

# **Práctica sociológica y clases sociales: tensiones metodológicas en pandemia.**

Pedro Cuelo y Florencia Simeran.

Cita:

Pedro Cuelo y Florencia Simeran (2021). *Práctica sociológica y clases sociales: tensiones metodológicas en pandemia*. XIV Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-074/228>

## **Práctica sociológica y clases sociales: tensiones metodológicas en pandemia**

### **Resumen**

En el marco del proyecto PICT-AGENCIA 2018-03390: “El proceso de estratificación en clases sociales en la Región Metropolitana de Buenos Aires (1990-2018)”, con sede en el Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA, nos proponemos indagar sobre una de las técnicas de la investigación cualitativa que toma lugar en el trabajo de campo. Se trata de la entrevista en profundidad semiestructuradas que fue ejecutada de forma virtual a la clase trabajadora de zona norte en edad de entre 27 y 32 años. Buscamos ahondar sobre las experiencias de los investigadores relacionadas a la realización de las entrevistas llevadas a cabo de forma remota, ante el contexto de la pandemia de COVID-19. Así entonces, nos preguntamos acerca de las dificultades que ocurrieron en las entrevistas virtuales y la forma en que se resolvieron posibles conflictos, las percepciones de los entrevistadores sobre el vínculo y la dinámica entre estos y los entrevistados, así como también sobre la problematización de la relación entre entrevistador universitario y entrevistado de clase obrera en esta modalidad virtual.

### **1. Introducción**

La pandemia del COVID-19 y el distanciamiento social obligatorio que esta ha traído aparejada han generado transformaciones en la forma en que hacemos investigación social. Las formas presenciales de búsqueda de los entrevistados así como las entrevistas mismas han tenido que modificarse, siendo la tecnología una valiosa herramienta que ha permitido popularizar las entrevistas virtuales a aquellas investigaciones en las cuales no hubiese sido utilizada si no fuese por la pandemia, a pesar de que ya existiesen entrevista por teléfono y vía chat utilizadas para casos particulares. Herramientas digitales como Meet o WhatsApp han posibilitado la realización de las entrevistas así como los encuentros del grupo de investigación. De esta forma, al haber realizado nuestra investigación en este contexto, es de sumo interés preguntarse por cómo ha sido este proceso.

Por otro lado, en el análisis se realiza una reflexión acerca de la relación entrevistador universitario-entrevistado de clase obrera. Tomamos como referencia para analizar este hecho al trabajo realizado en un anterior proyecto del equipo de investigación (Leiva y Morales, 2020). Siguiendo este lineamiento, comprendemos a la entrevista como una relación

social artificial y asimétrica creada con ciertos fines. “Es asimétrica no sólo porque una de las partes conoce los objetivos y es la que establece las reglas de una manera unilateral, sino también porque el entrevistador posee, generalmente, una posición social diferente a la del entrevistado; poseen diferentes especies de capital, en especial, de capital lingüístico” (Rosa, 2009, p.4) y en este caso diferencias también significativas en el campo económico y cultural. Por otro lado, debemos tener en cuenta que la técnica de la entrevista presupone la aptitud de los entrevistados a responder a la misma y advertir que esta situación no escapa a las convenciones relativas a lo que se debe decir y callar, que se diferencian según clase social, región y grupos étnicos (Bourdieu, 2002). Debido a esto, es de suma importancia contar con la habilidad del entrevistador para poder dar cuenta de este hecho y así transformar sus formas para que el entrevistado esté dispuesto a contar su verdad. Además, decimos que la entrevista “es un acontecimiento social en el que el entrevistador (y el entrevistado) es un observador participante” (Hammersley y Atkinson 1994: 141). Asimismo esta interacción social ubica a los entrevistados en una posición en la que deben comprender, relatar, recordar y recrear sus experiencias y de esta manera dar su testimonio sobre su historia, sus formas de explicar y ver la realidad, para así finalmente poder responder a las preguntas hechas. Por esta razón también entendemos al rol del investigador como uno fundamental “dado que es él/ella quien dispone de diferentes recursos para generar los espacios de intimidad y comodidad que requiere el entrevistado para desplegar su relato” (Navarro, 2009, p.88). Por ende, comprendemos al dato no como algo objetivo sino como una construcción surgida de la interacción social en un contexto social e histórico determinado.

En este caso, nos focalizaremos en las entrevistas virtuales y, luego, haremos una comparación entre esta modalidad y la presencial. Para ello, contamos con ciertos conceptos centrales que nos ayudarán a vislumbrar ciertas diferencias entre ambas.

## **2. Entrevistar en la virtualidad**

El concepto de “trabajo de campo” ha tenido que pensarse a la luz de los nuevos cambios. El no poder compartir el mismo espacio físico así como no poder realizar las entrevistas en los espacios de los entrevistados, ha reducido las observaciones visuales y las percepciones que hubiésemos podido realizar de forma presencial. No nos ha permitido una experiencia inmersiva a las realidades situacionales de nuestros entrevistados ya que nosotros, los entrevistadores, hacemos las entrevistas desde nuestros espacios propios. Con el uso de las plataformas digitales de la comunicación, se crea un espacio nuevo, que no es ni la locación presente del investigador, ni una locación física común (Howlett, p.7, 2021). Estas circunstancias hacen aparecer debates metodológicos y epistemológicos sobre si los

métodos online son apropiados para responder las mismas preguntas que antes se hacían de forma presencial (Howlett, p.5, 2021).

