

Investigar en tiempos de aislamiento social. Decisiones metodológicas en una investigación en curso

PECCOUD, L. Catalina
Universidad Católica de Córdoba

En el artículo se reflexiona sobre el alcance epistemológico de la incorporación de soportes tecnológicos para la recolección de datos y realización de entrevistas en profundidad en una investigación de tesis doctoral en curso afectada en su continuidad por la pandemia de COVID-19. Se pone a disposición el análisis sobre las posibilidades y límites de los medios digitales y nuevas tecnologías para garantizar la integridad de los datos al momento de incorporar modificaciones en el proceso de recolección de información y se explicitan las decisiones asumidas en torno a las herramientas y modalidad de recolección de datos para continuar con la investigación doctoral.

Palabras clave: investigación cualitativa, investigación electrónica, investigación en pandemia, entornos virtuales, técnicas de recolección de datos.

Introducción

El presente artículo propone una reflexión epistemológica en torno a las definiciones asumidas en el proceso de recolección de datos de la investigación de tesis doctoral que estamos realizando, suscitadas por la situación actual de aislamiento social. Nos interesa analizar las adaptaciones metodológicas que debimos realizar en lo atinente a las técnicas y herramientas cualitativas de recolección de datos para dar continuidad al proceso de producción de conocimiento iniciado en 2019 con continuidad en el presente año.

La pandemia de COVID-19 ha trastocado radicalmente todas las prácticas y actividades de la vida cotidiana y, de igual modo, las prácticas investigativas, que no resultaron ajenas a la situación de emergencia sanitaria que estamos viviendo. De manera drástica, las actividades sociales, educativas y laborales se desplazaron hacia la virtualidad para encontrar allí su continuidad. La presencialidad física quedó reducida a su mínima expresión. Hemos encontrado en las nuevas tecnologías la condición de posibilidad de una nueva presencialidad que permite que la vida cotidiana y las diferentes actividades mantengan su curso a partir de los modos de relacionamiento en la virtualidad.

En este escenario de confinamiento, fue necesario -también- repensar los procesos y las prácticas de investigación científica para dar continuidad a las investigaciones en curso o a corto y mediano plazo. El desafío fundamental radicó en los aspectos metodológicos relativos a las técnicas e instrumentos de recolección de información bajo condiciones de aislamiento social. Los manuales de metodología de investigación social registran un vacío al respecto, pues -en general- no contemplan la investigación electrónica.

Algunos de los interrogantes que marcaron el sentido de estas indagaciones fueron: ¿Cómo pensar el trabajo de campo, sus postulados y significaciones en la virtualidad? ¿Qué modificaciones de sentidos se operan en la entrevista en profundidad con medios electrónicos? ¿Qué procedimientos alternativos implementar para dar continuidad a nuestra investigación?

Al respecto, encontramos desarrollos relacionados a la ciberinvestigación o investigación electrónica (Orellana y Sánchez, 2006) que ponen su foco en el campo de investigación social abierto por el nuevo entorno tecnológico en el que se dan interacciones a través de redes sociales, aplicaciones y comunidades virtuales.

Estos estudios nos permitieron recuperar aspectos de la investigación en la virtualidad vinculados a la recolección de información para realizar cambios metodológicos con control epistémico en nuestra investigación.

Uno de los cambios fundamentales en el pasaje de la investigación a la virtualidad se opera a nivel de las dimensiones de espacio y tiempo en que acontecen la comunicación y la información. Hablamos de ubicuidad, de sincronía, así como de comunicación *online*, remota o asincrónica mientras que los espacios se diversifican, se comprimen y se asocian a experiencias. Un "sitio" es un lugar supeditado a una experiencia que incide en la circulación de la comunicación y la información.

Las nuevas tecnologías e Internet, principalmente, hacen "posibles nuevas formas de recolectar datos cualitativos, así como nuevas escenas en dónde recolectarlos" (Orellana y Sánchez, 2006, p. 217).

En el presente texto, ponemos a disposición las decisiones metodológicas en torno a la recogida de datos que nos permitieron dar continuidad científica a nuestra investigación de tesis doctoral que, al momento de declararse la pandemia, se encontraba en la etapa de realización de entrevistas en profundidad.

