los estudios fascinantes emerjan como “piezas únicas (one-off)” en las cuales los investigadores han explorado un área de la vida social para la cual son específicamente calificados gracias a su experiencia pasada. Es mucho más inusual encontrar ejemplos en los cuales los investigadores han sido deliberadamente empleados para infiltrar un grupo (por ejemplo Festinger et al. 1956) o en los cuales el investigador ha adoptado conscientemente un rol ajeno a sí mismo y que involucra peligro e incomodidad (por ejemplo Griffin 1962).

Otra consecuencia de las restricciones impuestas a la participación total es la decisión de muchos investigadores sociales de optar por la versión de la observación participante que no implica una “participación total”. Participación en el escenario y participación como observador ofrecen acercamientos que evitan algunos de los peligros característicos de la participación total y, en muchas ocasiones, ofrecen una experiencia más agradable al investigador (por ejemplo Humphreys 1970; Whyte 1981; O’Connell Davidson 1995).

Convertirse en un miembro (going native)

Si el investigador tiene las credenciales y los recursos personales necesarios para obtener el acceso a la observación participante, deberá enfrentarse entonces a la necesidad de operar en dos niveles diferentes en el escenario. El éxito de la observación participante descansa en la habilidad simultánea del investigador para actuar como miembro del grupo bajo estudio y para mantener cierto distanciamiento que le permita desempeñar su rol de investigador observando. En este punto es vital que el investigador no pierda de vista su propósito original, que no se vea desbordado por las circunstancias. El éxito de la observación participante depende de poder lograr un equilibrio entre el involucramiento y la pasión asociados a la participación total y el calmo distanciamiento asociado a la observación de investigación. Si el yo del investigador se extravía, esta situación se asemejaría a aquella en la cual un antropólogo ha olvidado todo sobre su investigación y se ha asentado para vivir sus días como un miembro más de la “tribu” que originariamente intentaba estudiar: “convertirse en un miembro”.

Convertirse en un miembro es un término objetable, para un fenómeno objetable. Significa sobre-identificarse con los sujetos bajo de estudio y perder la perspectiva doble de la cultura propia del investigador y, aún más importante, la de su investigación y de su búsqueda.

(Delamont 1992: 34)

Peligros del trabajo de campo

Realizar una observación participante puede resultar peligroso. Primero, existe un peligro físico. Como señala Lee (1995), resultar físicamente herido al llevar adelante un trabajo de

campo puede ser poco probable pero, dependiendo de las circunstancias, esta posibilidad no puede ser ignorada. Es un integrante potencial en ciertas formas de trabajo de campo. El peligro acecha a antropólogos que viajan en regiones remotas con climas inhóspitos y terrenos poco confiables. A principios de siglo, existieron casos en los cuales los antropólogos fueron asesinados por los sujetos que estudiaban (Howell 1990). El peligro también acecha a los científicos políticos que operan en sociedades inestables donde el imperio de la ley es tenue y los civiles pueden verse envueltos en disputas políticas. El peligro acecha a sociólogos y etnógrafos cuando estos traban contacto con grupos cuyas actividades se encuentran en los márgenes, e inclusive por fuera de la ley. En la medida en que se sumergen en los submundos de la droga, prostitución, barras bravas, ciclistas, sectas religiosas y otros por el estilo, asumen un riesgo.

Imaginen que el investigador ve la necesidad de investigar una cultura que envuelva el uso de drogas duras por parte de gente joven. La utilización de una observación participante parecería adecuada a tal estudio. Después de todo, la “realidad” del cómo, cuándo y por qué de la utilización de drogas duras difícilmente emergerá de la utilización de cuestionarios o experimentos. Las entrevistas podrían resultar de utilidad pero el método más adecuado para este tema en particular parece ser la observación. Una vez que el investigador haya superado el primer obstáculo –to “look the part”- el trabajo de campo implica una serie de peligros. Existe un peligro físico. Y esto no hace referencia solamente a la posibilidad de ser atacado o asaltado, o de una retribución en el caso de que la cobertura cayera en algún estadio. Existe también el peligro presentado por el propio estilo de vida y el impacto sobre la salud de una dieta y locación diferentes a las acostumbradas. Cambiar de estilo de vida trae su propio riesgo. Claro está que si el investigador se convirtiera en dependiente de las drogas duras, las consecuencias para su salud serían aún más dramáticas.

El trabajo de campo podría implicar un segundo peligro: un proceso legal. Ser “parte de la escena” con drogas duras dando vueltas pone al investigador en riesgo de procesamiento. No existen inmunidades especiales que puedan ser otorgadas a los investigadores sociales.

El investigador que elige involucrarse en este tipo de trabajos de campo puede incluso poner en peligro su bienestar social. La “otra” vida que debe enfrentar a los propósitos de la investigación puede tener un efecto adverso en su vida doméstica, en sus relaciones con otros y en sus compromisos relacionados al trabajo o al tiempo libre que hacen a la vida “normal” del investigador. *El investigador debe sostener dos estilos de vida* y estos pueden no ser compatibles. Estar lejos de casa, llegar tarde y realizar trabajo de campo en horas “no sociables” puede terminar con la paciencia de los más cercanos y queridos.

