

# La entrevista en profundidad en el ámbito de la gestión pública

## In-depth Interview in Public Management

María Victoria Sordini<sup>1</sup>

Fecha de recepción: 23 de abril de 2018

Fecha de aceptación: 3 de octubre de 2018

### Resumen

*El objetivo de este escrito es reflexionar sobre las contingencias y las dificultades que se presentan en el trabajo de campo, además de contemplar las decisiones que intervienen en la construcción del conocimiento. A partir de revisar el camino recorrido en la investigación “Las políticas alimentarias en Argentina desde 1983 hasta el año 2001” se profundizará sobre las etapas del trabajo de campo y sobre la realización de entrevistas en profundidad a técnicos/as y profesionales que gestionaron e implementaron programas alimentarios. Uno de los principales obstáculos para trabajar sobre políticas públicas es la disponibilidad limitada e incompleta de información oficial; reconstruirla fue el nodo central de las decisiones en el proceso de investigación. Los registros, las notas y la reflexividad construyeron un mapa que se fue esclareciendo a medida que avanzó el trabajo de investigación. Entre los principales resultados se identificó que la voz de las personas entrevistadas en relación con las políticas sociales se configura según su participación o distanciamiento en la gestión gubernamental vigente, según los escenarios en los que se realizaron las entrevistas (lugar de trabajo, espacio público, casa particular) y el periodo histórico abordado en la conversación. El rol principal de la persona entrevistadora es escuchar tanto el discurso como el despliegue de las prácticas de las personas entrevistadas en la situación de entrevista; por ello, el registro sobre el contexto de la realización de la entrevista se tornó un dato en sí mismo para comprender la complejidad de las relaciones sociales que disputan poder y recursos en la gestión pública.*

**Palabras claves:** Investigación Social Cualitativa; Metodología de la investigación; Trabajo de campo; Políticas sociales; Reflexividad

### Abstract

*The purpose of this paper is to reflect on the contingencies and difficulties on the fieldwork and the decisions that influence knowledge construction. From a review of the research: “Food Policies in Argentina from 1983 to 2001” and the implementation of in-depth interview to technicians and professionals who have managed and implemented food policies, this article goes through different fieldwork stages. One of the main obstacles of working on public policies is the limited and incomplete official information, which reconstruction remains a key element in the decisions of the research process. The recordkeeping procedures and the analysis clarified the overview as the research process advanced.*

1. Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina, [mvsordini@hotmail.com.ar](mailto:mvsordini@hotmail.com.ar)



*Among the main results, it was detected that the interviewees opinions about social policies depend on their closeness to the ongoing governmental management, the different environments (workplace, public space, private house), and the historical period addressed in the conversation. The main role of the researcher in the interview was to listen to both, the speech and the deployment of practices of the interviewees. The interview context turned into an important aspect to understand the complexity of social relations disputing power and resources in the public management.*

**KeyWords:** *Qualitative social research; Social research methodology; Field work; Social Policies; Reflexivity*

*“Saber escuchar, aprehender a escuchar es ejercer la cualidad política de toda indagación social en cuanto instrumento de crítica social”*

*(De Sena & Scribano, 2015, p. 38).*

## Introducción

Los recorridos del enfoque cualitativo en investigación social requieren de una estrecha dialéctica entre el diseño, las técnicas de análisis y la construcción teórica. El objetivo de este escrito es reflexionar sobre las contingencias y las dificultades que se presentan en el trabajo de campo y, además se contemplan las decisiones que intervienen sobre la construcción del conocimiento. A partir de una revisión de los pasos transitados en el estudio: *“Las políticas alimentarias en Argentina desde 1983 hasta el año 2001. Una introducción analítica a los Programas Alimentarios en la ciudad de Mar del Plata, Argentina”* se profundizará la reflexión sobre las etapas del trabajo de campo, en general, y sobre la implementación de la técnica de entrevista en profundidad, en particular.

La investigación social es un proceso atravesado por la teoría, los métodos, la epistemología y la creatividad (Gómez Rojas & De Sena, 2012; Wainerman & Sautu, 2001). En estas páginas se propone una reflexión sobre estos elementos y la complejidad del carácter dinámico y flexible del diseño cualitativo (Denzin & Lincoln, 1994). Puesto que se vuelve imprescindible pensarnos como investigadores en el propio proceso de investigación en relación con la dificultad que implica el distanciamiento hacia el fenómeno social de estudio y la complejidad de ser el principal instrumento para el registro de la información y de la construcción de datos (Hammersley & Atkinson, 1994). En este trabajo se hará hincapié sobre el rol permanente de la reflexividad y de la vigilancia epistemológica durante todo el proceso de investigación.

Con el objetivo de identificar las miradas y percepciones de las personas técnicas y profesionales encargadas de la gestión e implementación de los programas alimentarios en la Ciudad de Mar del Plata, entre los años 1983 y 2001, se implementó la técnica de entrevista en profundidad. Cabe destacar que, trabajar sobre las políticas sociales y acceder al ámbito de la gestión pública tuvo importantes dificultades. Uno de los principales obstáculos fue el relevamiento de la información oficial que se presentó de manera limitada, acotada, incompleta y, en algunos casos, inaccesible. Reconstruir esta información fue el nodo central de todas las decisiones en el trabajo de campo.

