

# La entrevistas virtual, ¿la nueva forma de administración de las técnicas cualitativas?.

Stella Maris Moreira y Ma. de las Mercedes Giadas.

Cita:

Stella Maris Moreira y Ma. de las Mercedes Giadas (Noviembre, 2021). *La entrevistas virtual, ¿la nueva forma de administración de las técnicas cualitativas?. XIV Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/stella.maris.moreira/23>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/pYeQ/8gp>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.  
Para ver una copia de esta licencia, visite  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

## **La entrevista virtual, ¿la nueva forma de administración de las técnicas cualitativas?**

### **1. Introducción**

En marzo del 2020 el mundo se conmocionó por la irrupción del virus SARS CoV-2 que, por su fácil propagación, generó en poco tiempo un estado de Pandemia y desencadenó una serie de medidas a nivel mundial basadas en restringir la circulación para frenar la cadena de contagios, reestructurando la cotidianidad en la virtualidad. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se transformaron por ello en el medio obligado sobre el cual se reestructuraron las prácticas sociales.

Este contexto, en el ámbito académico y universitario, impactó obligando a docentes e investigadores a re-pensar sus intervenciones y actividades. Así, en el Seminario “Metodología de la investigación social: el ámbito de la opinión pública” Cátedra Vujosevich de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, tuvimos que adecuar la manera de realizar las prácticas de investigación pues, nuestra labor consta, desde hace más de 25 años, en preparar mediante una práctica preprofesional a los estudiantes de sociología quienes, por la demanda proveniente de Instituciones Gubernamentales o de la Sociedad Civil (ONG), llevan adelante todas las etapas pertinentes del proceso de investigación de manera individual y grupal, bajo la guía y supervisión del equipo docente.

En función de esto, dentro del contexto particular de Pandemia por COVID-19, y al ser solicitada una investigación sobre las representaciones sociales de los miembros de la Coalición Nacional para Prevenir la Obesidad en Niños, Niñas y Adolescentes en relación a su sostenimiento en Argentina<sup>1</sup> por parte de la Federación Interamericana del Corazón (FIC) Argentina y UNICEF, la cohorte 2020 nos instó a revisar los repertorios de la metodología cualitativa debido a que la investigación social se vio diezmada por la prohibición en sus vínculos cara a cara, lo que obligó a plantear su reconversión desde lo virtual.

A partir de esta experiencia consideramos que se abren preguntas y es interesante discutir sobre: ¿Modifica la mediación computacional los principios de la lógica de la entrevista? ¿Cómo se construyen los vínculos entre entrevistador y entrevistado mediados por pantallas? ¿Cómo es el rapport en la virtualidad? Las investigaciones instrumentadas a través de plataformas virtuales ¿Respetan la naturaleza original de los métodos y las técnicas convencionales o las transforman y dan lugar a herramientas novedosas?

---

<sup>1</sup> “Representaciones Sociales sobre el Funcionamiento y Sostenibilidad de la Coalición Nacional para Prevenir la Obesidad en Niños, Niñas y Adolescentes”. Organización convocante: Federación Interamericana del Corazón (FIC) y UNICEF Argentina.

Por esto, buscamos conocer, a partir de nuestra experiencia, la adaptabilidad de las herramientas de investigación cualitativa- específicamente de la entrevista virtual- conforme al contexto de restricción de la circulación en Argentina 2020/2021<sup>2</sup>, reflexionando sobre los procesos y apropiaciones que de ellas se desprenden como un campo de negociación vinculada a aspectos teóricos, metodológicos y epistemológicos.

## **2. Sustentación teórica y metodológica**

La investigación cualitativa es una manera de acercarse a la realidad, presentada como ontológicamente subjetiva; cognoscible a partir de una lógica inductiva. Desde este lugar, se afianza en los postulados del paradigma interpretativo que entiende a la sociedad como una producción histórica humana y busca comprender, de manera holística, un fenómeno desde la mirada de los participantes, prestando especial atención al significado que las personas le atribuyen a las cosas y reconociendo el lugar preponderante de la reflexividad epistemológica en el proceso de indagación. Por su carácter dinámico, flexible y emergente es ideal para abordar temáticas poco investigadas. Además, es capaz de captar las miradas subjetivas de los actores desde los significados que ellos le atribuyen con sus propias palabras, para lo cual, requiere una función participativa del intérprete con una explicación de segundo orden - una doble hermenéutica- (Denzin y Lincoln, 2011; Garfinkel, 1964; Hernandez Sampieri, 2014; Sautu, 2005; Vasilachis, 2006).

