



Entrevista Cualitativa mediante videoconferencia: características y recomendaciones

Autora: Sofía Retamal. MIDE Sociedad.

El siguiente artículo aborda los ajustes metodológicos que requiere la técnica cualitativa de entrevista en el contexto actual de pandemia dada la extrema dificultad o, en muchos casos, imposibilidad de realizar estos encuentros cara a cara, o copresenciales, entre un investigador y un entrevistado, por el cuestionamiento ético que supone someter a las personas entrevistadas al eventual riesgo de un contagio producto de la presencia del entrevistador. Esta prevención es aún más fuerte en el caso de personas que, por su edad o estado de salud, son especialmente vulnerables.



En este artículo se exploran modos alternativos de levantar datos para entrevistas cualitativas. Adicionalmente, modalidades de aplicación telemáticas permitirían en el futuro, cuando ya no exista la amenaza sanitaria del COVID 19, potenciar el levantamiento de datos en trabajos de campo especialmente complejos por factores como la distancia y la accesibilidad.

El desafío actual para MIDE UC, y en general para los centros de estudio e investigación, consiste en poder seguir aplicando la técnica de entrevista cualitativa, recurriendo a los avances tecnológicos que ya están presentes en nuestra sociedad, en particular las plataformas con tecnología sincrónica de audio y video como Skype, Zoom, Hangout, Facetime y Meet, entre otras, que ofrecen características que permiten asemejar la experiencia de interacción a un encuentro presencial.

Es evidente que la actual pandemia ya ha corrido el cerco de lo posible, obligando a realizar muchas actividades a través de medios digitales, pero creemos que este cambio no debiera darse sin la debida reflexión metodológica que acompaña el quehacer investigativo, en la búsqueda de la mayor calidad posible de los datos que se recojan.



La entrevista cualitativa

La entrevista cualitativa genera un tipo de conocimiento imposible de obtener de otro modo: proporciona una puerta de acceso al mundo de sentidos y significados de los hechos sociales, junto con ser una herramienta insustituible para acceder a la intersubjetividad de la experiencia humana. Por ello, no podemos abandonarla a pesar de las dificultades actuales.

La entrevista ha llegado a tener una amplia variedad de usos para distintos enfoques y metodologías de investigación. Un eje convencional para definir los tipos de entrevista es el de su estructuración, calificándose las entrevistas abiertas y semiestructuradas como cualitativas, en contraposición a las estructuradas que se acercan más al cuestionario cuantitativo propio de la encuesta (Whitley, 2002).

La entrevista cualitativa supone convencionalmente las siguientes características: una realización presencial que ocurre en el lugar donde se encuentra, vive, trabaja o concurre el entrevistado; se desarrolla a partir de un intercambio verbal mediado por su consentimiento de acuerdo a una pauta de interrogación; típicamente se graba y se transcribe o el entrevistador toma notas de la conversación; luego de eso se hace un proceso de codificación del material recabado y se analiza este en función de parámetros establecidos por el investigador a partir del discurso del entrevistado. Finalmente, es necesario precisar que para que el desarrollo de la entrevista sea fructífero, o sea, que el entrevistado brinde la información que le está solicitando el entrevistador, es fundamental el establecimiento de un rapport en la relación establecida entre ambos.

Sin embargo, este modo canónico antes de la pandemia ya había sido objeto de modificaciones. Es así como Valles (2014) menciona el uso del correo para entrevistas biográficas desde hace ya algunas décadas. Más recientemente, se han ampliado los tipos de entrevista para incluir aquellas mediadas por la tecnología, que se denominan entrevistas virtuales, las que fueron mencionadas por primera vez por Bampton y Cowton (2002) quienes exploran en esa fecha la entrevista realizada mediante correo electrónico.

Desde ese entonces, las plataformas digitales como Skype en un inicio (Janghorban, 2014), se fueron expandiendo cada vez más entre los investigadores, esgrimiendo para ello beneficios como el superar la dispersión geográfica de los entrevistados y las restricciones financieras (Deakin y Wakefield, 2014). Con el tiempo, la entrevista remota comienza a ser más preferida incluso por los propios participantes gracias a la masificación del uso de tecnologías de información y comunicación, y el acceso a aplicaciones gratuitas. A pesar de estas bondades, el uso de vías tecnológicas no pretende suprimir la forma convencional,

sino ser una alternativa a esta. Veremos a continuación qué ajustes son necesarios para el uso de esta técnica.