Aspectos metodológicos y breve presentación de la investigación

Presentamos a continuación una breve referencia de la investigación que lleva por título *Las prácticas escolares en contextos de aplicación de sistemas de calidad. Un estudio interpretativo en el Instituto Jesuita Sagrada Familia - Padre Sebastián Raggie de la ciudad de Córdoba*¹⁸. El estudio considera la realidad educativa desde los sistemas complejos, analiza las prácticas escolares bajo la implementación del sistema de calidad desarrollado por FLACSI (Federación Latinoamericana de Colegios de la Compañía de Jesús) y busca comprender las configuraciones de las prácticas escolares cuando convergen, se tensionan y amalgaman con las prácticas propuestas por el sistema de calidad.

En el contexto escolar actual, signado por la situación de emergencia sanitaria, se hace aún más necesario poner en valor las prácticas escolares como generadoras de conocimiento e indagar epistémicamente la naturaleza y alcance del cambio educativo. Se espera contribuir a la reflexión crítica sobre las posibilidades y resultados de implementaciones de dispositivos educativos acordes a una calidad comprensiva que dé cuenta del cambio educativo requerido para el nuevo milenio.

Para repensar metodológicamente el acceso a las prácticas escolares entendidas como prácticas del conocer (Guyot, 2005), se recurre a la noción de “ecología de prácticas” utilizada por Kemmis (2014, citado en Valladares, 2017), pues aporta el andamiaje necesario para comprender la coexistencia, imbricación y superposición de las prácticas escolares definidas como múltiples, multivariadas y multidireccionales.

Siguiendo a Mahon y Kemmis (2017), el acceso metodológico a las prácticas escolares en sus configuraciones en el interior de una ecología de prácticas se realiza a partir de tres arreglos socioculturales: los decires, los haceres y los relacionamientos, con los cuales se identifican recurrencias, quiebres y/o emergentes de cambio educativo al separar lo incidental anecdótico.

Se trata de una investigación de tipo cualitativa con foco en las Teorías de la Complejidad, para la cual se diseñó un estudio de caso único, cualitativo y de tipo instrumental (Stake, 2010) con el cual realizar un abordaje global, no fragmentado, de los procesos educativos implicados en las prácticas escolares.

La referencia social en las prácticas supone modos compartidos de percibir y de expresarse (decires), de actuar (haceres) y de relacionarse e interactuar las personas entre sí y con el mundo, todo lo cual sucede en el interior de un proyecto (Mahon, Kemmis, Francisco, Lloyd, 2017) o dispositivo que define una determinada ecología de prácticas cuyas configuraciones se busca comprender.

Al tratarse de una investigación cualitativa, corresponde a un tipo de investigación flexible, que incorpora una nueva reflexividad entendida como un proceso de interacción, diferenciación y reciprocidad entre la reflexividad del investigador y la de los sujetos entrevistados (Guber, 1991). Se reconoce como una construcción ético-política, en la que los sujetos intervienen con su subjetividad y son cocreadores de la realidad investigada.

Estos aspectos son clave al momento de considerar las posibilidades epistémicas de la investigación en la virtualidad. La presencia de un nuevo elemento o la modificación en algún aspecto del entorno -por ejemplo, la incorporación del sistema de calidad en la institución escolar, la situación de pandemia actual o la modificación de una técnica o herramienta de investigación- produce un reacomodamiento en las prácticas de tipo multidireccional, no lineal ni escalonado, que genera nuevos saberes y aprendizajes necesarios para comprender la naturaleza y direccionalidad del cambio educativo con base en las configuraciones de las prácticas.

En el contexto de esta investigación, buscamos identificar la naturaleza y sentido de los cambios al introducir modificaciones en la modalidad de recolección de la información debido a la situación de pandemia.