A lo largo del tiempo, las entrevistas, como técnicas de investigación cualitativa, se han posicionado como una de las más utilizadas a la hora de recabar información. En una de sus modalidades, la entrevista en profundidad, se prioriza excavar en las experiencias de las personas a través de sus relatos verbales con un carácter flexible, dinámico, no estandarizado y abierto. En estos encuentros, que generalmente se dan cara a cara, el entrevistador busca obtener información desde la perspectiva del entrevistado sobre su vida, experiencia o situaciones; como las expresan desde sus propias palabras, con una lógica de conversación de iguales. Es por ello que, en este sentido, el investigador en su rol de entrevistador se convierte en el instrumento de la investigación, que busca establecer una comunicación fluida y un vínculo de confianza con su informante a través de la formulación de preguntas iniciales y no directivas, pre-guiadas por una guía de pautas (Flick, 2004; Taylor y Bogdan, 2008).

---

<sup>2</sup> En la República Argentina el Decreto N° 260 del 12 de marzo de 2020 amplió la emergencia pública en materia sanitaria establecida por Ley N° 27.541, en virtud de la pandemia declarada por Covid-19 por el plazo de UN (1) año. El aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) y el subsiguiente distanciamiento social, preventivo y obligatorio (DISPO) fueron medidas excepcionales que el Gobierno nacional adoptó en este contexto crítico.

En este punto debemos remarcar que es importante tener presente el rol del investigador y sus vivencias para la comunicación de significados, pues existe una materia prima constituida por la calidad del bagaje teórico y la instancia operativa previa. Asimismo cabe destacar el rol activo del entrevistado, que tiene la potestad de interrogar, rechazar o aceptar la situación de entrevista donde se juegan, negocian y disocian los dos actores a través de un lenguaje oral y gestual. Por otro lado, cabe mencionar que el grupo de personas estudiadas y las interacciones que se establecen tienen un gran peso en la dinámica de la entrevista, por lo que los límites pueden ser difusos (Vujosevich, 2005). Es desde este lugar que consideramos importante la tarea del entrevistador, que sobre todo debe generar un clima de confianza y comprensión - un buen *rapport*- como paso obligado a la hora de quebrar el “deber ser” de las prácticas socialmente aceptadas, ya que los distintos tópicos abordados pueden invocar sentimientos de amenaza o miedo y romper este vínculo<sup>3</sup>.

Ahora bien, vemos que desde 1970 a hoy, la estructura social - al ser la tecnología resultado de los “avances de la sociedad” - está atravesada por las redes de información a partir de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que son las herramientas e instrumentos que median las tecnologías digitales. En ellas, Internet es el medio de comunicación y la forma organizativa desde la cual nos relacionamos ya que procesando la virtualidad, la transforma en nuestra realidad (Castells, 1996).

Desde nuestro lugar como docentes e investigadoras, somos a diario testigos de una capitalización de los recursos de las TIC en las investigaciones sociales que adquiere la denominación de *e-research*<sup>4</sup>, desde una doble dimensión. Por un lado, porque estas median las relaciones de los sujetos de manera habitual y, por otro, porque estas tecnologías moderan la producción y representación del conocimiento elaborado por el investigador, en contextos que redefinen las relaciones del tiempo y el espacio, de los saberes expertos y el orden social en sí mismo (Hine, 2011).

A partir de ello, debemos mencionar que como antecedente, en el proceso de recolección de información mediado por TIC en las prácticas investigativas cualitativas, primó el estudio etnográfico de los entornos virtuales emergentes: foros de discusión, blogs y redes sociales (De Sena, 2015; Hine, 2011; Markham 1998; Mosquera Villegas, 2008; Pink, 2019). Así, se vio relegado el lugar y las reflexiones sobre la técnica de la entrevista en estos escenarios, y

---

<sup>3</sup> Cabe destacar que algunos atributos del entrevistador son valiosos como saber hasta dónde involucrarse, poseer un entusiasmo creador, ser cauteloso, tomar decisiones rápidas frente a situaciones inesperadas, superar situaciones de intenso dramatismo y el agudizar la observación (Vujosevich, 2005).

<sup>4</sup> *el proceso de incorporación de las tecnologías digitales en la producción de conocimiento de la investigación cualitativa como un fenómeno transversal, que no es particular de una tecnología específica ni de una disciplina o enfoque particular, sino que involucra a las ciencias sociales en su conjunto al referirse a técnicas y métodos de investigación y aproximaciones metodológicas compartidas* (Estalella y Ardévol, 2011; 91)

se tomó a los programas de sistematización y análisis de los datos<sup>5</sup>, como el centro de disquisiciones (Jackson, Paulus y Woolf, 2018; Paulus, Evers y Jong, 2018). Sin embargo, la virtualidad y la actual pandemia llevó a repensar los modos en los que podíamos seguir investigando.

