

## CAPÍTULO 67

### LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD Y LA OBSERVACIÓN DIRECTA: OBSERVACIONES CUALITATIVAS PARA UN ENFOQUE HOLÍSTICO

**Antonio Martínez López**  
Universidad de Granada

#### Resumen

El texto de esta comunicación emana de la reflexión sobre metodología de las ciencias sociales efectuada en el marco de una extensa investigación doctoral de naturaleza fundamentalmente cualitativa. El artículo pretende explorar las sinergias entre las tradiciones sociológicas cualitativas española (Jesús Ibáñez y discípulos) y la tradición metodológica francesa en el campo de la investigación cualitativa y la reconstrucción de los discursos sociales. El objetivo específico de esta comunicación consiste en reflexionar sobre la adecuación de lo complementarias que resultan las entrevistas en profundidad, con la Observación Directa. Entendemos que lo expuesto resulta especialmente útil en el análisis de relaciones de las relaciones laborales en el marco tal y como se hace en la industria francesa y también en relaciones de servicio como la orientación laboral o las Políticas activas de empleo. Por lo tanto, puede aportar un enfoque metodológico que enriquezca el desarrollo de áreas esenciales de la Sociología, como la Sociología del trabajo, o la Sociología de las instituciones.

**Palabras clave:** Metodología de la Investigación Social, Enfoque Cualitativo en Sociología, Observación Directa, Triangulación Metodológica, Sociología del Trabajo

#### Introducción

El objetivo de este artículo es mostrar la adecuación y complementariedad de dos herramientas de investigación social cualitativa centrales para el estudio de lo que podemos denominar, siguiendo a Erving Goffman: *Relaciones de Servicio* (cuestión que por lo tanto consideramos de máximo interés, por cuanto autores como (Arborio y Fournier, 1999: 18) han mostrado que ramas enteras de la sociología, como es la sociología del trabajo se han ido desplazando de las fábricas hacia el estudio de interacciones en el ámbito del trabajo de servicios, estas dos herramientas son: la Entrevista en Profundidad y la Observación Directa, que en muchos casos, como es el que descansa en la base de este artículo, se reclaman de manera complementaria para poder acceder a una correcta y profunda comprensión y explicación del objeto de estudio.

Y de forma más concreta, lo que proponemos es, que la complementariedad de la entrevista con la observación directa en el trabajo de campo, no sólo resulta conveniente para aprender con más profundidad el objetivo de estudio sociológico (Relaciones laborales en ámbitos de producción industrial o de servicios, relaciones puramente de servicios, como la orientación laboral), sino que podemos entender esta relación más allá de la complementariedad en un sentido de composición de las dos herramientas aludidas, de tal modo que la *Observación Directa funcionaría como un perfecto mecanismo de fortalecimiento del proceso de vigilancia metodológica* tal y como lo define y explica Enrique Martín Criado en su obra “Los haceres y los decires”, como detallaremos con profundidad más adelante.

El debate que hasta hace no mucho era, al parecer, eterno, en ciencias sociales, entre lo cuantitativo y lo cualitativo, nos ha parecido bastante zanjado especialmente a partir de las explicaciones, entre otros, de (Bourdieu, Chamboredon y Passeron, 2001: 57-58), y de Alonso (1998: 41-43). De todas formas, siempre parece una referencia inexcusable con la que hay que transigir a la hora de explicar el enfoque metodológico desde el que se parte en un trabajo de investigación, como parece sugerir el título del capítulo del libro de Alonso (1998: 38) donde se aborda: *cuantitativo / cualitativo, una vez más*. Parece poco viable, poco realista, enfrentarse a la construcción de un objeto de estudio auto-limitándose, imponiéndose la tara de que uno es *cuantitativista o cualitativista*, de que uno sabe aplicar (a priori a la confrontación con el objeto) estas técnicas y no estas otras, y por lo tanto es en base a ellas que debe construirse la investigación. La realidad social es compleja y no admite componendas. Por supuesto que hay objetos de estudio que por su naturaleza reclaman, en cuanto a validez y fiabilidad (Latiesa, 1992: 335-364), el uso prioritario de unas u otras técnicas de investigación. Pero tenemos la impresión de que una vez y a medida que se va construyendo el objeto de estudio, todo dato y hecho sociológico que se muestre pertinente en relación con éste, y que sea susceptible de análisis mediante herramientas cuantitativas y cualitativas y de incorporación dentro del sistema de relaciones conceptuales que supone la teoría con la que puede explicarse un hecho social, puede y debe ser incorporado a fin de no segmentar la explicación de una realidad, que no se da segmentada, sino como un haz de dimensiones y variables que se interpenetran entre sí (podríamos decir que lo real en sociedad es uno y multidimensional, siempre inabarcable por la explicación, pero no por ello inacotable y/o inexplicable).