Aspectos preliminares de la entrevista cualitativa por videoconferencia

Cuando se decide investigar mediante entrevistas por videoconferencia, resulta fundamental revisar y detallar el diseño y planificación del estudio.

Aspectos tecnológicos y ambientales

Una de las primeras particularidades a considerar es la plataforma o aplicación seleccionada para trabajar el campo, y ello tendrá relación con determinados criterios acordes a las necesidades del estudio y del equipo investigador y de los propios participantes. Es así como la plataforma o aplicación puede elegirse de acuerdo a la difusión que tengan entre los usuarios, los costos asociados a su operación, la facilidad en el uso de la interfaz, etc.

Una vez adoptada la decisión de qué plataforma utilizar se debe reclutar participantes que cumplan con ciertas condiciones básicas como acceso a internet, disponibilidad de la plataforma o aplicación seleccionada en sus dispositivos (teléfono, computador o tablet), además de tener habilidades mínimas como usuario de videoconferencias. Adicionalmente, se debe consultar al entrevistado si cuenta con un espacio tranquilo y privado para realizar la entrevista durante todo el período de tiempo que esta demanda.

Consentimiento informado

Establecido el contacto con el entrevistado, y antes de que comience la entrevista, se debe obtener el consentimiento de participación del entrevistado el que puede ser enviado digitalmente en formato Word para que este lo firme y lo remita al investigador en un formato PDF. Si el entrevistado no tiene los recursos tecnológicos o habilidades para imprimir, firmar, escanear y mandar el consentimiento firmado, igualmente este documento debe ser enviado con anticipación por el investigador al entrevistado y, antes de iniciar la entrevista, este último debe leerlo en cámara de acuerdo a alguna frase que el investigador proponga y que manifieste la voluntariedad de su participación, así como su acuerdo con que la entrevista pueda ser grabada.

El rapport como elemento esencial

En relación a la entrevista misma un aspecto vital es cómo establecer un buen rapport, una “conexión armoniosa” o “consenso de trabajo” (Weller, 2017) entre entrevistador y

entrevistado, en condiciones donde el investigador no tiene acceso a todas las señas de lenguaje corporal y facial propias de la entrevista presencial, y que son claves no verbales de comunicación que le permiten apreciar el estado de ánimo del entrevistado, si este está comprendiendo las preguntas y, más fundamentalmente, la disposición que tiene para contestarlas.

Esta interrogante sobre cómo afecta al rapport la mediación de un recurso tecnológico como una plataforma audiovisual es fundamental, pues este es el marco que permite desarrollar la entrevista, y se construye desde el primer contacto que se establece entre entrevistador y entrevistado. En todo caso, con todas sus limitaciones, la entrevista por videoconferencia permite que se tenga una imagen parcial de la persona entrevistada, sus movimientos y su expresión facial que, si bien es menos informativa que la que se obtiene en la presencialidad, es considerablemente más orientadora que la entrevista telefónica donde todo lenguaje paraverbal desaparece.

El setting de la entrevista por videoconferencia



A continuación, veremos algunos elementos del setting de la entrevista que pueden verse influidos por la mediación tecnológica y que, por ende, afectan el rapport.

La pre-entrevista

Una primera cuestión que puede afectar el rapport es la sobrecarga atencional que implica el monitoreo tecnológico al inicio de la entrevista, lo que puede entorpecer las estrategias de saludo y bienvenida para establecer una relación positiva desde la partida, afectando la capacidad para que el entrevistador se concentre en esa tarea.

Los posibles inconvenientes técnicos pueden generar en el entrevistado una actitud de ansiedad y tensión, hace aún más difícil establecer la relación, por lo que se recomienda que, de manera previa al encuentro, se remitan fotos y presentaciones coloquiales, dando contexto de sociabilidad al primer intercambio.

No obstante, hay que considerar que, dada la frecuencia de conversaciones y reuniones mediadas por tecnología audiovisual que han ocurrido durante la pandemia, este factor de ansiedad podría haber disminuido sustancialmente en algunos sectores sociales, particularmente, los más conectados digitalmente, en relación a lo ocurrido en los primeros meses de 2019.

También se debe cuidar que estas dificultades para establecer la comunicación no inunden el momento inicial de hospitalidad y bienvenida, del que depende la disposición que al entrevistado le suscite la entrevista al percibir que existe interés en su relato, sus experiencias, sus opiniones y actitudes. El observar a un entrevistador concentrado (y ansioso) en aspectos técnicos (conectividad, sonido, imagen), puede aminorar o perder la posibilidad de generar este interés inicial.