La estrategia argumentativa se divide en dos grandes bloques. En primer lugar, se traza un recorrido por el proceso de inmersión temática y de auto socio análisis, que vehiculiza la definición



del objeto de estudio; el diseño de la guía de la entrevista y la muestra; el acceso al campo; la etapa de registro y la permanente reflexividad que media en las instancias de análisis e interpretación. En segundo lugar, se hace hincapié en las particularidades y en las contingencias de implementar la entrevista en profundidad en el ámbito de la gestión pública. Se revisan tres aspectos: la voz de las personas entrevistadas como herramienta de re-construcción sobre el vacío de información oficial; la definición de la situación de entrevista y sus consecuencias; y, las implicancias, tanto del periodo histórico abordado como del escenario de la entrevista, en la disposición al relato por parte de las personas entrevistadas.

## 1. Etapas del trabajo de campo: particularidades en el ámbito de la gestión pública

La producción de conocimiento se realiza a partir de una interacción social, diferencial y recíproca, entre actores cognoscentes y actores sujetos/objetos de investigación. El acceso al ámbito de la gestión pública a nivel municipal, provincial y nacional implicó un proceso de constantes negociaciones con diferentes actores y espacios gubernamentales diferenciados en sus normas, ritmos, particularidades y distancias geográficas. Siguiendo a Navarro (2012) el acceso al campo trasciende el aspecto físico de entrar y permanecer en un lugar, requiere además desplegar las habilidades y las herramientas que permitan dar respuesta a los objetivos de la investigación. Para ello, es necesario iniciar y sostener un vínculo de confianza con el personal técnico y profesional de la gestión pública para co-producir un relato entre ambos.

El trabajo de campo está organizado en diferentes momentos que se constituyen y re-constituyen entre sí en clave dialéctica: diseño, preparación, indagación, análisis, re-diseño e interpretación. (De Sena, Del Campo, Dettano, García & Sáenz, 2012; Scribano, 2008) Cada etapa compone un proceso reflexivo y flexible que implica un permanente trabajo de análisis e interpretación de los datos. En este apartado se desarrollarán algunas particularidades que presentó el trabajo de campo en el ámbito de la gestión pública en cada uno de estos momentos.

### 1.1 Diseño y preparación del trabajo de campo

En la etapa de *diseño* se debe definir la especificidad del problema, los ejes temáticos, la selección de las técnicas de indagación y los marcos de referencia que permitirán el análisis y la interpretación de los datos. En la delimitación del objeto de estudio y en la elaboración del proyecto de investigación incidió significativamente el interés personal en las políticas sociales, y en particular en las políticas alimentarias, el conocimiento sobre la situación alimentaria en la región, las posibilidades concretas de realizar el trabajo de campo en el ámbito de la gestión pública, las condiciones económicas y las becas obtenidas<sup>1</sup> para la realización de la investigación y, los plazos para finalizar el trabajo.

Todo el proceso de investigación demanda reflexión y vigilancia epistemológica permanente. En el proceso de inmersión temática reviso mi propio *auto-socio-análisis (sensu Bourdieu)*. Respecto al tema en estudio y el modo de abordarlo, se considera no solo la carga teórica desde la que se problematizó el fenómeno, sino las posiciones y las disposiciones académicas y de clase que permitieron desempeñar mi rol de investigadora. Como sostienen Bourdieu, Chamboredon y Passeron (2008), la persona investigadora tiene la oportunidad de ocupar tal o cual posición en el campo epistemológico según su tipo de formación, su relación con la universidad, su dependencia institucional, sus intereses y su participación en grupos de investigación. Entonces, la propia práctica como investigador social adquiere la “forma de un sistema de posibilidades e imposibilidades definidas por las condiciones sociales de *mi* práctica intelectual” (Bourdieu, Chamboredon & Passeron 2008, p.109).



Se delimita el objeto de estudio de modo conceptual a partir del reconocimiento del contexto que da inicio a la investigación y de las posibilidades de registrar de modo exhaustivos los programas alimentarios implementados en la ciudad de Mar del Plata durante un periodo en el que la información disponible se presenta difusa y fragmentada. En función de los marcos de referencia y de los objetivos planteados se define el objeto de estudio de manera empírica: tipo de muestreo por bola de nieve implementando la entrevista en profundidad semi-estructurada (Baeza Rodríguez, 2002). La construcción de la herramienta de indagación cobra un rol primordial para realizar una escucha activa, establecer relaciones conceptuales, identificar temas emergentes y captar con atención aquellas cuestiones inesperadas. La fiabilidad de la guía de la entrevista garantiza que el instrumento responda a los objetivos planteados de manera adecuada (Mejía Navarrete, 2011).

Para responder al objetivo de la investigación en la guía de pautas de entrevista se trabajan las siguientes dimensiones: las referencias al trabajo de técnicos y profesionales; la definición del concepto de población objetivo, beneficiario, destinatario; la descripción del programa alimentario en el cual participó la persona entrevistada; las comparaciones con otros programas; las referencias a la descentralización de la gestión; la modalidad de seguimiento y evaluación implementada en los programas y las concepciones sobre “la política alimentaria”.

En segundo lugar, el trabajo de campo requiere de una *preparación* en la cual se contacta a las personas con las que se va a trabajar y se revisan los recursos necesarios para realizar las entrevistas. Según mi proyecto durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2015 se debían coordinar las entrevistas con las personas técnicas y profesionales del orden nacional, provincial y municipal que entre 1983-2001 fueran afectadas por la gestión de programas alimentarios implementados en Mar del Plata. Siendo que el periodo de indagación data desde 1983 algunas de las personas entrevistadas estaban retiradas de la función pública o jubiladas de la misma.

La muestra se conformó mediante la técnica bola de nieve a través de tres redes de contacto en simultáneo con la finalidad de evitar sesgos, atribuirle validez al estudio y de garantizar la heterogeneidad entrevistando a personas afectadas en diversos programas y en distintos niveles gubernamentales.