Además, una de las desventajas de esta forma de obtención de la muestra, es que se vuelve excluyente la posibilidad de acceso a la tecnología, el conocimiento sobre su uso, así como la conexión a internet. En nuestra población de estudio, la clase trabajadora, estos condicionantes hacen que muchos de los individuos que podríamos haber entrevistado de forma presencial, ahora no se encuentren accesibles. Por otro lado, estos determinantes también fueron un factor en los investigadores ya que las reuniones de investigación así como las entrevistas se hicieron vía plataformas digitales de la comunicación.

En nuestro caso, para llegar a la población de interés no pudimos utilizar el recurso de acercarnos a fábricas donde podríamos encontrar a los posibles entrevistados en el momento de la pandemia a pesar de ya haber recolectado una cantidad pequeña de entrevistados, sino que tuvimos que recurrir a contactarnos con conocidos obreros o que tengan contacto con ellos, y contar también con ellos para que nos deriven a otros posibles entrevistados obreros. De esta forma fuimos contando con “porteros” y pudimos utilizar el muestreo por bola de nieve que ya había sido utilizado para encontrar a los entrevistados antes del COVID. Sin embargo para que se controlen sesgos, limitamos la progresión de los casos a partir del caso de inicio de cada cadena ya que algunos entrevistados se ofrecían a buscar posibles entrevistados en cantidad.

Habiendo nombrado las desventajas, las videollamadas han mostrado ser una conveniente alternativa a las entrevistas cara a cara ya que permiten el acceso al lenguaje verbal como a la visualización de cierto lenguaje corporal. Además, al igual que en la presencialidad, las entrevistas se realizan en tiempo real, por lo cual los entrevistados brindan respuestas que se les ocurren en ese determinado momento. Es así que, con los significativos avances de la tecnología, las entrevistas online se vuelven herramientas válidas y legítimas para la investigación (Howlett, p.4, 2021). Es más, la virtualidad arroja la ventaja de que podamos realizar investigación en distinto espacio-tiempo, pudiendo, por ejemplo, llegar a poblaciones dispersas alrededor del globo. Además, esta posibilidad abre mayores puertas a la colaboración entre investigadores de diferentes localidades, lo que ciertamente enriquece el trabajo por la pluralidad de miradas. Por otro lado, en la virtualidad los entrevistados también pueden “entrar” a nuestros propios hogares lo que no solo genera mayor intimidad sino que genera mayor equidad en las relaciones de poder habituales de las entrevistas. Por último, al no haber un dispositivo de grabación físico y visible, en la virtualidad los entrevistados pueden

olvidarse que las conversaciones están siendo grabadas lo que podría reducir el efecto de vigilar lo que dicen y callar lo que quieren decir.

Podemos decir que las entrevistas en la virtualidad hacen familiarizarse con una nueva posibilidad en las formas de hacer investigación, ofreciendo la posibilidad de que en el futuro, aun con la posibilidad de realizar trabajo de campo presencial, se pueda seguir explorando el trabajo de campo remoto. En este contexto, muchos investigadores se encuentran con un nuevo estilo de trabajo nunca antes utilizado por los mismos, con lo cual deben aprender esta aproximación online a la investigación por primera vez. Ciertamente es el caso de muchos investigadores de nuestro equipo. Dicho esto es entendible que ante ambas opciones se siga eligiendo la presencialidad debido a los problemas que pueden surgir de conectividad así como ante el nerviosismo y el dilema de cómo generar una interacción profunda y rica a través de una pantalla.

### **3. Entrevistas a entrevistadores**

Realizamos entrevistas a los entrevistadores del equipo con el fin de que nos cuenten sobre la organización de las mismas, sus experiencias en virtualidad y percepciones de la relación entrevistador universitario-entrevistado de clase obrera y allí empezar a buscar ciertas diferencias entre la modalidad presencial y la virtual. Así pudimos concretar la entrevista con 15 entrevistadores. En su mayoría las preguntas fueron enviadas todas juntas por escrito vía whatsapp aunque en algunos casos fueron enviadas por mail. En general las preguntas fueron respondidas también por escrito o por nota de voz, exceptuando dos casos donde se realizó la entrevista por Google Meet. Las diferentes vías de contestación fueron decididas por el entrevistado según su comodidad.

#### **3.1 Expertise de los entrevistadores**

Todos los entrevistadores, exceptuando uno, afirmaron tener alguna experiencia realizando entrevistas presenciales. Esta cuasi unanimidad se debe a que habían realizado entrevistas pre pandémicas en la formación de grado de sociología, especialmente en la materia de “Metodología de la Investigación” que se enfocaba en los métodos cualitativos. Sin embargo, para muchos las entrevistas llevadas a cabo para este proyecto conformaban su segunda o tercera vez realizando entrevistas. Otros más experimentados ya habían realizado entrevistas para las horas de investigación que se deben cumplir en la carrera, para otras materias, para ciertas becas, para sus tesis, o para sus trabajos (que varían desde haber trabajado para el

gobierno hasta la investigación de mercado). Por otro lado, en su gran mayoría los entrevistadores no habían tenido experiencia realizando entrevistas virtuales previamente a esta experiencia, siendo para muchos de ellos su primera vez en estas circunstancias.