Por ello esta etapa debe ser concebida, y así se debe manifestar desde el primer momento, como una instancia de pre-entrevista abierta a fallos y a una lógica de ensayo y error. Incluso se podría decir que existirán algunos minutos (p.e. dos o tres) para establecer la conexión y ello se debe presentar explícitamente como una etapa anterior a la entrevista propiamente tal. Es en estos momentos donde es conveniente establecer los pasos a seguir en caso de que la conexión por Internet se interrumpa durante la entrevista, explicitándose acciones como “volveremos a entrar al mismo link”, “hablamos por WhatsApp”, u otras similares.

El espacio físico de la entrevista

En la entrevista presencial, como es obvio, ambos interlocutores acuerdan un lugar donde esta transcurra con las condiciones adecuadas para una conversación. En el caso de la videoconferencia, por el contrario -y esta es una de sus principales ventajas-, cada uno de los interlocutores puede estar en distintos lugares superando con ello las distancias geográficas.

Lo que es una ventaja también puede transformarse en un factor a controlar, debido a que el uso del espacio privado (la residencia donde se habita), puede interferir el ritmo y la confidencialidad de la entrevista. La presencia de otras personas (parejas, parientes, niños), como de estímulos externos (mascotas, visitantes, reparto a domicilio, etc.). pueden alterar significativamente la atención junto con poner en cuestión la capacidad de sostener una conversación privada.

Por ello, si bien la idea de la elección del lugar donde se sostendrá la entrevista resulta positiva para muchos participantes, esta solo será fructífera si el lugar reúne mínimamente las condiciones básicas de tranquilidad y confidencialidad que requiere una entrevista cualitativa.

Estas condiciones deben explicitarse previamente al entrevistado, y una forma de superar las limitaciones es programar la entrevista en horarios y espacios que aseguren baja probabilidad de interrupciones, junto con acuerdos con los miembros del hogar sobre condiciones básicas de confidencialidad, sosiego y silencio.



La mirada cara a cara

Una buena entrevista requiere crear un clima de confianza y cercanía que permita al entrevistado expresar su opinión libremente sin la aprehensión de enjuiciamiento o calificación por parte del entrevistador. Un buen grado de intimidad y manejo de la confianza ayudará a lograr una entrevista con menos sesgos y defensas de parte del entrevistado, así como la entrega de mayores detalles, profundidad y reflexividad, como señala Gordon (1956).

La vía remota desafía esta búsqueda de intimidad y cercanía pues el posicionamiento del cuerpo, la mirada cara a cara, o la cercanía física ya no pueden usarse para construir ese clima de confianza. Particularmente diferente es la comunicación mediante videoconferencia respecto a la mirada directa a los ojos del interlocutor, dado que en este caso la interacción está mediada por una pantalla y el posicionamiento de la cámara puede impedir que ese contacto visual se establezca.

Sin embargo, la sincronía visual es un real aporte de las videoconferencias a la creación de un contexto “realista”, a diferencia de medios únicamente auditivos o no sincrónicos. Hay estudios que muestran, desde las experiencias de comunicación mediadas por tecnología, que hay maneras más “naturales” de interacción que otras (Beneito-Montagut, 2015).

En concreto, en la entrevista por videoconferencia es posible un posicionamiento de los interlocutores como “cabezas parlantes” (Weller, 2017), con una vista –dicho en lenguaje fotográfico- de “retrato”, es decir, donde la cámara capte a los interlocutores desde los hombros hacia arriba. Entrevistas siguiendo esta disposición pueden ganar en confianza porque orientan el campo visual hacia las expresiones faciales de entrevistador y entrevistado facilitando de ese modo la interacción.

Esta mirada directa entre los interlocutores, propia de la técnica de entrevista, en el setting de la videoconferencia es amenazada por la característica de estas aplicaciones y plataformas que permite una visión de la propia imagen en la pantalla, lo que puede estimular una tendencia a estar revisando esa imagen, a modo de un espejo, lo que implica una interferencia en el curso de la interacción comunicativa, pues la atención del entrevistado puede dirigirse preferentemente a la presentación del yo más que al entendimiento y comprensión de los significados propuestos por el entrevistador.

Una posibilidad de obviar esta interferencia es solicitarle al entrevistado en el momento de pre-entrevista que ajuste los parámetros de la aplicación o plataforma para que se elimine o disminuya la posibilidad de ver su propia imagen.



En síntesis

Considerando todo lo anterior, se proponen algunas recomendaciones útiles para el investigador social que debe planificar estudios e investigación recurriendo a plataformas virtuales para realizar entrevistas. Principalmente se trata de asegurar la realización de acciones mínimas para lograr una entrevista que se aproxime a las condiciones de la presencialidad.