Notamos como diversos canales de participación remota fueron utilizados a los fines de sostener la importancia de “las voces particulares” en la investigación social. Así, investigaciones como las de Gruber et. al (2021) nos invitan a reflexionar en torno a la viabilidad de utilizar conjuntamente y de manera flexible diversos canales remotos- *mixed-mode interview design*- al momento de suplir las entrevistas cara a cara en poblaciones inmigrantes vulnerables mientras que Liegghio y Caragata (2021) -desde una perspectiva crítica y feminista- remarcan la importancia de flexibilizar los medios de acceso y trabajo a los fines de continuar con la salida a campo en este contexto.

Ya en nuestro país, algunos artículos subrayan la importancia de repensar en torno a los nuevos desarrollos metodológicos y didácticos que, desde la virtualidad, se efectuaron desde la academia. Así, Navarro et al. (2020) y Cuenca et al. (2020) hacen referencia a la relevancia que, bajo esta situación particular, tomaron los nuevos canales electrónicos, como ser las plataformas digitales al estilo Zoom, Meet, etc., a la hora de continuar con las tareas pedagógicas desde el ámbito universitario. Ahora bien, también estos autores reconocen las dificultades que encontraron para desarrollar un trabajo de campo que sustente sus investigaciones en la virtualidad, especialmente al momento de utilizar técnicas cualitativas de entrevistas.

Aquí, nos abrimos camino a la posibilidad de considerar qué significa la entrevista virtual por plataformas de videollamadas, cuáles son sus condiciones básicas, sus ventajas y desventajas, rever los datos que producimos con ellas meditando en torno a las opiniones y percepciones que ésta genera en la comunidad académica y estudiantil, porque creemos que la incorporación de las TIC, nos debe llevar a repensar la conversión de nuestros métodos, ampliando con ello la forma que tenemos de acercarnos a la realidad social.

Entendemos, por tanto, que la entrevista virtual (EV) es una nueva modalidad de entrevista que se desarrolla por una interacción entre dos o más personas mediada por las Tecnología de la Comunicación y la Información (TIC) donde, en sincronidad y a través de la creación de un espacio privado común virtual recreado desde dos espacios propios distintos, puede recuperarse la presencia del otro por medio de una plataforma de videollamadas que nos permita visualizar y comprender sus expresiones corporales y/o faciales, las

---

<sup>5</sup> La gran mayoría de las discusiones en este campo giran en torno a los pros y los contras del uso de TIC, particularmente de los software tipo Caqdas -Computer-assisted qualitative data analysis software- (Álvarez Cadavid, 2017).

intencionalidades de su acción y sus códigos del lenguaje, sosteniendo con ello el rapport y prestando una herramienta al investigador para poder guiar su accionar.

A los fines del presente estudio, este trabajo combina estrategias de integración entre las metodologías cualitativas y cuantitativas de complementación. Para ello, se aplicó un cuestionario estructurado, autoadministrado, con preguntas abiertas y cerradas a los alumnos del Seminario y se realizaron entrevistas virtuales a expertos en la temática, contactados a través de la técnica bola de nieve. Los ejes sobre los que se indagó fueron sus experiencias, valoraciones y opiniones sobre la utilización de la entrevista virtual y las posibles diferencias con la aplicación de entrevistas en profundidad cara a cara (Bericat, 1992) a los fines de conocer, la adaptabilidad de las herramientas de investigación cualitativa, específicamente de la entrevista virtual implementada dentro del contexto ASPO/DISPO en Argentina 2020/2021, reflexionando sobre los procesos y apropiaciones que de ellas se desprenden como un campo de negociación vinculada a aspectos teóricos, metodológicos y epistemológicos.

Cabe destacar que con la presente investigación no se pretende lograr que estos resultados representen al total de la población estudiantil ni académica, sino que es una foto del periodo estudiado. Su valor científico estriba en ser un estudio denso y diverso, a fin de desentrañar sentidos que se expresan proveyendo con ello indicios que pueden considerarse un apoyo para investigaciones venideras.

### **3. Resultados**

A los fines de caracterizar a la población estudiantil indagada, debemos indicar que la mayoría de ellos tenían entre 25 y 30 años (41%), el (50%) estaba finalizando sus estudios de grado y había tenido experiencia previa en la realización de entrevistas cara a cara (77%). En relación a los entrevistados, se primó en su selección que éstos sean docentes e investigadores con amplia trayectoria en ambos campos y que actualmente se encuentren dictando clases de grado y postgrado en materias de metodología de la investigación social en Universidades tanto públicas como privadas de la República Argentina y Latinoamérica. Así, se entrevistaron a 10 profesionales que poseen más de 46 años de ambos sexos.

Adentrándonos en nuestra temática, consideramos importante resaltar que la primera condición de posibilidad para realizar una entrevista virtual, es la manera de abordar a las Unidades de Análisis, teniendo siempre para ello presentes los objetivos de la investigación y su factibilidad de acceso. Es fundamental entonces, conocer y poder suplir las limitantes

de la brecha digital<sup>6</sup> y el analfabetismo digital<sup>7</sup> (Guber et. al. 2021; Liegghio y Caragata, 2021).