### **3.2 Proceso de búsqueda y selección de los entrevistados**

Claudio, uno de los jefes del proyecto, relató los cambios que supuso pensar a este proyecto desde una modalidad presencial, a una modalidad remota.

*“Nosotros teníamos la idea de entrevistas a personas de clase trabajadora en zona norte, Gran Buenos Aires. Y el campo estaba pensado originalmente como cualquier campo en la pre pandemia. Ir a un barrio o a varios barrios de Zona Norte, entrevistar por contactos o a través de entrar por una fábrica o por un sindicato. Y bueno, como nos vimos con las limitaciones del covid, teníamos la opción de cambiar la muestra o de seguir... Y bueno eso nos limitó un montón porque de repente no teníamos como empezar, de donde tirar, es como una especie de ovillo, que uno empieza a, encuentra la punta empieza a tirar y bueno. ”*  
(Entrevistado Varón)

Así entonces, la primera gran decisión fue seguir con la muestra delineada previamente a la pandemia. A esta le siguió la decisión de entrevistar mediante el tipo de muestreo de bola de nieve, ya que las restricciones impuestas por la pandemia de COVID 19 excluían la posibilidad de entrar presencialmente a una fábrica o sindicato en donde se podría haber conseguido a los entrevistados. De esta forma, se les comunicó a los miembros del equipo que debían buscar personas que cumplieren con las características de la muestra para poder entrevistar. Algunos no tuvieron ningún problema para conseguir a contactos:

*“El proceso de selección de entrevistados no fue difícil, en realidad era un allegado mío, era el papá de una amiga mía, así que no fue difícil conseguirlo.”* (Entrevistada Mujer)

Sin embargo muchos de los entrevistadores coincidieron en que se les dificultaba conseguir a los entrevistados ya que no conocían mucha gente de Zona Norte.

*“Creo que lo más difícil que me resultó fue poder asegurar que vivieran en zona norte, porque no es un lugar que transite mucho y no conozco tanta gente de ahí.”* (Entrevistada Mujer)

Quienes sí tenían contactos de Zona Norte, a veces no cumplían con las otras exigencias de la muestra.

*“Me costó conseguir entrevistados, ya que no tengo muchos conocidos en esas zonas. Y a quién sí conocía, tenía título universitario y no podía ser incluido en los casos por ese motivo.” (Entrevistada Mujer)*

A pesar de estas complicaciones, los entrevistadores fueron facilitando y compartiendo sus contactos, pudiendo así completar la muestra.

*“Por suerte, mis compañeros de equipo tenían contactos y pudimos desarrollar un reclutamiento colectivo, pasándonos contactos” (Entrevistada Mujer)*

*“Fue complicado conseguir entrevistadxs, la pandemia dificultó bastante el trabajo de campo, pero a través del esfuerzo colectivo se pudo avanzar.” (Entrevistado Varón)*

Para la organización de la entrevista, muchos se contactaron a través de Whatsapp y desde allí coordinaron la entrevista

*“Cuando se conseguía lx entrevistadx, se combinaba un día y horario que sea conveniente para todxs, generalmente via WhatsApp”. (Entrevistado Varón)*

Sin embargo para algunos, la organización también supuso algunos problemas

*“La organización fue bastante complicada porque el contacto se hizo a través de WhatsApp y la persona a la que queríamos entrevistar no le prestaba mucha atención al celular. Pactar un día y un horario puntuales demoró mucho tiempo, e incluso el mismo día de la entrevista la persona en cuestión no contestaba el celular. Terminamos haciendo la entrevista varias horas después de lo pactado, cuando finalmente la entrevistada nos respondió”. (Entrevistado Varón)*

*“... la primera persona a la que (supuestamente) iba a entrevistar se terminó bajando porque no tenía ni celular ni computadora propia para hacerlo y finalmente no quiso.” (Entrevistado Varón)*

*“En varias oportunidades coordinamos un encuentro y tuvimos que posponerlo porque se olvidaba o a veces no contestaba. ” (Entrevistada Mujer)*

Además, si bien hubieron varias entrevistas realizadas, algunas no cumplían efectivamente con las características que se pedían.

*“Cumplía con los requisitos pero ella tenía, nos enteramos en la entrevista, que ella tenía un nivel terciario de educación porque había hecho un terciario en fotografía” (Entrevistado Mujer)*

Uno de los jefes del proyecto lo atribuye en gran parte a que muchos todavía se encuentran en su formación de grado con lo cual no tienen tanta experiencia.

*“Primero le dijimos a la gente que busque individualmente los contactos, y nos estaba costando bastante, porque este proyecto también tiene un componente de formación, de mucho estudiante. Y nos encontramos con un problema que, pudieron reclutar, pero a veces había algunas características que no estaban directamente, con la muestra, por ejemplo gente que supervisaba en su trabajo, nosotros no queríamos eso pero bueno, un poco fue problema de comunicación porque quizás la pandemia, la virtualidad, las reuniones virtuales hicieron que que no, no seamos claros en eso y otro poco también es la formación que uno va aprendiendo a partir de los errores. Entonces llegamos a un punto en campo en donde teníamos algunas entrevistas pero varias que no nos iban a servir totalmente por el tema de las características de la persona” (Entrevistado Varón)*

Si bien la mayoría de las entrevistas fueron realizadas de forma remota, hubieron ciertos casos en donde fueron realizadas de forma presencial.