Por lo tanto, la comprensión holística del objeto exige que lo cuantitativo y lo cualitativo se combinen y complementen en la investigación, lejos de verlos como enfoques contrapuestos (Alonso, 1998: 43). También como dice Latiesa Rodríguez (1991: 85), y muchos autores “defienden los esfuerzos que propicien la pluralidad metodológica, en ensayos donde se comparen las técnicas cuantitativas y cualitativas en investigaciones que las combinen”.

Ahora bien, dependiendo de los objetivos que la investigación plantee, es completamente legítimo y necesario el recurso preferencial a unos u otros tipos de técnicas, y en este sentido la investigación puede establecer claramente una jerarquía de importancia con respecto a las herramientas a utilizar, como dice literalmente el autor citado antes: “Ahora bien, si la cuantificación es imprescindible en la explicación de hechos externos, acontecimientos y opiniones, sólo resulta un instrumento útil pero secundario en la sociología interpretativa o comprensiva de actitudes y representaciones” (Alonso, 1998: 41).

## UNA HERRAMIENTA CENTRAL EN SOCIOLOGÍA CUALITATIVA: LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La entrevista semi-directiva, entrevista en profundidad o también llamada entrevista abierta por algunos autores como Luis Enrique Alonso, es la técnica de investigación central empleada en la mayoría de los estudios de la sociología cualitativa, donde parecería que la observación directa se utiliza de forma marginal.

sociológico cualitativo, de corte etnográfico, donde también se usan otras herramientas de investigación, como es el caso especial de la *observación directa*,

Ahora bien, es importante señalar dos cosas: 1) resultando ambas herramientas plenamente complementarias para trabajos que analicen lo que Erving Goffman llama "relaciones de Servicio" (Goffman, 1981), relaciones laborales del ámbito de la fábrica o de la empresa, relaciones docentes en el aula, etc., lo cual constituye una de las hipótesis de este trabajo, 2) sí que es necesario señalar que puede realizarse una suerte de investigación utilizando la Entrevista y prescindiendo de la Observación, que sin alcanzar las cotas de análisis y sin llegar a comprender el objeto con la profundidad adecuada, sin embargo resultaría hasta cierto punto viable, cuestión que, defendemos aquí no puede suceder en caso contrario.

No puede hacerse propiamente una investigación sociológica cualitativa donde se extrajeran conclusiones capaces de romper la barrera del sentido común sociológico utilizando en exclusiva la técnica de la Observación Directa. Esta, llama siempre a la entrevista para dar sentido a cosas que si bien se ven, no pueden comprenderse, sin escucharse, puesto que observar, no es sólo ver, implica mucho el oír, y no sólo el oír in situ... sino el preguntar... a los actores, para dar sentido a interacciones, relaciones y situaciones que se observan, y que suponen la actualización de estructuras sociales en un momento del tiempo, pero cuyo significado no puede ser aprendido sin conocer también, y de forma complementaria los discursos de los agentes implicados en esas esferas de la realidad social que se estudia.

¿Qué le interesa al investigador en ciencias sociales del discurso de un individuo? Ampliemos la pregunta: cuando, trabajando desde un enfoque sociológico cualitativo, hacemos una entrevista a un individuo, ¿estamos realmente haciendo una entrevista a un individuo? Creo que no, estamos haciendo eso, pero a la vez estamos haciendo más... otra cosa. Lo que nos interesa de las experiencias individuales es lo que las estructuras sociales han dejado en impronta en toda actualización de la experiencia singular. Como apuntan Schawartz y Jacobs (1984: 62): "Cuando se utiliza la entrevista para reconstruir la realidad de un grupo social, los entrevistados individuales son tratados como fuentes de información general", o "el investigador pregunta directamente acerca de cuestiones generales e interpreta las preguntas individuales en tal forma que arrojen luz sobre las actitudes, las situaciones y los patrones generales".

Me parece que se podría decir, que del discurso y de la biografía individual, a la sociología le interesan los aspectos que remiten a la experiencia colectiva, a la vivencia histórica, generacional, a lo que forma parte de la esfera del intercambio, de la interrelación social, frente a los contenidos más subjetivos y propios de la idiosincrasia individual del entrevistado. Nos interesa del discurso de los individuos, lo que hacen y lo que son, en relación con su vivir con los otros. Beaud y Weber (1998: 39) apuntan con una claridad envidiable a la explicación que estamos ensayando cuando dicen que la entrevista informa no sobre el universo de los "individuos", sino sobre el universo de las "relaciones de los

*individuos*". Así, y creo que en relación con lo anterior, las explicaciones de (Martín Criado, 1991) sobre la producción de sentido en las situaciones sociales, y por tanto en los *marcos* referenciales que suponen las técnicas de investigación social (cuyo ejercicio de reflexividad en el sentido expresado en *El oficio de sociólogo* viene a ser el correlato del proceso de puesta en relación del discurso con las condiciones de producción del discurso, que opera entre las variables a observar para el análisis del discurso de los agentes sociales que propone el autor mencionado), presuponen la naturaleza social de un objeto de estudio sociológico, que no viene dado por sí mismo, como un sistema cerrado y que el investigador analizaría desde el exterior.