En relación a la accesibilidad a la unidad de análisis debemos tener presente que no siempre éstas contarán con las herramientas necesarias para llevar adelante la entrevista virtual. En ese caso, el equipo investigador deberá contemplar los recursos y las vías de acceso al segmento a estudiar. Es una realidad que en estos momentos existen poblaciones que resultan más complejas de indagar pues, la falta de recursos o la inexperiencia en el uso de las TIC, pueden afectar directamente al resultado.

*“... en Metodología II siempre tenían que hacer una encuesta y una entrevista; el año pasado no hicimos nada y este semestre decidimos hacerlas a través de plataforma (...) el tema que estamos abordando supone un conjunto de actores de distintos niveles socioeconómicos, tuvimos que eliminar los sectores populares, porque la verdad, primero porque es difícil acceso en general para los estudiantes (...) ya era una dificultad antes, ahora más aún, porque no sabemos si están en condiciones de responder...”*

(Mujer, 66 años, Universidades y Posgrados Argentinos y Latinoamericanos)

Vemos también que algunos de los docentes-metodólogos instaron a sus estudiantes a realizar entrevistas virtuales, otros consideraron la imposibilidad de ello como consecuencia de la inexperiencia de los alumnos en la praxis.

*“... lo que es acercarse a personas que digamos. Son muy pocos los que se animan ¿no? a digamos, por ejemplo, buscar personas que ellos no conocen, o no forman parte de su círculo de pertenencia...”*

(Mujer, 46 años, Universidad Privada)

*“...te cuento mi experiencia el año pasado, tenía... tenía un grupo de estudiantes elaborando un proyecto de investigación sobre la participación de los movimientos sociales en el Conurbano Bonaerense en tiempos de pandemia (...) los participantes del proyecto de investigación empezaron a darse cuenta que de pronto militantes de movimientos sociales como la Corrientes Clasista y Combativa y otros movimientos estaban interesados y que accedieron a las entrevistas (...) haber podido constatar que era era viable y que era posible este el acercamiento...”*

(Mujer 62 años, Universidades Públicas Nacionales)

Considerando que uno de los mayores problemas al llevar a cabo una investigación es el primer acercamiento a la unidad de análisis, creemos que nuestra experiencia en el trabajo en el Seminario mostró que, en un contexto tan particular como el del COVID-19, son fundamentales bases de datos limpias y actualizadas.

*“...me parece que se puede hacer bien (...), generando los contactos como lo haces en la modalidad presencial, a veces bola de nieve, a veces por referidos, a veces porque vos tenés un listado y de ese listado haces una*

---

<sup>6</sup> Hace referencia a una totalidad socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen acceso a internet y aquellas que no, aunque tales desigualdades también se pueden referir a todas las TIC. Como tal la brecha digital se basa en diferencias previas al acceso a las tecnologías (Sunkel, G & Ullman, H., 2019).

<sup>7</sup> Son aquellos que se han mantenido al margen de las TIC. Algunas de las características sociodemográficas de estos sujetos son un bajo nivel educativo y una avanzada edad, además del miedo/desconocimiento a estas tecnologías (Piscitelli, 2009).

*selección, digo, pero eso te pasa en la en la calle también, es exactamente igual, uno no hace una entrevista tocando timbres.”*

(Hombre, 49 años, Universidades Nacionales Públicas)

En función de ello reconocemos que los alumnos del seminario, en general tuvieron inconvenientes al momento de contactarse con las unidades de análisis de la Coalición para prevenir la obesidad en Niños, Niñas y adolescentes (81%). El 77% de ellos indicaron que estas dificultades se relacionaban con un problema en la base de datos provista que contaba con datos erróneos, desactualizados e incompletos. Independientemente de ello, se pudo trabajar con los informantes claves, pues se utilizaron diversos recursos de rastreo, que proveyeron los canales de comunicación necesarios para acceder a los entrevistados, para ello, e-mail constituyó el principal medio de contacto (91%), seguido por el whatsapp (68%).

Asimismo, desde la cátedra y considerando la importancia de la capacitación previa, se evaluó la *expertise* de los estudiantes y se decidió trabajar en función de ella. Reflexionamos previamente sobre esta modalidad para ver su viabilidad en campo y para ello tomamos la primera parte del año para evaluar las diferentes estrategias de recolección de información en entornos virtuales, descubrir nuevos mecanismos y adquirir la experiencia, conocer sus ventajas y desventajas.

Nuestro trabajo de campo nos brindó emergentes que fueron puestos en consideración como parte de la profesionalización de nuestra labor; en consonancia con la vigilancia epistemológica se observaron: los soportes utilizados para facilitar la visualización del otro; la reformulación de espacios y tiempos; el sostenimiento del rapport; el clima de la entrevista virtual y la situación generada en ella; los nuevos mecanismos de mediación de la palabra; las ventajas y desventajas de la entrevista virtual y las diferencias con su homónima en la presencialidad.