*“En ambos casos la persona nos invitó a su casa, aunque le comentamos también que podíamos hacer la entrevista por cualquier otro medio” (Entrevistado Varón)*

*“Cuando conseguí el contacto y pactamos en hacer la entrevista yo le hablé por whatsapp y quedamos en una fecha, en un horario, yo fui para su casa, era un horario que a él le convenía y bueno, tuvimos la entrevista en su casa”. (Entrevistada Mujer)*

Hubo un caso en el que en un principio se decidió hacer las entrevistas presencialmente. Esta decisión se basó en el cansancio y hartazgo que había generado la virtualidad tanto para él como para el futuro entrevistado, por lo cual el entrevistado ofreció reunirse en su casa. Sin embargo a último momento el entrevistador decidió hacerla virtualmente debido a razones éticas y de precaución.



*“Él prefería hacerla presencial... pero a último momento tuve que cambiar los planes por el tema de los miedos al contagio digamos... creo que en ese momento hubiese sido una irresponsabilidad de mi parte ” (Entrevistado Varón)*

Una vez realizada la entrevista, y si el entrevistado cumplía efectivamente con las características muestrales, se procedía a preguntar por otras personas al que el entrevistado podía referir para hacerles la entrevista.

*“También, una vez que se concretaba la entrevista podíamos pedirle a estas personas que nos recomendaran más gente, en un formato de muestreo de bola de nieve, que permitía asegurar algunas características, aunque teníamos que tener cuidado de que no sesgara mucho la muestra teórica que habíamos planteado en un principio”. (Entrevistada Mujer)*

*“Y bueno tuvimos qué se yo, entrevistados que nos consiguieron una o dos entrevistas más y creo que Pedro que fue el que más nos consiguió, nos consiguió cuatro o cinco. Yo ahí en un momento también cuando ya estábamos llegando a las veinte, decidí también no seguir pidiéndole a Pedro porque también tenía miedo que fuera un sesgo en la muestra, que él consiga tantas, tantos contactos... sí que yo diría que él fue el que nos consiguió más, que nos consiguió cuatro o cinco, y después hubo gente que nos consiguió, dos o tres, o una, y así fuimos armando la muestra con contactos de nuestros entrevistados”. (Entrevistado Varón)*

### **3.3 Incentivo económico**

El hecho de utilizar un incentivo económico no parece haber tenido una relación específica con la virtualidad de la entrevista. Dentro de los entrevistados podemos realizar una primera categorización amplia entre quienes fueron traccionados por el incentivo económico y quienes hubieran realizado la entrevista de todas formas debido a una convicción o un interés previo en la temática. Pero esto no parece ser exclusivo de la entrevista virtual y también pueden categorizarse de esta forma entrevistados en presencialidad.

*“En la experiencia concreta que tuve yo, el incentivo económico no parece haber sido un factor determinante en la decisión de las personas de participar o no de las entrevistas.” (Entrevistado Varón)*

*“El segundo entrevistado, yo creo que en este caso sí (no lo puedo saber de forma segura) pero si tal vez el incentivo funcionó más como el enganche para hacer la entrevista. [...] Sin el incentivo no se si tenía un interés por fuera de eso” (Entrevistada Mujer)*

Parece también haber una concepción del tiempo como mercancía en los argumentos de los entrevistadores para fundamentar el incentivo económico. Esta concepción en algunos casos se ve contrapuesta por la de los mismos entrevistados, quienes no consideran el tiempo como un bien que deba ser intercambiado por dinero e interpretan la entrevista como un espacio de intercambio y conversación. Esto es una muestra de la distancia y la relación jerárquica de la situación de entrevista donde el entrevistador define las pautas, las concepciones y lo que puede o debe hacerse. Es el entrevistador quien define la situación, lo que a veces trae aparejado un choque en las concepciones de lo que es la entrevista, visible en este caso gracias a la monetización del tiempo. Sin embargo, esto no parece ser un fenómeno específico de la entrevista en virtualidad.

*“Problemas no hubo, siento que se tomó bien. Ninguna persona se ofendió, que es algo que tal vez me había pasado alguna vez con algún entrevistado mio de investigaciones previas para hacer mi maestría, que alguien se lo tomaba a mal, que le estuviese ofreciendo plata por darme una entrevista. Como que no entendían bien qué es lo que yo estaba sacando de eso. Pero en este caso no, no hubo ningún problema.” (Entrevistada Mujer)*

Por último el incentivo económico sí resultó de utilidad en la recolección de los entrevistados, principalmente fue un motorizador para quien se encargó de encontrar y facilitar contactos. De esta forma permitió llevar adelante la estrategia de bola de nieve del muestreo en una situación de pandemia, tal vez uno de las complejidades más importantes que se encontraron a la hora de realizar el proyecto de investigación. Por lo cual consideramos que en relación a la investigación social en pandemia el incentivo económico cobró mayor relevancia para poder concretar el muestreo en la búsqueda de entrevistados, en el proceso de selección que analizamos previamente, antes que en la relación con los entrevistados mismos para lograr las entrevistas. Finalmente fue una forma eficaz de sortear un escollo presentado por las circunstancias.