La entrada al campo en el ámbito gubernamental implicó diversas estrategias para el contacto inicial con las personas técnicas y profesionales. A las personas que en el momento de la investigación se desempeñan en la gestión pública las contacté por medios formales, *mail* institucional o teléfono de su lugar de trabajo. A quienes ya no cumplen funciones en el aparato estatal las contacté por correo electrónico o teléfono personal. Entre las personas técnicas y profesionales contactadas vía *mail* institucional cabe remarcar que algunas respondieron a la brevedad, otras no respondieron y un tercer grupo respondió después de que se realizó la primera entrevista en la institución. Una vez que se realizó la primera entrevista y se presentó el objetivo de la investigación, en el Ministerio de Desarrollo Social en la Ciudad de Buenos Aires y en la Dirección de Promoción Social y Comunitaria del municipio, accedieron de modo más fluido, aunque con ciertas restricciones, otros informantes.

Reflexionar sobre las condiciones de entrada contribuyó a reconocer los condicionamientos personales, sociales y políticos, propios y de las personas entrevistadas, que implicaba la inmersión en el campo. Aquí radica un elemento central para este trabajo: las notas de campo permitieron registrar contingencias y dificultades que se han construido como datos en sí mismos. Por acción u omisión los porteros anunciaban mayor o menor predisposición al tema, distintos grados de flexibilidad en relación a relatos sobre el pasado o sobre el presente y, posturas políticas e ideológicas que debieron ser cuidadosa y adecuadamente contextualizadas para analizar e interpretar los discursos. El registro de estos aspectos, que se profundizaran a continuación, se volvió indispensable para mantenerme dentro del campo y avanzar con las entrevistas.



## 1.2 Indagación, análisis, re-diseño e interpretación

La etapa de *indagación* corresponde al momento del registro en el que se identifica la información pertinente para responder a los objetivos planteados. El registro “es una acción inescindible de la carga teórica de la percepción, que se realiza en tanto búsqueda de las características interpretables del fenómeno” (Scribano, 2008, p. 31). Luego, en el *análisis* se sistematiza la información al construir códigos y etiquetas que permitieran, además, trabajar en el *re-diseño* de la guía de pautas y ajustar la herramienta a las circunstancias que planteaba el campo. Finalmente, la última etapa del trabajo de campo remite a la *interpretación* en la cual se construye el sentido de la acción (Scribano, 2008).

En el abordaje cualitativo el análisis se desarrolla durante todo el proceso de investigación, ya que se trata de una actividad reflexiva que influye en el registro, la redacción, el re-diseño de los instrumentos de observación y el registro de datos adicionales (Coffey & Atkinson, 2003). El análisis y la interpretación son permanentes, van profundizando en distintos niveles e intervienen en las distintas etapas del trabajo a medida que avanza la experiencia de registro. Siguiendo a Guber, “se releva información sobre hechos que recién en el proceso de recolección se transforman en datos (...) los datos son la transformación de esa información en material significativo para la investigación” (Guber, 2005, p. 48). Por ello, es el investigador el que construye los datos sobre el fenómeno que observa en tanto es el principal instrumento de registro.

Desde la actividad de registro se reflexionó sobre la información recabada, estableciendo asociaciones teóricas, introduciendo repreguntas en la entrevista y especificando memos de entrevistas y notas de campo. A través de estas se expusieron las lógicas de interpretación de la realidad social observada al unir, dar coherencia, escribir el sentido y la conexión de las dimensiones analíticas. Al transcribir las entrevistas (a medida que se realizaban) se advirtieron falencias en el modo de preguntar, de guiar o condicionar las respuestas. Ahora bien, la experiencia en la inmersión de campo afianzó mi conocimiento sobre la dinámica de trabajo burocrático de las personas entrevistadas y sobre los tiempos que demanda el diseño, la gestión y la implementación de los programas.

A partir de allí se reformularon las preguntas y se identificaron las oportunidades de repreguntar asuntos centrales para los objetivos de la investigación. También, se agregaron preguntas sobre temas que no se habían tenido en cuenta, como por ejemplo, la implementación de los programas alimentarios en el territorio mediante el trabajo de “voluntarios”. Luego se identificaron temas emergentes, que si bien trascendían los objetivos eran recurrentes y significativos en todos los relatos, en relación a las precarias condiciones de trabajo de los empleados públicos. El re-diseño de la guía de pautas permitió profundizar algunos ejes temáticos relevantes a los objetivos de investigación, tales como la logística en las entregas de las prestaciones y los talleres de capacitación en la población objetivo.

Estos cambios se materializaron a partir de un permanente y riguroso registro en memos y en notas de campo sobre las particularidades de mi intervención. Durante todo el proceso de investigación se describen con sentido crítico los procedimientos y las decisiones que permitieron advertir inconsistencias y aciertos para sostener la hipótesis. Para este ejercicio prima la reflexividad (De Sena, 2015; Oxman, 1998; Wacquant & Bourdieu, 2014) en interacción permanente con el registro de campo revisando las lógicas con las que se construyen las dimensiones de análisis.

Por ello, es importante detallar cada paso de la intervención, señalar por qué algunas cuestiones son primordiales y otras secundarias, reconocer contrastes, describir los aspectos esperables del campo y advertir aquello que no se imaginaba encontrar. “Lo que el investigador tiene en su registro es la



materialización de su propia perspectiva de conocimiento sobre una realidad determinada y no esa realidad en sí” (Guber, 2005, p. 252). En las etapas finales, al reconocer la saturación teórica (Glaser & Strauss, 1967), el análisis fue sistematizado a partir de las dimensiones planteadas y de los tópicos emergentes mediante un despliegue visual, es decir, una red conceptual.