Consideramos que las plataformas de videollamadas<sup>8</sup> resultan fundamentales a la hora de encarar esta técnica ya que si pensamos en la recreación de una situación de entrevista es condición *sine qua non* poder visualizar al otro y captar sus expresiones faciales y corporales porque la riqueza del dato surge justamente de este lenguaje. Vastos son los trabajos que reflexionan al respecto (Flick, 2004; Hernandez Sampieri, 2014)

*“...un espacio virtual es diferente a cualquier otra modalidad de interacción remota,(...) Mail, chat, teléfono, inclusive te diría hasta la propia modalidad de la videollamada, es un poco más áspera en cómo se establece la relación y cómo vos podés sostener la comunicación y cómo le podés compartir al otro informaciones (...) estos entornos mejoran, lo del espacio virtual justamente alude a eso, a como que es el mejor elemento que tenemos hoy para emular un encuentro o lo que podría ser un encuentro cara a cara entre nosotros...”*

---

<sup>8</sup> Algunas de ellas y las más utilizadas en Argentina son: Zoom, Google Meet, Jitsi, Microsoft Teams, FaceTime, Skype y Whatsapp, entre otras.



(Hombre, 49 años, Universidades Nacionales Públicas)

La manera en que se efectúa la creación de un nuevo espacio en función de las herramientas de contacto visual remoto es importante a los fines de la eficiencia y eficacia de la información recabada. Notamos en relación a ello que la mayoría de los estudiantes reconocieron que tuvieron dificultades al momento de desarrollar la entrevista (90%), encontrando el 64% problemas relacionados con la conectividad aunque éstos sostuvieron que no influyeron en la calidad de la entrevista virtual (45%). Creemos también que los ritmos de las palabras son atravesados por la mediación de las pantallas y la conectividad. Así, los silencios, las pausas, los retrasos e interferencias en el intercambio hacen que la rotación del discurso se vea modificada y hasta a veces perjudicada. De este modo, la velocidad y la coherencia se ven muchas veces interferidas por problemas ajenos al diálogo establecido y que tienen que ver más con el canal por medio del cual nos vinculamos.

*“...la palabra no rota con la misma velocidad y coherencia por más que estén las 7 personas colgadas en simultáneo la palabra no fluye igual, no rota, (...) esto sí es crítico en los grupos focales para el grupo focal todo esto es mucho más des, ahí sí que es mucho más desventajoso, porque face tu face hay un pin pon de una velocidad y nadie se pierde...”*

(Hombre, 62 años, Universidades Nacionales Públicas y Privadas)

Por otro lado, algunos alumnos consideraron que la cautela de parte del entrevistado/a en sus respuestas por la exposición que implica la videollamada interfirió en su desarrollo (18%), como así también la realización de otras actividades en simultáneo (18%). Mencionamos aquí cómo la relación se torna más simétrica aún pues ahora el entrevistado tiende a poseer un mayor control de la situación<sup>9</sup>, al poder decidir, en primer término, qué espacio desea mostrar, si decide enfocar su cara, su torso, o su cuerpo entero, qué actividades desarrolla en el mientras tanto, etc. Por otro lado, debemos tener presente que las cámaras pueden jugar en contra de nuestra atención como entrevistadores, ya que al instaurarse como espejos en donde se nos permite visualizarnos mientras observamos al otro, la atención puede desviarse de nuestro objeto de estudio haciéndonos perder riqueza contextual.

*“...de lo que uno puede capturar, es más difícil observar en la charla los gestos (...) en general yo tiendo acá en vez de mirarte a vos, se me desvía a mirarme a mí misma (...) está comprobado que es un defecto con que esta tecnología nos pone que tendemos a ver qué cara estamos poniendo nosotros mientras hablamos en vez de yo ver si vos te reís o no te reís, si me prestas atención o no me prestás atención y demás (...) ese es un problema si yo necesito ver en esa gestualidad si hay una contradicción en lo que me está diciendo...”*

(Mujer, 59 años, Universidades Nacionales Públicas)

---

<sup>9</sup> Asemejándose en un punto, al control que poseía en elegir el lugar físico de la entrevista.

*“...yo no veo el resto de tu cuerpo, te veo de la pera a la frente, yo no sé si vos de repente con los brazos tomas una posición de rechazo, si tomas una posición de apertura frente a lo que yo te estoy diciendo; perdés cosas, esto que se pierde, según las circunstancias puede ser más o menos valioso.”*

(Hombre, 49 años, Universidades Nacionales Públicas)

*“...pero la entrevista virtual difiere de la entrevista cara a cara en esta cuestión, en estas cuestiones sobre lo no verbal, lo actitudinal del entrevistado, pero fue la forma que se encontró en un momento especial...”*

(Mujer 62 años, Universidades Públicas Nacionales)

La producción de ese espacio común creado desde dos espacios privados distintos es algo a remarcar como novedoso en este sentido, ya que nos vemos capaces de acceder a datos que antes nos eran lejanos, interfiriendo muchas veces con el lugar más ligado a su cotidianidad.