*“...ahí fue mi entrevistado que fue Ramón, que era una persona que bueno, yo durante la entrevista tuve bastante confianza, se involucró bastante en esa tarea de reclutar contactos. Él vive en un barrio de clase trabajadora de Zona Norte y toda la vida trabajó en fábrica entonces a través de él, él fue consiguiendo y fue bastante efectivo como reclutador, y bueno*

yo le iba pagando los 500 pesos a medida que concretaba la entrevista con esa persona.”  
(Entrevistado Varón)

### 3.4 Plataforma utilizada

La mayoría de los entrevistadores, junto con los entrevistados, decidieron recurrir a la plataforma Google Meet para llevar a cabo las entrevistas dado que no es paga y no requiere ser instalada para su uso.

*“Por suerte, como eran jóvenes, todos tenían Google Meet o podían utilizarlo. La elección fue más que todo porque es una plataforma que se emplea bastante y no es pesada, como que no se cae como otras y tampoco es paga, al menos por el momento.”* (Entrevistado Varón)

Respecto a las complicaciones de comunicación en la entrevista, lo que más se pudo observar fueron problemas de conexión a internet que generaron cortes en la videollamada los cuales se resolvieron quitando la cámara, esperando que pase el corte, recurriendo a otra plataforma como WhatsApp para repreguntar aquellos detalles que se hayan perdido y también, utilizando el teléfono en dos casos. Igualmente, la mayoría de estas interrupciones en las entrevistas se pudieron solucionar en el momento.

*“Las plataformas que usé fueron wsp y google meet. No tuvimos problemas de comunicación, tal vez algunos problemas de conexión, sobre todo en google meet, algunas cositas que se trababan y había que repreguntar o lo que sea pero no, en general todos tenían aunque sea el celular para poder responder y estaban super predispuestos.”* (Entrevistada Mujer)

### 3.5 Intimidad y observación

De las entrevistas con los entrevistadores surgen tres aspectos a destacar en relación a la intimidad y a la observación que permitió la entrevista virtual.

El primer aspecto que surge es una menor intimidad por la falta del momento de relación previo y posterior al acto estricto de la entrevista. Ese momento de charla distendida es presentada como una forma de generar una intimidad mayor en la relación entre el entrevistador y el entrevistado. Sin embargo, esta menor intimidad es matizada por el hecho de que el entrevistado se haya sentido más cómodo en el lugar de la entrevista ya que se encontraba en su casa, en un ambiente pensado y planificado. Además podemos agregar el

hecho de no tener límites horarios rígidos ya que las entrevistas llegaban a extenderse más de lo planificado.

*“Percibí una menor intimidad entre el entrevistado y nosotros, respecto a las entrevistas presenciales, por la imposibilidad de estar compartiendo un mismo espacio, un mate o unas galletitas. También noté que el encuentro virtual te hace perder ese momento previo o posterior a la entrevista en el que te pones a charlar con el entrevistado de manera más “informal” y descontracturada, ayudando a generar un ambiente cómodo para la entrevista o pudiendo llegar a sumar a tus temas de investigación.” (Entrevistada Mujer)*

El segundo aspecto es un mayor poder del entrevistado de mostrar lo que quiere del entorno. Esta presentación del entrevistado como una escenificación planificada pone en tensión la posibilidad que tiene el entrevistador de observar el ambiente y además dota al entrevistado con un poder mayor de dominio o control sobre la situación de la entrevista. Como dijéramos previamente la situación de entrevista es una jerárquica y desigual en donde el entrevistador tiene un dominio general de la situación que encauza y lleva adelante para lograr sus objetivos. Sin embargo, en este juego de jerarquías y poder, la posibilidad de controlar lo mostrado, de presentar un ambiente determinado y previamente planificado, permite al entrevistado brindar la información que desea al entrevistador.

*“Creo que se pierde mucho de la capacidad de observación del entorno, ya que en la imagen que se proyecta por la cámara hay mucho de la famosa “presentación del self” de la que hablaba Goffman, esto es, que se elige con cierto cuidado qué cosas entran en el tiro de cámara (y qué cosas no).” (Entrevistado Varón)*

Por último, uno de los puntos más importantes en relación a la desventaja de la entrevista virtual que surge es la imposibilidad de tomar notas de campo a partir de las observaciones y, debido a esto, de comprender cuestiones del contexto, el territorio y el ambiente que podrían llegar a ser valiosas para los objetivos de investigación, vinculados a las clases. La observación del barrio, de las , condiciones de vida y del desarrollo urbano se vuelven imposibles con la virtualidad. Sumado a eso también se dificulta la comprensión de ciertas explicaciones brindadas por los entrevistados que se simplifican al conocer del lugar del cual se está hablando.

*“No pude a través de la entrevista observar cuestiones vinculadas a características del entorno ya sea de la vivienda ni tampoco del barrio y aquí se perdió mucho a través de*

*entrevistas virtuales. En esta dimensión creo que la caracterización del entorno hemos perdido bastante” (Entrevistado Varón)*

### **3.6 Dispositivo de grabación**

Antes de la pandemia, se solían hacer entrevistas presenciales las cuales requerían o no ser grabadas. Si efectivamente lo eran, se recurría a un dispositivo físico de grabación como una grabadora pequeña o últimamente, el celular. La mayoría de los entrevistadores, luego entrevistados por nosotros, tuvieron experiencia en entrevistas presenciales y, en este proyecto, virtuales. Por ende, se les preguntó acerca de si percibieron alguna diferencia respecto a la falta de un dispositivo de grabación físico.

Ninguno de ellos hizo alusión a cambios en cuanto a la manera de expresarse de los entrevistados, pero sí notaron, algunos, diferencias respecto a la presencia o no del mismo.