Esta construcción del conocimiento garantiza una comunicación clara y simple de los resultados mostrando las interacciones complejas entre las categorías (Miles, Huberman & Saldaña, 2014 citado en Documento de Cátedra 96 Freidin, 2015). Los esquemas construidos fueron acompañados por textos de análisis en los que se da coherencia y se otorga sentido a la acción. Como sostienen Miles, Huberman y Saldaña: “escribir es pensar, no el reporte de cómo pensamos” (citado en Freidin, 2015, p. 10). En este sentido, los textos de interpretación cristalizan un camino extenso y sinuoso recorrido por la reflexión, el análisis y la interpretación.

En el siguiente apartado se detalla la experiencia de la entrevista en profundidad con técnicos y profesionales de la gestión pública advirtiendo tres cuestiones significativas: la reconstrucción del vacío de información oficial a partir de los relatos y de los elementos personales de los entrevistados (documentos, folletos, fotos); la definición de la situación de entrevista y las implicancias del escenario en el que se realiza; y, la influencia de la distancia histórico-temporal con el tema abordado en la conversación.

## 2. La entrevista en profundidad al personal técnico y profesional de la gestión pública

Para responder al objetivo de identificar las miradas y las percepciones de las personas técnicas y profesionales encargadas de la gestión e implementación de los programas, se aplicó la técnica de entrevista en profundidad semi-estructurada debido a que en el transcurso de las mismas se construye el mundo de significaciones de modo progresivo y continuo (Oxman, 1998) respecto a las temáticas abordadas. Su rol estratégico radica en invitar a la conversación, en generar un espacio de intimidad y confianza y, en asumir que la persona entrevistada es experta en el tema de interés porque la información que relata ha sido experimentada e interpretada personalmente.

A través de la entrevista en profundidad se puede captar la apropiación individual de la vida colectiva (Marradi, Archenti & Piovani, 2007), lo que permite reconstruir los sentidos y los significados que el personal técnico y profesional le otorga a la gestión e implementación de los programas. El análisis e interpretación se centró en la escucha activa y armada (sensu Bourdieu) sobre los modos de definir el problema alimentario y las estrategias con las que el Estado da respuesta al mismo, las formas de nombrar a los receptores de los programas, las continuidades y rupturas de las intervenciones a lo largo del periodo y, las percepciones en relación al hambre en tanto problema social.

La principal función de la persona entrevistadora es la de escuchar, lo que requiere de un esfuerzo reflexivo que vincule los relatos de las personas entrevistadas con las teorías pertinentes, identificando aquellos fragmentos del discurso que se tornan centrales para responder a los objetivos de la investigación. (De Sena & Scribano, 2015). Escuchar con atención implica identificar los aportes sustanciales a los objetivos y desplegar la habilidad de repreguntar y profundizar los aspectos necesarios, como también, advertir los tópicos emergentes, no planeados a priori, que se vuelven significativos. La vigilancia epistemológica permanente garantiza que el entrevistador enlace el discurso del entrevistado con las referencias teóricas pertinentes sin involucrar su pre-noción y pre-juicio propios de su posición y disposición de clase (sensu Bourdieu).



## 2.1 La voz que reconstruye el vacío de información oficial

La inmersión en el campo de las políticas públicas implicó enfrentar vacíos de información importantes. En Argentina, con cada cambio de gestión política algunas intervenciones fueron suspendidas, finalizadas o eliminadas y “reinventadas” con diferente nombre pero con características similares. En este contexto se genera una desarticulación en la implementación de los programas alimentarios gestionados desde diferente orden gubernamental al ser implementados simultáneamente “programas mellizos” con similares objetivos, focalizados en las mismas poblaciones y con iguales prestaciones (Sordini, 2016).

El estudio de las políticas alimentarias para el periodo 1983-2001 fue como armar un rompecabezas en el que a partir del ensamble de algunas piezas advertí la ausencia de otras. Por ejemplo, la cantidad de destinatarios que tuvo cada programa es un dato muy complejo de construir, por ello para el estudio de las políticas sociales es necesario trascender el análisis sobre el diseño de las mismas. Se vuelve imprescindible la voz de las personas que diseñaron, gestionaron e implementaron las políticas para reconstruir la trayectoria de las intervenciones. Por este motivo la heterogeneidad de la muestra, que permite contrastar relatos sobre diversos niveles de la gestión gubernamental, periodos y programas dirigidos a la misma problemática, fue una decisión clave para completar el rompecabezas.

Las lagunas de información se reconstruyeron, en primer lugar, con la revisión bibliográfica de investigaciones relacionadas a políticas alimentarias. En estas se consideró el proceso de captación de las informaciones, los modos de relevamientos, las fuentes que se utilizaron y las implicancias académicas de los investigadores que trabajan el tema. En esta clave, se utilizaron los datos secundarios provenientes de investigaciones que realizaron sociólogos, antropólogos y nutricionistas que también se desempeñaron en la gestión pública (Aguirre, 2005; Britos, O`donnell, Ugalde & Clacheo, 2003; Vinocur & Halperin, 2004, entre otros). Esta decisión se apoyó en la importancia de realizar un seguimiento por las perspectivas teóricas desde las que se construyeron los datos a utilizar.

Por otro lado, los vacíos de información también se completaron con el aporte de material que facilitaron las personas entrevistadas sobre la capacitación para agentes multiplicadores de los programas, el material de difusión para los receptores de los programas, sobre los reportes de evaluaciones/seguimiento y de las bases de datos. Asimismo, a partir de mantenerme en el campo y de establecer vínculos de confianza con las personas entrevistadas fue posible profundizar sobre mis indagaciones con respecto al material de archivo de la Dirección de Promoción y Acción Social de la Municipalidad de General Pueyrredón y de la sede del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) en el municipio de General Pueyrredón.