*“...una persona está en su pieza... yo no puedo ir a hacerle una entrevista en su pieza, tengo que buscar otro lugar, ves así si una persona está en su pieza y yo estoy en mi pieza y ese pues en espacio privado para los dos, eso es una novedad, digo, son espacios, cuando vos haces cara a cara tiene que ser un espacio que sea posible, debe tener privacidad pero que sea un espacio que lo podamos compartir, digamos.”*

(Mujer 62 años, Universidades Públicas Nacionales)

La logística espacial y temporal es algo importante a mencionar ya que la virtualidad otorga otras posibilidades de acceso a ciertas unidades de análisis, permitiendo el contacto entre personas que se encuentran separadas por grandes distancias territoriales como así también con aquellos que son de difícil contacto debido a los ritmos de su vida.

*“...Pueden hacerse en horarios donde difícilmente uno entreviste una persona... este no sé, quizás una persona... tenés que entrevistar a un médico y te dice mirá terminó el consultorio a las nueve de la noche, la verdad que tenemos media hora... esa media hora de las 21 yo no sé si es factible que se dé en una instancia cara a cara.”*

(Hombre, 62 años, Universidades Nacionales Públicas)

*“...claramente se facilita la logística. Si vos tenés una persona, entrevistado, que vive no sé dónde estás vos, yo estoy en Capital pero ponele que está en Burzaco, es lo mismo, acá o en Villa La Angostura, no hay ningún problema, o donde quieras... estee entonces la logística... la logística hacia la agenda también...”*

(Mujer, 46 años, Universidad Privada)

Preguntarnos, por otro lado, si es lícito puntualizar en aquellos aspectos que nos indiquen algo de su vida, más allá de su discurso, nos lleva también a repensar la ética profesional que se despliega a partir de la invasión de estos entornos.

En este sentido, nos parece importante traer a colación una de nuestras vivencias que ejemplifica lo anterior. Hace un tiempo, en el transcurso de una entrevista a una joven madre enmarcada en una investigación sobre cómo llevaba el proceso de escolarización de sus hijos al interior de su hogar durante el ASPO; ella resaltaba en su discurso cómo, con su

esposo, mantenían una relación de convivencia en la cual se dividían equitativamente las tareas del hogar dejando de lado las representaciones patriarcales sobre la distribución de los quehaceres. Sin embargo, notamos que durante la entrevista, su pareja la interrumpió varias veces solicitándole que se ocupe de sus hijos y de la cena. Esto, consideramos, es una clara ilustración de la forma en que el discurso dista de la praxis cotidiana. Claramente aquí había una realidad que se contradecía con lo que la entrevistada buscaba presentar y que desafortunadamente escapaba de su control al desarrollarse la entrevista en su espacio propio, en este caso, su hogar.

Es por ello, que el investigador debe estar atento a los fines de recoger información relevante.

*“...hay una cuestión de deber desde lo ético que me parece es el otro punto a veces cuando uno trabaja con personas para obtener esa información, bueno, yo creo que eso hay que hacerlo, hay que ser cuidadoso, respetuoso, en ese sentido tratamos de mantener siempre como reglas, pero no es un tema de la virtualidad, digo eso también hay que hacerlo bajo la modalidad tradicional (...) me parece que la investigación es un oficio que cumplir con estándares de procesos y procedimientos, ya sea virtualmente o ya sea cara a cara...”*

(Hombre, 49 años, Universidades Nacionales Públicas)

Ahora bien, en las entrevistas que realizamos captamos que un mayor relajamiento del entrevistados repercute en su gestualidad, en uno de los casos la entrevistada encendió un cigarrillo al referirse a temas de su interés, en otros casos el acompañamiento del movimiento de sus manos a su habla se aceleró al aseverar sus dichos. Así, como entrevistadores notamos que la gestualidad puede ser captada en diversas situaciones. En este caso lo fundamental es la experiencia del entrevistador, sin importar el canal o el medio desde el cual se esté llevando a cabo. Consideramos que para un entrevistador experimentado, la pantalla focaliza aún más su tarea, el nivel de inmersión en la conversación y en la gestualidad que se da en la entrevista virtual es mayor.