Los que sí notaron diferencias, daban cuenta de que en una entrevista virtual, el entrevistado podía olvidarse, aunque lo supiese, de que estaba siendo grabado al no poder ver un dispositivo físico. Muchos insistían en que en la presencialidad, al poder ver la grabadora o el celular, podían surgir situaciones un tanto tensas o incómodas. Por ejemplo, fijarse si el dispositivo estaba grabando o ver la cantidad de minutos que llevaba la entrevista generando pausas en la charla o haciéndolo mientras el entrevistado contestaba una pregunta.

*“...el hecho de que el dispositivo no esté a la vista, creo que evitó la intimidación que puede llegar a generar en algunos casos la presencia de un grabador.” (Entrevistada Mujer)*

Aquellos que no notaron diferencias, lo atribuyen a que tanto en virtualidad como en presencialidad el entrevistado puede olvidarse de que está siendo grabado. Este olvido lo vinculan con el uso de los celulares para grabar las entrevistas ya que, según ellos, no suelen generar tanta disrupción como una grabadora.

*“Sin embargo, en los últimos años, las entrevistas tienden a ser grabadas con teléfonos celulares, por lo que dejar el celular en la mesa, no resulta tan disruptivo como un grabador o una cámara de filmación.” (Entrevistada Mujer)*

### **3.7 Vínculos con el entrevistador: Virtualidad y Presencialidad**

En principio, la mayoría de los entrevistadores pudo lograr un vínculo fluido con los entrevistados debido a la cercanía de edad, la buena predisposición y el acostumbramiento a las videollamadas por la pandemia. Además, en muchos de los casos, las entrevistas fueron abordadas por dos entrevistadores, lo que generaba un ambiente ameno y más charlado.

*“...la cercanía de edad y el ambiente educativo sí se quiere porque todos tenían un secundario completo en provincia de Buenos Aires que es un ambiente cercano para nosotros los entrevistadores, hizo bastante fluido, no hubo problemas...” (Entrevistado Varón)*

Sin embargo, es innegable que se pudieron descubrir una serie de diferencias entre las entrevistas virtuales y las presenciales. Se pudo describir a las entrevistas virtuales como un ambiente más descontracturado en el cual pueden tomarse más tiempo, pero en el cual se pierden gestos y tonos de voz de los entrevistados. Muchos rescataron de la presencialidad ese acercamiento cara a cara que no se logra a través de una cámara.

*“Lo que se genera en presencialidad es irremplazable. Es algo que se construye de a dos con los gestos, con las posturas, con las caras, con los silencios.” (Entrevistado Varón)*

Sin embargo, algunos manifestaron su preferencia con esta modalidad debido al acompañamiento que generaron al entrevistar de a dos. Gracias a ello, los entrevistadores pudieron ayudarse entre sí para preguntar y repreguntar, de ser necesario, e ir comentando ciertas ideas de los entrevistados.

*“Me parece que algo hiper interesante que habilita este tipo de entrevistas, a diferencia de las presenciales, es a pensarse desde otro rol como entrevistador, un rol más exterior y de mayor control sobre los datos sin perder bajo ningún punto de vista la empatía y la relación con el entrevistado. Otra cuestión importante es el análisis en conjunto en vivo con tu compañero que habilita a abordar la guía y profundizar de determinada manera.” (Entrevistado Varón)*

Igualmente, muchos llegaron a la conclusión de que no depende tanto de la modalidad que se adopte sino de la buena predisposición del entrevistado y la experiencia del entrevistador ya que son las que determinan si ese vínculo fluido y rapport se va a lograr.

*“Hay dos factores que intervienen fundamentalmente en esto [lograr el vínculo fluido], a mi entender: uno es el relativo acostumbramiento social a las videollamadas que se generó desde la pandemia, que facilita el establecimiento del \_rapport\_ aun por estos medios. El otro factor central es la calidez y la buena disposición a la conversación que es característica de*

*nuestra población, que también facilita el vínculo entre entrevistadorx y entrevistadx.” (Entrevistado Varón)*

Finalmente, los pocos problemas de comprensión que se provocaron, se debieron a la mala conexión de internet que cortaba la llamada por momentos y la errónea formulación de preguntas. Ambas situaciones lograron ser resueltas con éxito.

*“Al principio de la entrevista la conversación no fue del todo fluida, más que nada porque había un poco de “delay” causado por la mala señal de la entrevistada. Pero con el paso de los minutos y de las preguntas se fue acomodando la comunicación...” (Entrevistado Varón)*

Respecto a la desigualdad en las relaciones de poder y la diferencia entre capitales que hacen a la entrevista una relación social asimétrica, los entrevistadores no creen que la diferencia entre clases haya tenido un peso distintivo en la comprensión del lenguaje utilizado. Esto pone en duda el hecho de que la entrevista sea asimétrica especialmente por la diferencia en el capital lingüístico, lo cual afirma la bibliografía.