Como instrumentos de recolección de datos se utilizaron la observación, la entrevista en profundidad y el análisis documental, que resultan compatibles con el estudio de casos (Stake, 2010). Estas herramientas permiten focalizar en los decires, los haceres y los relacionamientos (Kemmis, 2010) observados y/o referidos por los entrevistados o los documentos, para dar cuenta de los cambios en las configuraciones de las prácticas escolares tras la implementación del sistema de calidad.

¹⁸ La investigación está inscrita en el Doctorado de Educación de la Universidad Católica de Córdoba.

Finalmente, para la conformación de la muestra, se procede por muestreo intencional y por oportunidad, con base en el criterio de saturación de datos, esto es, la muestra se considera suficiente en el mismo momento en que la realidad deja de aportar novedades (nuevos datos).

Estos aspectos señalados de la investigación cualitativa en curso corresponden a definiciones en torno al diseño de investigación y constituyen el principal cuestionamiento al momento de pensar en cómo dar continuidad al proceso investigativo y mantener el control sobre las modificaciones operadas. A saber, una modificación en el soporte para la recolección de información, ¿nos dará acceso cognitivo cualitativo a la ecología de prácticas plurales y multidireccionadas?, ¿nos posibilitará el acceso a los decires, haceres y relacionamientos? El criterio para determinar la saturación de la muestra, ¿se producirá del mismo modo? ¿Se deberán realizar modificaciones en el tipo de investigación y los instrumentos de recolección de información?

La entrevista en profundidad

A continuación, explicitamos las características con que se asumen las entrevistas en profundidad debido a que la actual situación de confinamiento social nos encontró en la etapa de recolección de datos correspondiente a la ejecución del Plan de Entrevistas en Profundidad.

Al respecto, se define el uso de la entrevista en profundidad semiestructurada con elementos de la entrevista no estructurada. Tal como lo indica Piergiorgio Corbetta (2007), en la entrevista no estructurada se especifica al entrevistado el tema de investigación y se procede a realizar alguna pregunta del guion de entrevistas (diseñado previamente) y se deja que la conversación suceda libremente. Es el entrevistador quien administra las preguntas en la conversación, priorizando la flexibilidad, dando lugar a la atención flotante (en el investigador), a la asociación libre del informante y a la categorización diferida del investigador (Guber, 2011).

La entrevista no estructurada brinda la posibilidad de detenerse en cuestiones dichas por el entrevistado para ampliar y dar lugar a lo nuevo, pues el guion de entrevista es una guía temática. Es importante para esta investigación estar abierto a los emergentes, a lo dicho y no dicho por los entrevistados.

A su vez, acorde a nuestro posicionamiento epistemológico, la entrevista supone una coconstrucción de sentidos entre el entrevistador y el entrevistado, pues se entiende a la entrevista como una relación social en la que los datos que nos brinda el entrevistado son la realidad que el investigador “construye con el entrevistado en el encuentro” (Guber, 2011, p. 31). Se trata de un encuentro cara a cara de reflexividades, en el que se produce una nueva reflexividad, pensada como relación social, en la que se generan enunciados y verbalizaciones, en una instancia de observación directa y participación (Guber, 2011).

En este instrumento de recolección de datos, el rol del investigador se explicita, tal como lo señala Valles (1999). La principal característica de esta herramienta es la participación del entrevistado, ya que existe la “expectativa explícita” de que en una entrevista el entrevistado habla y el entrevistador escucha, lo cual se mantiene aun cuando el investigador logre convertir la entrevista en una conversación amena. El entrevistador interviene para agregar alguna pregunta o para ampliar o preguntar sobre algo que le llamó la atención, mostrándose ameno en la conversación. Se procura que el entrevistado hable sin cortarlo ni contradecirlo (Valles, 1999).

Otra característica se relaciona con la capacidad de la entrevista para adquirir el tono de una conversación informal y hasta casual. Es necesario atender al contexto y generar empatía con el entrevistado para que esté a gusto y cómodo en todo momento, por ello es esencial prestar atención al lenguaje corporal del entrevistado en pos de ajustarnos a sus expectativas (si manifiesta cansancio, incomodidad, tranquilidad, entusiasmo, etc.)