El trabajo con entrevistas permitió reconstruir las complejidades y contradicciones inherentes a la implementación de los programas en terreno y permitió también complementar la información disponible en los documentos oficiales. Por ejemplo, en la siguiente cita se ilustran inconsistencias de las prácticas de la gestión e implementación cuando dos programas alimentarios, uno con dependencia nacional y otro municipal, se desarrollan en el mismo territorio, con similares objetivos y focalizados en espacios y poblaciones con grandes similitudes:

Ellos [los técnicos de la gestión municipal] se ocupaban de las escuelas municipales, nosotros les dijimos “podemos trabajar juntos” y ellos: nosotros nos encargamos solo de las huertas municipales no vamos a los barrios, no vamoos (...). En realidad, nunca hubo un acuerdo, nunca hubo un acuerdo de la municipalidad de trabajar juntos. Todo



lo que conseguimos estos 23 años fue (risas) dividir los espacios. (Entrevista realizada a personal de la Gestión Nacional)

En las notas de campo se registran las pistas indispensables para abordar las entrevistas a quienes implementaron programas en el municipio. Fue necesario complementar el relato con la voz de los técnicos del “otro” programa mellizo. Las dificultades por las que ambas intervenciones no se pudieron complementar durante 23 años y la incompatibilidad para aunar esfuerzos de recursos humanos y financieros demandó profundizar estos aspectos en las indagaciones de otras intervenciones alimentarias.

La desarticulación en la implementación se manifestó como una constante entre programas de diferente dependencia gubernamental. En el ejemplo anterior se reconocían ambos programas en el mismo territorio; en el ejemplo siguiente se desconoce la presencia de otros programas con similares objetivos por el simple hecho de trabajar en otra dependencia gubernamental:

En provincia no sé, en provincia de Buenos Aires... No tengo la menor idea porque no trabaje en provincia. Si existía o no el más vida en ese momento no sé (Entrevista realizada a personal de la Gestión Nacional)

A partir de las sucesivas entrevistas se fueron reconstruyendo pistas sobre el carácter fragmentario de las intervenciones. La vigencia permanente y superpuesta de programas mellizos indicaba que el problema alimentario no era resuelto ni erradicado. Comprender las miradas y prácticas desde las cuales durante 23 años programas similares compartieron el territorio se volvió un motor de interés para continuar el trabajo de campo. Mediante las políticas sociales el Estado delimita el problema social a abordar y en aquella definición están implícitas las maneras de dar respuesta al mismo.

Entonces, en las siguientes entrevistas cobró protagonismo la indagación y la profundización sobre el modo de resolver al problema alimentario: las modalidades de intervención, los productos alimentarios que integraban las prestaciones, las dinámicas de entrega, etc. porque desde allí se refleja el problema alimentario tal como lo define el Estado:

La asistencia alimentaria siempre existió, siempre hubo entrega de bolsones de alimentos. (Entrevista realizada a personal de la Gestión Municipal).

En los discursos la asistencia permanente suena con total naturalidad, por ello la escucha activa y armada (*sensu Bourdieu*) con distintos entrevistados fue diferenciando cómo la intervención tomó diversos matices según la gestión política de turno, la presencia o la ausencia de una contraparte provincial en el presupuesto, la co-participación de Caritas<sup>2</sup>, etc. Este fragmento advirtió la pertinencia de agudizar el oído para distinguir las diferentes modalidades de “*existencia de la asistencia*” y las implicancias de una presencia permanente de programas alimentarios. Las voces de los trabajadores sociales y técnicos relataron el desenvolvimiento de diversas prácticas naturalizadas, arraigadas y normalizadas, pero que no están identificadas en los discursos como un programa alimentario formal con objetivos escritos en un documento, requisitos de ingreso detallados, bases de datos con el registro de los destinatarios, etc. Se trata de una intervención alimentaria espontánea y permanente.

La voz de las personas entrevistadas permitió no sólo reconstruir y completar datos sobre la gestión e implementación sino también advertir intervenciones invisibles en tanto “programas alimentarios”. En el siguiente apartado se profundiza acerca de las cuestiones que intervienen al definir la situación de entrevista y sus implicancias para construir los datos.





## 2.2 Definir la situación de entrevista: El escenario

La entrevista en profundidad es una interacción de diferenciación y reciprocidad en la que el investigador o la investigadora y las personas entrevistadas definen las decisiones que se toman en el encuentro y configuran la situación de entrevista. Tanto la presentación de la entrevista como el lugar físico en el que se consensuó realizar la charla definen, influyen y direccionan ampliamente la información que se ofrece al registro y a la construcción de los datos.

La situación de entrevista se define a partir del discurso de presentación que enunciaba el objetivo general, la pertenencia académica y el propósito de la investigación. Es importante aclarar que, a partir de los primeros contactos algunos técnicos y profesionales demandaron información más específica sobre el estudio, otros accedieron a la entrevista inmediatamente en el lugar de trabajo, otros accedieron a la entrevista en un sitio fuera del ámbito laboral y, algunos no respondieron.

En los primeros encuentros no alcanzaba a interpretar las reacciones que despertaba mi presencia en las personas entrevistadas, por momentos experimentaba incomodidad y dudaba de la claridad con la que expresaba mis propósitos. Los primeros acercamientos al campo estuvieron cargados de incertidumbre hasta descubrir y apropiar los códigos y normas que circulan en el ámbito gubernamental. En las notas de campo desarrollé de manera crítica los modos de clasificación, significación y comprensión propios con las situaciones que me interpellaban en el desarrollo del trabajo. Esta reflexividad fue atravesada por mi pertenencia sociocultural y por diferentes objetivos propios relacionados a: el conocimiento particular teórico, el rol de investigadora, la práctica social y el informante (Guber, 2005). En este aspecto es que la construcción del conocimiento de lo real esta mediatizado por la reflexividad de ambos actores en la situación de campo.