*“ A veces en las entrevistas se da una situación de desigualdad simbólica y material muy fuerte y eso a veces genera problemas. Eso que dice la etnometodología de los presupuestos de la interacción a veces no están. En este caso, estaban esos presupuestos y cuando por ejemplo utilizamos términos concretos como clases sociales, capaz con otra interpretación, pero los aludía, no hubo un desconocimiento.” (Entrevistado Varón)*

#### **4. Reflexiones Finales**

Podemos concluir que la dificultad más grande para llevar a cabo este proyecto en la virtualidad y en el contexto de la pandemia de COVID19, se presentó en el proceso de búsqueda y selección de los entrevistados. Frente al modo habitual en la presencialidad que radicaba en acceder a los entrevistados mediante fábricas o sindicatos, surgió la alternativa de contar exclusivamente con la voluntad de conocidos para poder efectuar la técnica de bola de nieve. Así surgió el problema que consistía en que los entrevistadores no tenían conocidos que cumplan con las características, sin embargo, esto se pudo resolver exitosamente a través de la colaboración entre los miembros del equipo a partir de buscar y compartir contactos de forma conjunta. Por otra parte se pudo ver la diferencia en expertise entre los entrevistadores en el hecho de que algunos de ellos entrevistaron a personas que no cumplían efectivamente con las características de la muestra, lo cual también se convirtió en un contratiempo ya que ciertas entrevistas tuvieron que ser descartadas o ser tomadas sólo

parcialmente. Pactar la entrevista y que el entrevistado se presente en la fecha y horario pautado también se convirtió en un obstáculo que en ciertos casos pudo solucionarse mediante la reprogramación de la reunión, aunque en otros casos se tuvo que cancelar la reunión frente a la recurrente ausencia de la persona y contactar a otros entrevistados. Por otro lado, algunos entrevistadores junto con los entrevistados decidieron hacer la entrevista presencialmente, lo que llevó a que se generaran dilemas éticos. Ante la repetida problemática de no poder completar la muestra, se decidió realizar un incentivo económico y pagar en efectivo tanto a los entrevistados que realizaban la entrevista como a quienes recomendaban a otra persona para entrevistar y la misma se concretaba, para de esta manera facilitar la realización de las entrevistas .

Así, uno de los puntos que sobresalen del análisis está relacionado con el incentivo económico. Podemos sostener que este fue fructífero en el caso de quien proveía los contactos pero no siempre para atraer a los entrevistados. Dentro de los entrevistados podemos realizar una primera categorización amplia entre quienes fueron traccionados por el incentivo económico y quienes hubieran realizado la entrevista de todas formas debido a una convicción o un interés previo en la temática.

Es importante tener esto en cuenta a la hora de la realización de entrevistas no presenciales ya que la distancia que genera la virtualidad puede llevar a situaciones de malos entendidos, que podrían tensionar la relación entre entrevistadores y entrevistados. Consideramos, a partir de la recopilación de discursos de entrevistadores que obtuvimos, que esto se debe a la concepción del tiempo que poseen los mismos. Entre los entrevistadores aparece la idea del tiempo como una mercancía. Esto puede estar relacionado a que los investigadores interpretan el tiempo destinado a la investigación como lo que es para ellos: parte de su trabajo o su formación académica, y no como un momento de esparcimiento. Por otra parte, los entrevistados que forman parte del grupo de los que hubieran realizado la entrevista aún sin el incentivo económico consideramos que comprenden al momento de la entrevista como una forma de hablar sobre ciertos temas que consideran interesantes. A pesar de brindar su tiempo para fines científicos interpretan este momento como una charla no mercantizable. Así podemos observar una primera diferenciación entre las formas que los entrevistadores universitarios y cierta parte de los entrevistados de clase obrera comprenden al tiempo utilizado en la entrevista.

Otra distinción que se puede ver en esta relación refiere a las relaciones de poder entre entrevistados y entrevistadores. Esto puede observarse a través de la que consideramos una de las principales transformaciones que se dieron a partir de la entrevista virtual en contraposición a la presencial, relacionada al espacio de entrevista. En las entrevistas



virtuales los entrevistados definen lo que se capta a través de la pantalla de videollamada y lo que desean mostrar además de si desean mostrarse o no. Por otra parte también definen si desean mostrar algo específico del espacio o algún ambiente en particular durante la entrevista. Este hecho supone una ruptura en la jerarquía desigual que posee la entrevista, en la cual el entrevistador se encuentra en una posición de poder por sobre el entrevistado. A partir de controlar aquello que puede verse y aquello que no a través de la videollamada, el entrevistado toma control de cierta parte de la situación, la cual excede al entrevistador. Así podría estar mostrando, deliberadamente o no deliberadamente, aquello que el entrevistador considere que debe mostrar, y generar así una fachada sesgada.

Para ello proponemos evitar las suposiciones que pueden generar las imágenes que se observan del ambiente en la videollamada. Aún cuando se le pida mostrar algo al entrevistado, siempre quedará en última instancia la duda de que cuánto de lo que se muestra es planificado y modificado para la situación y cuánto forma parte de la cotidianeidad del entrevistado.

Además, sumado a lo anterior, deseamos también indicar que para el trabajo del investigador se perdió un insumo interesante a la hora de realizar observaciones y apreciaciones para los estudios como son las notas de campo. Esto, que fue expresado por los entrevistadores, es un fenómeno que resta riqueza a la entrevista cuando se realiza de forma virtual y que se valora del trabajo en las entrevistas presenciales.