Finalmente, resulta importante realizar el registro y grabación de la entrevista, para lo que se requiere el consentimiento del entrevistado a la vez que se le garantiza la confidencialidad de los datos.

Dificultades en el proceso de investigación en situación de aislamiento social

La pandemia de COVID-19 nos encontró en el proceso de ejecución del Plan de Entrevistas en Profundidad iniciado en noviembre de 2019 y con finalización prevista en abril de 2020. Las entrevistas se realizaron con arreglo a un plan validado en instancias de los seminarios específicos cursados en el Doctorado de Educación. En noviembre de 2019 se efectuaron tres (3) entrevistas en profundidad a los estudiantes que participaron del proceso de autoevaluación propuesto por el sistema de calidad de FLACSI.

En la realización de las entrevistas, se tuvo en cuenta lo planteado por Stake (2010): “Las mejores preguntas de investigación son las que evolucionan durante el estudio” (p. 39). Son las que

surgen durante las entrevistas como resultado de la atención flotante y permiten identificar recurrencias, núcleos significativos y/o aspectos relevantes. De allí que se asumen mutaciones, ligeros cambios y profundizaciones en el guion de entrevistas.

Selección de los entrevistados. Plan de entrevistas

- Los entrevistados pertenecen a los tres niveles educativos del colegio y son padres, directivos, docentes, estudiantes, personal no docente y maestranzas acorde al concepto de actores educativos usado en la investigación y congruente con el concepto de educadores empleado en el sistema de calidad de FLACSI.

- Se utilizaron dos criterios de selección de los entrevistados. Con el primero, se seleccionaron aquellos actores educativos que quisieran participar voluntariamente y que cumplan la condición de ser miembros de las distintas comisiones de trabajo del sistema de calidad en torno a los cuales se aplica el plan de entrevistas. El segundo de los criterios procede de acuerdo al sentido de oportunidad, esto es, se entrevista a aquellos miembros que quieran participar, que cumplan esta condición de ser actor institucional y que no hayan participado de alguna comisión.

- El plan de entrevistas considera tres categorías de entrevistados:

- *Entrevistados del círculo periférico del sistema de calidad:* son actores institucionales que participaron en alguna actividad del sistema de calidad, pero no tienen un cargo jerárquico o no están involucrados directamente con la implementación del sistema y/o no participaron en ninguna actividad.

- *Entrevistados del círculo intermedio:* son aquellos entrevistados convocados a participar del sistema de calidad desde el inicio, que pasaron por varias instancias de participación pero que no ocupan un puesto jerárquico.

- *Entrevistados del círculo central del sistema de calidad:* son aquellos comprometidos con la implementación del SCGE, quienes tienen contacto con FLACSI, directivos y facilitadores, coordinadores internos, etc.

- El diseño del plan de entrevista significó un recaudo metodológico, pues al ir desde los entrevistados periféricos (considerados menos comprometidos con el sistema de calidad) hacia los directivos y miembros a cargo del proceso de implementación de dicho sistema, evitó condicionamientos y sesgos. De este modo, van apareciendo naturalmente, en los decires, haceres y relacionamientos, aspectos relevantes que redirigen las búsquedas a través de las entrevistas.

Entrevistar en pandemia: decisiones metodológicas

Algunas características de la investigación mediada por tecnologías

Los estudios sobre entrevistas netnográficas se circunscriben, en general, a los medios de comunicación en línea, donde la conversación ocupa un lugar central, pues permiten al investigador conocer el lenguaje utilizado en la comunidad, como también los paralenguajes y las competencias escritas del entorno digital seleccionado para la entrevista (Sánchez y Ortiz, 2017). Estas se realizan a través de salas de chat, videoconferencias y otros medios electrónicos como las redes sociales, correos electrónicos y foros. Vale decir que centran la investigación en las interacciones propias de los entornos virtuales considerados como espacios de socialización.

Si bien nuestra investigación no trabaja directamente sobre el entorno electrónico, en tiempos de pandemia, el trabajo en comisión en el sistema de calidad tuvo su continuidad en la virtualidad, por lo que el modelo netnográfico nos permitió replanificar el ingreso al campo e, incorporar esta mirada sobre lo virtual.