*“...me parece que el entorno virtual nos focaliza, arma como, arma la situación de un modo mucho más instrumental, estamos aquí para esto, cumplido esto, nos fuimos a la mierda... como la palabra rota con otra dificultad, es distinto.”*

(Hombre, 49 años, Universidades Nacionales Públicas)

Por otro lado, surgen nuevos códigos de lenguaje y palabras. Así, vemos como cuestiones tales como “estas muteado” y otros términos que van surgiendo en la cotidianidad de la interacción influyen en el resultado final de ésta. En las entrevistas realizadas a los expertos en la temática se refirió de manera general a la investigación mediada por TIC sin embargo al momento de puntualizar en conceptos claves de esta, pocos fueron los que pudieron referir exactamente al significado.

*“...No me estás matando, ¿de qué me hablas cuando hablas de e-research?...”*

(Mujer, 50 años, Universidad Pública)

*"...No, no, no, no esté a ver, no, no sé de qué se trata si puedo comprender el significado, pero... pero no, no estoy en el tema".*

(Mujer, 62 años, Universidad Pública y privada)

La mayoría de los estudiantes encontraron diferencias entre las entrevistas cara a cara y las virtuales (86%). El (41%), lo ligó con los sentimientos que se generan en la interacción -cercanía, empatía e intuición-, la dificultad de captar completamente el lenguaje corporal y la gestualidad del otro (18%) e incapacidades de desarrollar una interacción que los habilite a repreguntar (23%).

*"...en una entrevista cara cara, me parece a mí, es mi impresión que es más palpable cuando uno logra cierto clima de intimidad y está como más o menos a punto de romper ciertos aspectos del deber ser... eh, yo creo que en una interacción así es más difícil, y yo no digo que no se pueda, simplemente digo que es más difícil."*

(Hombre, 49 años, Universidades Nacionales Públicas)

*"... yo creo que se pierde el captar la esencia de la interacción. Creo que la interacción mediada por algún tipo de dispositivo es diferente a la interacción que se puede dar en una situación cara cara. O sea creo que la interacción real y presencial es irremplazable."*

(Mujer, 62 años, Universidades Nacionales Públicas)

En este sentido, la mayoría de los estudiantes (82%) sostuvo que hubo una interacción fluida durante la entrevista, considerándose el (64%) entre satisfecho y muy satisfecho con la información recabada. Según su opinión, la metodología y el instrumento de recolección utilizados fueron los más aptos en el contexto de pandemia (82%). Debemos remarcar que los entrevistados siguieron prefiriendo la entrevista cara a cara, al ser la entrevista virtual una técnica aún poco explorada, su experiencia se vio relegada a aquellos casos en donde la unidad de análisis era fácilmente localizable y compartía ciertos códigos comunes.

*"Mira, estamos haciendo camino al andar, siguiendo, redefiniendo y resignificando técnicas tradicionales ¿no? Esto de realizar entrevistas a través de distintos mecanismos dispositivos, son entrevistas que siguen permitiendo la libre expresión del entrevistado, quizás tienen un nivel de reactividad mayor a la entrevista cara a cara, no sé, tenemos que empezara ampliar nuestros capítulos de técnicas de construcción del dato a partir ahora."*

(Mujer, 59 años, Universidades Nacionales Públicas)

#### **4. Reflexiones finales**

A partir de nuestra investigación sostenemos, conjuntamente con Navarro et al. (2020), que las ciencias sociales se enfrentan a un nuevo desafío a la hora de desarrollar investigaciones. Desde aquí consideramos a la Entrevista Virtual como una modalidad novedosa y confiable desde la cual poder continuar con nuestra labor investigativa.

Desde este lugar, creemos que las entrevistas virtuales nos permiten: mejorar la logística, tanto en términos espaciales como temporales; resolver el recurso tecnológico - y acelerar el proceso, ya que la misma herramienta te permite grabar, desgravar, conectarte y disminuir los costes ligados al trabajo de campo (traslados, viáticos, etc.). Sin embargo, también debemos mencionar que requiere -al ser un campo poco explorado- que el investigador esté más atento a su práctica y acción, para lograr focalizar su atención y la del entrevistado, en una situación de entrevista que se ve multi estimulada por el contexto de producción.

Como la situación de entrevista virtual se construye en un espacio generado en base a dos espacios lejanos y propios/privados de cada uno de los actores que participe en la interacción, consideramos que la entrevista virtual es una nueva modalidad de aplicación de entrevista que permite conseguir y sostener el rapport, quebrar el “deber ser” del entrevistado de igual manera que la entrevista cara a cara; sabiendo que vas allá del entorno donde se realiza la entrevista, la retroalimentación positiva depende de las voluntades de las partes.

Si bien las limitantes de la herramienta se centran mayormente en el acceso desigual a las tecnologías y el analfabetismo digital de la población a ser indagada, mantenemos que aún así pueden sanearse si el equipo investigador puede proveer los instrumentos necesarios para que ésta se desarrolle. Por otra parte, las ventajas que aporta esta nueva manera de relacionarnos nos invita a repensar en su futura utilización más allá del contexto actual de pandemia por Covid-19, todo esto sin dejar de considerar la importancia de la vigilancia epistemológica y la ética profesional que nos recorre en nuestra práctica cotidiana.