Otra problemática analizada respecto a la relación entrevistador universitario-entrevistado de clase obrera teniendo en cuenta las relaciones de poder es la relacionada a la diferencia de capitales. Si bien podemos afirmar cierta distancia entre los capitales culturales y socioeconómicos de ambos grupos, los entrevistadores no advirtieron una distancia significativa entre los capitales lingüísticos de los mismos. La mayoría de los entrevistados o bien no mencionaron dificultades en la comprensión lingüística o, los atribuyeron a problemas tecnológicos, a la mala formulación de las preguntas, o a que el entrevistado se iba desviando de la pregunta original. Por ende, en general los entrevistados afirmaron un entendimiento mutuo tanto de las preguntas como las respuestas lo que habilitó la producción de cierta fluidez y comodidad. Sin embargo, siempre debemos reflexionar y cuestionar este hecho, ya que podemos no haber vislumbrado de forma correcta los silencios y los gestos. Además debemos prestar especial atención al hecho de que quizás no pudimos captar la distancia entre lo que el entrevistado dijo y cómo lo dijo, y lo que realmente quiso decir, así como lo que prefirió callar.

Por último, las entrevistas realizadas contaron generalmente con la presencia de dos entrevistadores por entrevistado. Este trabajo en conjunto se vio facilitado gracias a la

modalidad virtual durante el proceso de la entrevista. En primer lugar, se generó una comunicación fluida y simultánea dentro de la entrevista entre los entrevistadores. Esto los incentivaba a comentar aspectos de la misma, a través de la plataforma WhatsApp, que derivaban en repreguntas o análisis incipientes acerca de los temas a tratar. En segundo lugar, los entrevistadores pudieron observar la guía de preguntas, armada previamente por el equipo de investigación, de forma permanente si así lo decidían e ir teniendo un control acerca de qué preguntas se hacían y cuáles se dejaban sin responder.

Si bien estas situaciones pueden realizarse de forma presencial, provocarían interrupciones, silencios o tensiones que no dejarían fluir la entrevista. En la virtualidad se pudo disimular y hasta, en algunos casos, se logró que el entrevistado no tome conciencia de las comunicaciones paralelas y la presencia de la guía, convirtiéndose por este motivo en otro punto favorable.

En cuanto a la modalidad utilizada a la hora de realizar entrevistas, se puede notar una cierta ambivalencia en ella. La preferencia de muchos de los entrevistadores hacia la modalidad presencial es notoria y expresada con mucho vigor. Les resulta algo irremplazable en las investigaciones de ciencias sociales ya que permite ver en detalle los gestos, el ambiente, los tonos de voz, entre otros. Sin embargo, otros integrantes del grupo de investigación, supieron dejarse sorprender por esta nueva modalidad virtual que dio lugar a experiencias y percepciones nuevas. Nombraban, principalmente, el vínculo fluido que se logró con cada entrevistado, la posibilidad de trabajar mejor en conjunto con otro entrevistador, la buena predisposición que hubo y el ambiente ameno e informal que se provocó durante la entrevista principalmente.

Es evidente que esta manera de entrevistar fue un desafío complejo e hizo replantearse, a cada uno de los entrevistados y entrevistadores, su rol en la entrevista. Esto se debe a que se enfrentaron y adaptaron a cada complicación e imprevisto que surgió, antes y durante estas sin tener que interrumpirlas o abandonarlas. Esta facilidad en la adaptación a las complicaciones puede corresponderse en gran parte con el hecho de que, con el transcurso de la pandemia, gran parte de la población se vio obligada a aprender a utilizar los diferentes dispositivos y plataformas de la comunicación, lo que generó mayor habitualidad y conocimiento en su manejo.

La virtualidad permite acercar distancias y estrechar redes con individuos que se encuentran alejados físicamente. Por esto, consideramos que esta novedad puede ser tomada en cuenta a futuro, aprovechando sus ventajas y vigilando sus desventajas, y esperamos que este trabajo haya sido útil como un primer análisis del trabajo cualitativo de científicos sociales durante la situación de pandemia y aislamiento.

## 5. Bibliografía

Bourdieu, P., Chamboredón, J.C y Passerón, J.C. (2002), *El oficio del sociólogo. Presupuesto epistemológico*, Siglo veintiuno editores, Buenos Aires.

Hammersley, M.; Atkinson, P. (1994) *Etnografía. Métodos de investigación*. Editorial Paidós, Barcelona.

Holstein, J.A., Gubrium, J.F. (1997) *Active Interviewing*. In Silverman, D., Ed., *Qualitative Research Theory, Method and Practice*, Sage, Londres.

Howlett, M. (2021). Looking at the 'field' through a Zoom lens: Methodological reflections on conducting online research during a global pandemic. *Qualitative Research*, 1468794120985691.

Rosa, P. C. (2009). La ciencia que se está haciendo: Reflexiones metodológicas de la mano de Pierre Bourdieu. *Kairos: Revista de temas sociales*, (24), 7.

Leiva, M., Morales, F. (2020) "Una reflexión metodológica sobre la organización del trabajo de campo y la interacción encuestado-encuestador.", en Sautu, R.; Bioniolo, P.; Dalle, P.; Elbert, R. (editores), *El análisis de clases sociales. Pensando la movilidad social, la residencia, los lazos sociales, la identidad y la agencia*. Universidad de Buenos Aires. Instituto de Investigaciones Gino Germani – UBA, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Navarro A. (2009) "La entrevista: el antes, el durante y el después", en Meo, A.; Navarro, A., *La voz de los otros. El uso de la entrevista en la investigación social*. Editorial Omicron System, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.