En la entrevista, como en toda interacción social, cada actor selecciona una fachada (*sensu Goffman*) que lo dota de elementos expresivos, de manera natural o inconsciente, para desempeñarse en un rol social establecido. Siguiendo a Goffman (2012 [1971]) cada fachada social que se adopta tiende a institucionalizarse en función de las expectativas estereotipadas abstractas a las que da origen, por ello una fachada es una “representación colectiva” que no es creada por el actor, sino seleccionada.

La negociación de la entrevista implicó la definición de un escenario en el cual cada uno de los actores desplegaría una fachada apropiada al mismo. El lugar de encuentro se ha convertido en un elemento importante del registro porque los discursos son condicionados por el ámbito en el que se producen. Mientras algunos técnicos ofrecían su espacio de trabajo, otros preferían realizar la entrevista fuera del ministerio o secretaría municipal. Respecto a los primeros se destacó cierta incomodidad en las oficinas, en algunos casos durante la grabación de la entrevista se cambió de lugar tres veces. Varias entrevistas fueron realizadas en oficinas abiertas y compartidas con otros compañeros de trabajo. Los compañeros que oían la entrevista colaboraban con datos que el entrevistado no recordaba o con comentarios sobre la cuestión abordada.

En cuanto a los entrevistados que prefirieron realizar la entrevista fuera del lugar de trabajo se denotó un clima de confianza y espontaneidad con relatos más extensos y anécdotas en los que se explicaban con entusiasmo. El espacio ayuda al entrevistado a revivir cierto tipo de experiencias clave para el relato (Marradi, Archenti & Piovani, 2007), en tanto habilita o des-habilita determinadas expresiones y contextualiza el despliegue de un rol social.

Todas las personas entrevistadas han demostrado una valoración positiva hacia los programas en los que han trabajado; sin embargo, las entrevistas realizadas fuera del espacio gubernamental han sido más críticas respecto a la gestión e implementación de las intervenciones y a la cuestión alimentaria, tanto en el periodo 1983-2001 como en el contexto actual. Por ejemplo, las entrevistas realizadas en



el ámbito privado y a personas que ya no trabajan en la gestión ofrecieron como ventaja el acceso a documentos oficiales, material de capacitación, folletos de los programas para difundir entre los destinatarios y documentos sobre evaluaciones que las personas entrevistadas guardan entre sus pertenencias personales.

En las anécdotas relatadas se señalaron episodios de corrupción sobre el presupuesto destinado a las intervenciones alimentarias y acciones de coerción sobre las personas que denunciaron aquellas situaciones. También se describieron ejercicios de censura sobre el trabajo realizado mostrando una de las aristas de las relaciones de poder y jerarquía que se entranan en el ámbito de la gestión pública.

Agarraron el informe le metieron un coso un sello rojo que decía: secreto, secreto de estado. Y yo decía “¿Cómo va a ser una estadística de un programa de alimentación secreto de estado?” (Entrevista realizada en el ámbito privado)

En cambio, las entrevistas que se realizaron en el lugar de trabajo, con personas que continúan su desempeño en la gestión denotaron visiones menos críticas, por ejemplo, respecto a la cuestión alimentaria actual:

Ya hoy no existen comedores infantiles, existen centros integradores, en los que ya es marginal si se da de comer o no se da de comer, porque lo que tienen es otro tipo de actividades con los pibes... ¿sí? (Entrevista realizada en el lugar de trabajo).

Este aspecto es interesante y debe ser cuidadosamente abordado. Ante las ambivalencias y contradicciones en los discursos, en torno al problema del hambre, se prestó especial atención a la hermenéutica de los discursos y al contexto político-ideológico contemporáneo, entendiendo a dicha reflexión como un modo de interpretar las propias interpretaciones (Hosking & Pluut, 2010 citado en De Sena, 2015). Se trata del relato de un individuo en sociedad, de la apropiación individual de la vida colectiva y de los testimonios mediados por la memoria e interpretación personal de la persona entrevistada. Por ello, la información que provee la entrevista en profundidad no se considera en términos de veracidad-falsedad (Marradi, Archenti & Piovani, 2007) porque además, el entrevistado es el verdadero experto en el tema. Es tarea de quien entrevista escuchar de modo activo, contextualizando el discurso tanto en el plano político-ideológico como en el plano espacial concreto en el que se desarrolla la interacción. Escuchar de modo activo también implica identificar las respuestas “polémicas”, en relación al tema, e interpretarlo todo en relación al contexto en el que el entrevistado construyó su discurso.

### 2.3 La distancia temporal con lo relatado: “*si vamos a hablar de políticas viejas está todo bien*”

Tanto el espacio físico como el periodo de tiempo a abordar (1983-2000) influyó fuertemente en los discursos y en el desenvolvimiento de las entrevistas. El primer motivo para recortar el contexto histórico fue pragmático en relación a los recursos disponibles para realizar la investigación. El segundo motivo fue teórico, apoyado en los giros y en los matices que tomaron las políticas sociales desde los años dos mil respecto a las modalidades de prestación. A mediados de la década de 1990 se implementaron en la región las transferencias condicionadas de ingresos, pero se expandieron al campo alimentario durante la primera década de los años dos mil. El tercer motivo para el recorte temporal fue intuitivo, y corroborado en el trabajo de campo, respecto a la “libertad política” que implica conversar



sobre gestiones políticas anteriores a la vigente en el contexto de entrevista y actual desempeño de la persona entrevistada. Sobre este último aspecto se profundiza en este apartado.