- 1) Una primera recomendación es la de desarrollar una breve capacitación al equipo de entrevistadores sobre cómo funcionan las principales plataformas y aplicaciones de videoconferencias y el diseño de rutinas de contingencia de modo que se reduzcan al máximo el “ruido” comunicacional (Rothwell, 2004) atribuible a factores como desfases entre la imagen o el audio o a interrupciones de la conectividad o que, cuando estas ocurran, se pueda rápidamente recuperar la comunicación con el mínimo de trastornos posibles.
- 2) Una segunda recomendación es la de tener un contacto previo a la entrevista con el participante, ya sea a través de correo electrónico, teléfono o videoconferencia, en que se aborden los siguientes aspectos:
 - Requisitos y funcionamiento de la plataforma o aplicación en la que se realizará la entrevista (el envío de una breve guía de pasos y funciones básicas de esta puede ser de utilidad, sobretodo en el caso de usuarios con poca experiencia en TIC).
 - Explicitación de que antes de que comience la entrevista se realizará un paso de chequeo de elementos técnicos de la plataforma, la conectividad y el setting (“prueba técnica”).
 - Aclaración de que al inicio de la entrevista se solicitará un consentimiento informado del participante y la declaración de que la participación es voluntaria.
 - Recomendaciones para que al momento de la entrevista el entrevistado pueda establecer un lugar y tiempo que permita minimizar los riesgos de interrupciones y asegure la confidencialidad.
 - Breve presentación del entrevistador con texto e imagen que funcione como presentación social.
- 3) Al realizarse la entrevista, y en sus momentos iniciales, inmediatamente concluida la etapa de “prueba técnica” donde se revisa el audio, la conectividad y el posicionamiento de la cámara, se debe concordar con el entrevistado alternativas de reprogramación

de la entrevista si ocurrieran problemas mayores de conectividad o surgieran circunstancias que hacen imposible continuar con un setting de entrevista adecuado.

- 4) Enseguida, se sugiere mostrarle al entrevistado un mensaje escrito donde se expliciten los objetivos y alcances de la entrevista y su voluntad para participar voluntariamente. Al leer este mensaje, y siendo este grabado, ello constituye una prueba de consentimiento informado.
- 5) Tener en consideración que las entrevistas en plataformas de videoconferencia pueden ser grabadas en video y en audio pudiéndose después recuperar separadamente el audio del video de la entrevista (hay que contemplar, para efectos del posterior almacenamiento, que la grabación de audio ocupa mucho menor espacio en el disco duro del computador que la grabación de video).
- 6) Finalmente, si se trata de primeras experiencias de investigación con uso de plataformas, al igual que en cualquier innovación, sugerimos desarrollar un proceso de monitoreo y evaluación que permita ir incorporando soluciones y aprendizajes en todo el equipo. Asimismo, se sugiere aprovechar -si es posible-, de aplicar preguntas relativas a la percepción del uso de la plataforma y cómo afectó su entrega en la entrevista, con lo que se podrá objetivar más la validez de este mediador tecnológico.

Bibliografía

- Bampton, R. y Cowton, C.J. (2002).** The E-Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 3(2), Art. 9. Recuperado de <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs020295>
- Beneito-Montagut, R. (2015).** Encounters on the Social Web: Everyday Life and Emotions Online. *Sociological Perspectives*, 58(4), 537-553. Recuperado de www.jstor.org/stable/44290128
- Deakin, H. y Wakefield, K. (2014).** Skype interviewing: reflections of two PhD researchers. *Qualitative Research*, 14(5), 603-616
- Gordon, R. L. (1956).** Dimensions of the depth interview. *American Journal of Sociology*, 62, 158-164.
- Janghorban R. et al. (2014).** Skype interviewing: The new generation of online synchronous interview in qualitative research. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*.
- Rothwell, J.D. (2004).** *In the Company of Others: An Introduction to Communication*. New York: McGraw-Hill.
- Valles, M. (2014).** *Entrevistas cualitativas. Cuadernos metodológicos. 2ª edición revisada y ampliada*. Centro de Investigaciones Sociológicas
- Weller, S. (2017).** Using internet video calls in qualitative (longitudinal) interviews: some implications for rapport. *International Journal of Social Research Methodology*, 20(6), 613-625.
- Whitley Jr., B.E. (2002).** *Principles of Research in Behavioral Science*. New York: McGraw-Hill.