Se señala, también, que el modelo de investigación electrónica, al igual que la investigación tradicional cualitativa, responde a un formato de investigación abierto y flexible, que permite al investigador contar con el tiempo necesario para completar sentidos y enriquecer los intercambios en las entrevistas.

Al mismo tiempo, es la experiencia del investigador la que marca la finalización del trabajo de campo y el momento de la realización del análisis (Orellana López y Sánchez Gómez, 2006), pues la producción de información en escenarios virtuales es vasta, dinámica y variada.

De lo analizado en la investigación virtual, se sigue que no es posible una traslación de sentidos de manera lineal y directa entre el ingreso al campo mediado por tecnologías y el contacto cara a cara de la investigación cualitativa clásica. Son técnicas diferentes, con limitaciones y potencialidades, que pueden complementarse y enriquecer la investigación cualitativa.

Entre las limitaciones de las entrevistas en entornos virtuales señaladas por Orellana López y Sánchez Gómez (2006) podemos encontrar:

- Pérdida de los aspectos gestuales propios de la presencialidad física, claves en la investigación cualitativa.

-Dificultades para generar el vínculo de entrevista cuando no media una relación de conocimiento previa con el entrevistado.

- Las respuestas suelen ajustarse estrictamente a las preguntas, lo que modifica la condición de apertura de la entrevista en profundidad.

- En soportes de entrevistas asincrónicos, se requiere más seguimiento por parte del entrevistador, debido a los tiempos de respuesta.

- En entrevistas sincrónicas, se requiere más paciencia por parte del entrevistador, porque lo artefactual puede hacer ruidos en la comunicación, calidad de conectividad, etc.

-El entrevistado puede finalizar más fácilmente la entrevista.

Mientras que las siguientes se señalan como potencialidades de las entrevistas en entornos virtuales:

- Se cuenta con más tiempo, tanto para el entrevistado como para el entrevistador, para elaborar las respuestas y realizar repreguntas, lo que favorece las instancias de reflexividades entre entrevistador y entrevistado señaladas por Guber (2011).

- Se tiene algún soporte de grabación, por lo que se facilitan las tareas administrativas de grabación y desgrabación de entrevistas, según sea la modalidad seleccionada.

- Se amplía y flexibilizan los horarios de realización de las entrevistas, lo que posibilita más libertad al entrevistado en la elección del momento de entrevista.

- Las personas tienden a tener menos inhibiciones al responder en entornos virtuales, hay menos presión del investigador durante la entrevista.

- Se facilitan las entrevistas que físicamente requerirían un desplazamiento geográfico y acordar un lugar de encuentro.

Selección de la técnica para la realización de entrevistas en aislamiento social

En función de las características mencionadas y con base en los sujetos entrevistados, decidimos la utilización del tipo de comunicación asincrónica. Esta decisión se fundamenta en el hecho de que la comunicación a través de videoconferencias, con soluciones como Google Meet o Zoom, a la par que significan un ingreso en el ámbito privado del hogar del entrevistado, constituyen formatos de comunicación asociados a instancias de trabajo, por lo que decidimos utilizar los beneficios de la comunicación asincrónica con el formato de audios grabados a través de la aplicación WhatsApp.

Dicha herramienta se presenta como una de las técnicas de obtención de datos en una investigación cualitativa en línea consignadas como aptas para actividades de conversación, entre las que se encuentran, también: Skype, Zoom, Jitsi, Duo, Facebook, Instagram, Telegram, chats y foros de Moodle o similares Google Forms, LimeSurvey, Kahoot, Twitter, entre otros (García, Gonzales Lineros y Azarola Ruiz, 2020).

Otro de los motivos por los que elegimos WhatsApp es que se reconoce como una herramienta de comunicación de corte informal que tiene mucha penetración de uso entre los usuarios, por lo que no requiere explicaciones. Estas características la acercan más a la conversación física. A su vez, al pautarse la comunicación a través de audios, se accede a los sentidos pragmáticos de la conversación cara a cara a través de la entonación y los silencios, lo no dicho, lo que habilita la posibilidad de la repregunta y el logro de la reflexividad.