Distintos matices de control sobre el discurso diferenciaron a las entrevistas que indagaban sobre un periodo de gestión pasado o uno actual. Invitar a la conversación en torno al recuerdo sobre la gestión e implementación de las políticas del pasado atrajo a la soltura, fluidez y espontaneidad en las charlas.

Si vamos a hablar sobre políticas viejas está todo bien...la políticas que se están implementando ahora son un poco más complicadas. (Técnico/profesional en Gestión Nacional desde 1993 a la actualidad)

Al avanzar en la experiencia de campo se advirtió que hacer hincapié sobre el periodo histórico a abordar en la entrevista impactó de modo favorable. Subrayar el eje temporal de la conversación en 1983-2001 al momento de establecer el primer contacto y presentación disminuyó los rechazos, resistencias o indiferencias a mi convocatoria.

Por otro lado, durante la inmersión temática se realizaron algunas entrevistas a informantes clave las cuales pretendían abordar la intervención alimentaria en el contexto actual. Esta decisión permitió contrastar y contextualizar los discursos de quienes se desempeñaron durante la etapa de observación (1983-2001) y de quienes continúan en la actualidad en la gestión pública. En esos encuentros se connotó una tensión particular en una apertura “novedosa” a brindar entrevistas:

Nosotros ahora comenzamos a dar entrevistas, lo que pedimos es un informe de tesis, publicación ((Entrevista realizada a personal de la Gestión Nacional desde 2004 a la actualidad).

Si bien el contrato en todas las entrevistas implica una devolución sobre el trabajo realizado a partir de la colaboración de las personas entrevistadas, es importante observar que el “*ahora comenzamos a dar entrevistas*” da cuenta de un periodo anterior en el cual el acceso fue restringido. Aquí radica la importancia de dos cuestiones. En primer lugar, como se mencionó anteriormente, la definición de la situación de entrevista: la claridad en la síntesis del tema de investigación, la consistencia de los objetivos e incluso un breve recorrido sobre los tópicos a abordar, el cual construyó condiciones de mayor o menor predisposición y confianza fundamentales para el desarrollo de la técnica. En segundo lugar, aparece “un periodo anterior” constreñido que ubica como excepcional el encuentro actual, en 2015, y pone en jaque el tono y los matices de la entrevista al tensionar el vínculo de poder en la interacción. Si bien el investigador o la investigadora son quienes guían la interacción a partir de señalar tópicos para conversar, la persona entrevistada advierte el poder del silencio y la indiferencia.

Los aportes de esta experiencia permitieron comprender las condiciones en las que se desarrollaron todas las entrevistas realizadas en el lugar de trabajo, que se interpretaron según el contexto político-ideológico y los diversos niveles de libertad de expresión que manifestaba el escenario de la interacción (entrevistas en oficinas privadas o en oficinas compartidas).

## Conclusiones

Observar en perspectiva las experiencias de las entrevistas permite pensar que hablar de políticas alimentarias en el contexto actual y en el lugar de trabajo condiciona un discurso particular sobre el hambre, definiendo el acto de comer como marginal o secundario en las intervenciones. Sin embargo,



la permanente vigencia de los programas ofrece indicios sobre un problema no resuelto y que en la actualidad presenta rispideces para su debate crítico.

Reconstruir las experiencias de las situaciones de entrevista también dio lugar a reflexiones sobre las relaciones sociales que se entranan al interior del ámbito gubernamental para implementar las intervenciones alimentarias. Entre las entrevistas realizadas en el ámbito privado o fuera del lugar de trabajo, con sus referencias a la corrupción, a la censura de documentos y a las dificultades de implementación, y, las entrevistas realizadas en el ámbito de la gestión pública, aparece como una bisagra la concesión reciente para ofrecer entrevistas en el ministerio, en tanto “antes” no se realizaban entrevistas. Esta contingencia se convirtió en una herramienta para la escucha activa y armada en relación a lo que se puede o no se puede decir en el ámbito de trabajo.

En la disputa entre el poder de preguntar, que posee la persona entrevistadora, y el poder de brindar las respuestas, que adquiere la persona entrevistada, la principal tarea como investigadora fue la de escuchar de modo atento y crítico, en tanto el acto de escuchar representa la cualidad política de la indagación social. La potencialidad de la entrevista en profundidad radica en dar paso a la voz social desde las voces de cada uno de los participantes entrevistados. La técnica de entrevista en profundidad permitió reconstruir abordaje de la cuestión alimentaria a partir de la palabra de las personas técnicas y profesionales de la gestión pública sobre sus propias prácticas del hacer.

Los recorridos sinuosos transitados en el trabajo de campo significaron datos en sí mismos, ya que la voz de la persona entrevistada en relación a las políticas sociales se fue configurando según la participación o el distanciamiento en la gestión gubernamental vigente, según los escenarios en los que se realizaron las entrevistas (lugar de trabajo, lugar público, casa particular) y el periodo histórico abordado en la conversación. Aquella información que parecía complementaria se tornó imprescindible para comprender la complejidad de las relaciones sociales, altamente burocratizadas, que disputan poder y recursos en la gestión de programas que complementan las condiciones alimentarias de la población.

En la realización de este trabajo me propuse reivindicar la pertinencia de los registros de campo y cómo la reflexividad sobre los mismos construye un mapa que se va esclareciendo a medida que avanza la investigación. Mientras más riguroso sea el registro, guiado por la reflexividad y la vigilancia epistemológica, el mapa de trabajo se volverá más esclarecedor y el análisis e interpretación se realizarán de manera holística sobre todo el proceso. Es responsabilidad del investigador escuchar entre líneas y de manera crítica, no sólo la voz de las personas entrevistadas sino también, el despliegue de sus prácticas.