No tenemos que olvidar que la metodología cualitativa busca descubrir y conocer los fenómenos de la vida cotidiana desde la visión y las palabras del entrevistado; por lo que, debemos extremar los recaudos al ser la entrevista virtual una modalidad emergente; en este sentido, sigue siendo una interacción social donde el entrevistador quiere obtener información del entrevistado.

Cabe destacar que las discusiones y tensiones que pueden emerger, son las que suscitan a los procesos reflexivos que han hecho crecer a las prácticas metodológicas desde sus inicios.

## **5. Referencias Bibliográficas**

- Bericat, E. (1998). “La integración de los Métodos Cuantitativos y Cualitativos en la investigación social”. Editorial Ariel. Barcelona.
- Castells, Manuel (1996). “La era de la información. Economía, sociedad y cultura”. Vol. 1 México siglo XXI.

Cuenca, A. y Scheini, P. (2020). "Los efectos de la pandemia sobre la metodología de las ciencias sociales". Revista Esenarios. De trabajo social y ciencias sociales.

De Sena, A. y Lisdero, P (2015). "Etnografía virtual: aportes para su discusión y diseño. Caminos cualitativos: aportes para la investigación en ciencias sociales". 1a ed. - Ediciones CICCUS.

Denzin, N. K. y Lincoln, Y. S. (2011). "El campo de la investigación cualitativa. Manual de investigación cualitativa". 1. Gedisa.

Estalella, A y Ardévol, E, (2011). "E-research: desafíos y oportunidades para las ciencias sociales". Revista de Ciencias Sociales, 18 (55).  
<https://www.redalyc.org/pdf/105/10515210004.pdf>

Flick, U. (2004). "Introducción a la investigación cualitativa". Editorial Morata.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1987). "Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados". PAIDOS.

Hernandez Sampieri, R. (2014). "Metodología de la Investigación". Sexta Edición. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.

Garfinkel, Harold (1968). "Estudios de etnometodología".

Hine, C. (2011). "Etnografía Virtual". Editorial OUC.

Gruber, M., Eberl, J.M., Lind, F., & Boomgaarden, H.G. (2021). "Qualitative Interviews with Irregular Migrants in Times of COVID-19: Recourse to Remote Interview Techniques as a Possible Methodological Adjustment". FQS. 22(1), Art. 7.  
<https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/3563>

Kristi, J., Paulus, T. y Woolf, N. (2018). "The walking dead genealogy: unsubstantiated criticisms of Qualitative Data Analysis Software (QDAS) and the failure to put them to rest". The Qualitative Report ,23(13), 74–91.

Liegghio, M. y Caragata, L. (2021). "COVID-19 and Youth Living in Poverty: The Ethical Considerations of Moving From In-Person Interviews to a Photovoice Using Remote Methods". Journal of Women and Social Work, 36(2), 149-155.  
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0886109920939051>

Navarro, A., Dabenigno, V., Güelman, M., Lemos, S., Rossi, C. y González, D. (2020). "Enseñar Metodología de la Investigación Social en tiempos de pandemia: del vínculo pedagógico al aprendizaje activo y colaborativo". Web.

Trena, P., Evers, J.C. y de Jong, F. (2018). "Reflecting on the future of QDA software: Special issue of The Qualitative Report". The Qualitative Report, 23 (13), 1-5.

Pink, S.; Horst, H; Postill, J; Hjorth, L; Lewis, T; Tacchi, J (2019). "Etnografía digital". Editorial Morata.

Piscitelli, A. (2009). "Nativos digitales. Dieta cognitiva, inteligencia cognitiva y arquitecturas de la participación".

<http://www.terras.edu.ar/biblioteca/2/Laalfabetizaciondigitalcomonuevainfraestructura.pdf>

Markham A. (1998). "Life on Line, Researching real experience in virtual space". Altamira Press.

Mosquera Villegas, M. A. (2008). "De la Etnografía antropológica a la Etnografía virtual. Estudio de las relaciones sociales mediadas por Internet". Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología, 18(53).

Sautu, R. (2005). "Todo es teoría: objetivos y métodos de investigación". Lumiere.

Sunkel, G. y Ullmann, H (2019). "Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital". Revista de la CEPAL, 127.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/44580-personas-mayores-america-latina-la-era-digital-superacion-la-brecha-digital>.

Vasilachis de Gialdino, I. (2006). "Estrategias de Investigación Cualitativa". Gedisa.

Vujosevich, J., Giménez, L. y Moreira S. M. (2005). "El trabajo de campo y la entrevista en profundidad. Vivencias de los investigadores". En Lago Martínez, S., Gómez Rojas, G. y Mauro, M.S. (comp.) En torno a las Metodologías: abordajes cualitativos y cuantitativos. Editorial Proa XXI.