Otra característica evaluada es que se muestra como una herramienta flexible, que brinda libertad al entrevistado en la elección del momento de realización de la entrevista sin exigencias de día y horario. En nuestro caso, pactamos con el entrevistado el plazo de una semana para la realización de la entrevista y se indica, también, que se realizará un recordatorio, pues es normal que la misma libertad en el procedimiento haga que el entrevistado lo olvide.

Entre las limitaciones de la comunicación asincrónica mediada por tecnologías, se menciona la pérdida de lo gestual y corporal y el hecho de que demanda más seguimiento y paciencia por parte del entrevistador, quien deberá realizar recordatorios para obtener el material de investigación. Consignamos también que el procedimiento se pudo ver facilitado por la pertenencia a la misma institución de entrevistador y entrevistado, otra de las limitaciones de uso de esta técnica.

A modo de conclusiones

En nuestro proceso de investigación, vimos potenciado el ingreso al campo y la realización de las entrevistas en profundidad por la utilización de medios electrónicos asincrónicos de recolección de datos.

En relación a una experiencia previa realizada de manera sincrónica con la aplicación Zoom y por las razones señaladas con anterioridad, optamos por el formato de comunicación asincrónico a través de audios y la aplicación WhatsApp, cuyo uso extendido e informal favorece la comunicación llana y directa a la vez que permite preservar aspectos del lenguaje referidos a los silencios y a las entonaciones. A estos aspectos señalados, se suman los tiempos descontracturados de respuestas que posibilitan el ida y vuelta de cocreación entre entrevistador y entrevistado y, con ello, la posibilidad de la repregunta y el acceso a la construcción de las reflexividades propias de la investigación cualitativa y la entrevista en profundidad.

Finalmente, y para minimizar el riesgo de que la entrevista se convierta en un cuestionario lineal de preguntas y respuestas, se tomaron los siguientes recaudos: por un lado, se organizaron bloques de preguntas acompañados de un texto de recomendaciones metodológicas para la realización de entrevistas, con indicaciones y sugerencias para responder de manera global a dichos bloques, como si se tratase de una conversación entre entrevistador y entrevistado.

Por último, señalamos los beneficios de un uso complementario de diferentes técnicas en la recolección de datos en la investigación actual, en la que resulta ineludible y necesaria la incorporación de los formatos de investigación electrónica acorde al nuevo milenio y los tiempos de aislamiento social.

Referencias bibliográficas

- Corbetta, P. (2007). *Metodologías y técnicas de la investigación social*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.
- García, M.; Gonzales Lineros, C. y Azarola Ruiz, A. (2020). Cómo adaptar una investigación cualitativa a contextos de confinamiento. *Gaceta Sanitaria*. Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada (España). Recuperado el 15 de julio, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.06.007>.
- Guyot, V. (2005). Epistemología y prácticas de conocimiento. En: *Ciencia, Docencia y Tecnología*, UNER, Nº 30, Año XVI.
- Guber, R. (2011). *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI Editores. Recuperado el 20 de agosto de 2019. Disponible en: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/etnografi-a-Me-todo-campo-reflexividad.pdf>.
- Guber, R. (1991). *El salvaje metropolitano*. Buenos Aires, Argentina: Legasa.
- Kemmis, S. (2010). Research for Praxis: Knowing doing: *Pedagogy, Culture & Society*. vol. 18, num. 1, pp. 9-27.
- Kemmis, S.; Wilkinson, J.; Edwards-Groves, C.; Hardy, I; Grootenboer, P. y Bristol, L. (2014). *Changing Practices, Changing Education*. Singapore, Springer.
- Orellana López, D. y Sánchez Gómez, C. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*., 24, pp. 205-222. Recuperado el 10 de julio de 2020. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10201/45434>.
- Sánchez, W. y Ortiz, P. (2017) La netnografía, un modelo etnográfico en la era digital. *Espacios*. 38, pp. 1-14. Recuperado el 12 de julio de 2020. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a17v38n13/17381328.html>.
- Valle, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid. Editorial Síntesis.