## Notas

1. En el marco del “Proyecto de apoyo a la Movilidad de Estudiantes de carreras de grado de Ciencias Sociales 2015” de la Secretaría de Políticas Universitarias (SPU) a través de la “Beca de Movilidad II: Estancias de Investigación” fue posible realizar el trabajo de campo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en La Plata. El enlace entre la Universidad Nacional de Mar del Plata y el Grupo de Estudios sobre Sociología de las Emociones y los Cuerpos del Instituto de Investigaciones Gino Germani (IIGG) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires permitió el desarrollo del proceso de investigación.
2. Organiza la pastoral caritativa de la Iglesia Católica.



## Referencias

- Aguirre, Patricia. (2005). *Estrategias de consumo: qué comen los argentinos qué comen*. Buenos Aires: Mino y Dávila.
- Baeza Rodríguez, Manuel. (2002). *De las metodologías Cualitativas en investigación científico-social. Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido*. Chile: Universidad de Concepción.
- Bourdieu, Pierre, Chamboredon Jean, & Passeron Jean. (2008). *El oficio de sociólogo*. Buenos Aires: Siglo XXI. [Versión Original 1973].
- Britos, Sergio., O'Donnell, Alejandro, Ugalde, Vanina, & Clacheo, Rodrigo. (2003). *Programas alimentarios en Argentina*. Buenos Aires: CESNI.
- Coffey, Amanda, & Atkinson, Paul. (2003). "Variedades de datos y variedades de análisis." En: Coffey, A., & Atkinson, P. (coord.), *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación*. (Pp.1-30) Medellín: Universidad de Antioquia.
- De Sena, Angélica.; Del Campo, Natalia, Dettano, Andrea; García, Marina, & Sáenz, Macarena. (2012). "La entrevista como modo de indagación social. Una experiencia compartida." En Gómez Rojas, Gabriela. y De Sena, Angélica (comps.), *En Clave Metodológica. Reflexiones y Prácticas de la Investigación Social*. Buenos Aires: Ediciones Cooperativas.
- De Sena, Angélica. (2015). *Caminos cualitativos*. Buenos Aires: Ciccus.
- De Sena, Angélica, & Scribano, Adrián. (2015). La entrevista: una mirada sobre la escucha desde dos experiencias. En: De Sena, A. *Caminos cualitativos*. (pp. 19-40) Buenos Aires: Ciccus.
- Denzin, Norman, & Lincoln, Yovana. (1994). *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Freidin Betina. (2015). Documento de Cátedra N° 96. "Diseñando matrices y redes para el despliegue de los datos cualitativos". Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Glaser, Barney, & Strauss, Anselm. (1967). *El desarrollo de la teoría fundada*. Chicago, EEUU: Aldine.
- Goffman, Erving. (2012 [1971]). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrurtu: Buenos Aires.
- Gómez Rojas, Gabriela, & De Sena, Angélica. (2012). *En clave metodológica. Reflexiones y prácticas de la investigación social*. Buenos Aires: Ediciones Cooperativas.
- Guber, Rosana. (2005). *El salvaje metropolitano*. Buenos Aires: Paidós.
- Hammersley, Martyn y Atkinson, Paul. (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Marradi, Alberto, Archenti, Nélica, & Piovani, Juan. (2007). *Metodología de las ciencias sociales*. Buenos Aires: Emecé.



- Mejía Navarrete, Julio. (2011). “Problemas centrales del análisis de datos cualitativos”. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación - ReLMIS. Vol. 1. (N°1)*. 47-60. Abril - Septiembre. Argentina. ESE Recuperado de: <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/11/139> (Visto enero 2018).
- Miles, Matthew, Huberman, Michael, & Saldaña. (2014). “Desingning Matrix and Network Displays” En Miles, M., Huberman, A, & Saldaña *Qualitative Data Analysis: a methods Sourcebook*. Loa Angeles: Sage. Capítulo 5. En: Freidin Betina. (2015). Documento de Catedra N° 96. “Diseñando matrices y redes para el despliegue de los datos cualitativos”. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Navarro, Alejandra. (2012). “Negotiating Access to an Argentinean military institution in democratic timen: difficulties and challenges” [Negociando el acceso a una institución military en Argentina en tiempos democráticos: dificultades y desafíos]. In Carreiras, H. y Castro, C. (Ed), *Qualitative Methods in Military Studies*. London: Routledge.
- Oxman, Claudia. (1998). *La entrevista de investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Eudeba.
- Scribano, Adrián. (2008). *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires: Prometeo.
- Sordini, María Victoria. (2016). La cuestión alimentaria como cuestión social. Los programas alimentarios implementados entre 1983 y 2001 en Mar del Plata, Argentina. *Revista Azarbe. Revista internacional de trabajo social y bienestar. Vol. 2016 (N° 5)*, 49-58. Diciembre. España: Universidad de Murcia. Recuperado de: <http://revistas.um.es/azarbe/article/view/262571/198771>
- Vinocur, Pablo, & Halperin, Leopoldo. (2004). Pobreza y políticas sociales en Argentina de los años noventa. (Tipo de documento: *Serie Políticas Sociales No.85*) Santiago de Chile *CEPAL*. Naciones Unidas. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/6074>
- Wacquant, Loïc, & Bourdieu, Pierre. (2014). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Wainerman, Catalina, & Sautu, Ruth. (2001). *La trastienda de la investigación*. Buenos Aires: Lumiere Ediciones.