Los investigadores usualmente trabajan en escenarios peligrosos debido a conflictos violentos, o en situaciones en las cuales la violencia interpersonal y el riesgo son comunes. Incluso, en muchos casos es la misma violencia o las condiciones sociales y circunstancias que la producen lo que llaman la atención del científico social.

(Lee 1995: 1)

Finalmente, existe un peligro psicológico resultante de la existencia dual demandada por el trabajo de campo. El estilo de vida puede tener un efecto traumático sobre el investigador, o dejar un efecto duradero o permanente en su personalidad.

10 Ventajas de la observación participante

- ▶ *Equipamiento básico.* La observación participante utiliza el “yo” del investigador como el principal instrumento de investigación y, consecuentemente, requiere muy poco soporte técnico/estadístico.
- ▶ *No interferencia.* Tiene una mejor chance de mantener la naturalidad del escenario que otros métodos de investigación social.

- ▶ *Comprensión (Insights)*. Provee una buena plataforma para obtener comprensiones profundas y ricas de los procesos sociales y es adecuada para tratar realidades complejas.
- ▶ *Validez ecológica*. Los datos producidos por la observación participante tienen el potencial de ser particularmente sensitivos con respecto al contexto y de ser ecológicamente válidos.
- ▶ *Holística*. Los estudios de observación participante ofrecen explicaciones holísticas que incorporan las relaciones entre varios factores.
- ▶ *El punto de vista del sujeto*. Como método de investigación social, la observación participante es buena para acercarse a los *significados de los actores*, en la manera en que ellos los ven.

11 Desventajas de la observación participante

- ▶ *Acceso*. Las opciones concernientes al rol a adoptar y al escenario en el cual participar abiertas al investigador son limitadas.
- ▶ *Compromiso*. La observación participante puede ser un método muy demandante en términos de compromiso y recursos personales.
- ▶ *Peligro*. La observación participante puede ser potencialmente riesgosa para el investigador; física, legal, social y psicológicamente riesgosa.
- ▶ *Confiabilidad*. La dependencia con respecto al “yo” del investigador y a utilización de las notas de campo como datos conduce a una inexistencia de datos verificables. La confiabilidad está sometida a la duda. Debido a que la observación participante descansa tan crucialmente en el “yo” del investigador como instrumento de investigación, es excesivamente difícil repetir un estudio para verificar su confiabilidad. La dependencia con respecto a las notas de campo en tanto datos, construidas (pronto) después del trabajo de campo y basadas en las recolecciones de eventos realizadas por el investigador, descorazona a quienes quisieran aplicar criterios convencionales de confiabilidad a este método.
- ▶ *Representatividad de los datos*. Existen problemas para generalizar los datos de la investigación. El rol focal del “yo” del investigador y el énfasis en una investigación detallada de escenarios particulares expone a la observación participante a la crítica de que es difícil generalizar sus hallazgos. En cierto sentido, ésta puede ser una crítica válida. Después de todo, las situaciones de investigación en las que se utiliza la observación participante no son seleccionadas sobre la base de su representatividad. Como hemos visto, tienden a ser seleccionadas sobre la base de una mezcla de disponibilidad y conveniencia. No obstante, puede ser argumentado como inapropiado aplicar criterios convencionales de confiabilidad y generalización a este método.
- ▶ *Engaño*. Cuando los investigadores optan por conducir una participación total, mantener secretos su verdadera identidad y sus propósitos puede provocar la emergencia de problemas éticos debidos a la ausencia de consentimiento por parte de los sujetos estudiados.

Lista de chequeo (checklist) para la observación participante

Cuando lleve a cabo una observación participante debería confiar en poder responder afirmativamente a las siguientes preguntas:

1. ¿Está claro qué tipo de observación participante fue utilizado (participación total, participación en un escenario normal, participación como observador)?
2. ¿Existe evidencia de que la observación participante no ha interferido en la naturalidad del escenario?
3. ¿Se ha considerado la ética del trabajo de campo (secreto, consentimiento, confidencialidad)?
4. ¿Se ha examinado la influencia del identidad del yo del investigador (the researcher's self-identity) en términos de:
 - a) la elección de la situación de trabajo de campo?
 - b) el acceso al escenario?
 - c) la percepción de los eventos y culturas?
5. ¿Fue suficiente el tiempo pasado en el campo
 - a) para permitir la emergencia de confianza y simpatía?
 - b) para permitir una observación detallada y una comprensión profunda de la situación (detalles, contexto, interconexiones)?
6. ¿Permite la observación participante la emergencia de una comprensión de los eventos y significados que no sería posible aprehender utilizando otro método?
7. ¿Fueron las notas de campo tomadas al momento o inmediatamente después de participar en el campo?