El discurso lo producen sujetos, y lo producen de una forma dinámica, inter-comunicacional y en base a un conjunto de juegos y de efectos de sentido que presentan interdependencias, de las que el investigador no debe de olvidar el propio marco en el que se registran los hechos sobre los que se va a construir la explicación sociológica. El discurso no lo producen sujetos encajonados en una lógica distributiva, sino sujetos imbricados en relaciones sociales (entre las que una entrevista, o un grupo de discusión, suponen, una situación social más a tener en cuenta para el análisis) que obedecen a una lógica de la *constructividad* y no de la *distribución*.

El juego comunicativo que se establece en una entrevista nunca resulta fácil, puesto que hay que conciliar dos cuestiones que requieren resolver imprevistos in-situ y que son difíciles de anticipar: *empatía* y *rigor científico*. Parecería puede nunca traspasar el límite de hacer sentir al individuo que su ser no cuenta para el investigador, pero no se le debe permitir tampoco que sea su peripecia la que imponga el orden cognitivo de la entrevista, por lo que esto nos ha permitido un equilibrio un tanto delicado, que en este caso fue mejorando bastante con el entrenamiento en las entrevistas consecutivas.

El *guión de entrevista* es una cuestión vital en el desarrollo de esta herramienta. Sin un guión de entrevista, el entrevistador corre mucho peligro de perderse, y que los *efectos de imposición* (Bourdieu, 1999: 529-530), que han de intentar evitarse a toda costa, pueden trocarse en su reverso: que sea el entrevistador el que se vea envuelto en una relación de entrevista donde el entrevistado imponga el orden comunicacional, los temas, sus subjetividades, sus intereses, etc., haciendo inválida la entrevista en términos de utilidad científica. Siempre nos encontraremos con el riesgo de acudir a una entrevista sin un guión bien estructurado, e incluso *internalizado*<sup>1</sup>, un riesgo que consiste en ser atrapados por la lógica inversa a la que nos describe Bourdieu (1999) en su libro *La Miseria del Mundo*, es decir, una inversión de la lógica comunicativa de la entrevista en la que sea el entrevistado el que acabe dominando el orden comunicativo, sobre todo si nos enfrentamos a personas con un alto capital formativo y comunicacional.

Beaud y Weber (1998: 204-205) previenen del efecto contrario que puede tener el ceñirse a un guión de entrevista: se aleja uno de los parámetros de la investigación cualitativa,

---

<sup>1</sup> Entendemos aquí por *internalizado*, una memorización flexible del guión de entrevista que implica la posibilidad de seguir el discurso del entrevistado teniendo en mente cuándo está produciendo discurso en relación con uno y otro de los bloques de interés temático de nuestro guión, lo que facilita, reconducciones basadas en el tacto, de la persona entrevistada, y evita el problema de perder información relevante que aparece de forma inesperada con respecto al orden preconcebido de las preguntas por parte del investigador, información, que como se ha comprobado, las más de las veces, resulta la más valiosa para hacer una lectura omnicompreensiva del discurso.

pudiendo caer en los sesgos de la perspectiva distributiva, siguiendo en este caso la terminología de Jesús Ibáñez. En definitiva el guión, la preocupación constante del entrevistador por el hecho de que se vean contestadas, en el orden en que tiene redactadas, las preguntas del guión, puede desvirtuar las entrevistas (desatender el ejercicio de reflexividad que hay que hacer sobre el propio intercambio, a fin de evitar imposiciones, de poner en boca de los entrevistados cosas que nosotros creemos que van a decir, pero que realmente no han dicho por sí mismos, ciertas atenciones a las cuestiones no verbales y de presentación de sí en la entrevista, etc.). De esa forma la entrevista tiende a acercarse a la lógica del cuestionario, impidiendo el que debe de ser el objetivo de la entrevista abierta o semidirectiva: que los sujetos produzcan *su discurso*, sobre el tema en que gravita el objeto de estudio de la investigación.

Una definición de entrevista abierta que, además contiene una explicación implícita de qué hacer en esta, del papel a jugar por el guión o el protocolo de entrevista, y que nos ha parecido la más ajustada a lo que es la entrevista ideal a perseguir es la siguiente: *“El mínimo marco pautado de la entrevista es un guión temático previo, que recoge los objetivos de la investigación y focaliza la interacción; pero el guión no está organizado secuencialmente. Se trata de que durante la entrevista la persona entrevistada produzca información sobre todos los temas que nos interesan, pero no se trata de ir inquiriendo sobre cada uno de los temas en un orden prefijado, sino de crear una relación dinámica en la que, por su propia lógica comunicativa, se vayan produciendo los temas de acuerdo con el sujeto que entrevistamos...”* (Alonso, 1998: 85).

En las obras que venimos citando se dan pautas muy esclarecedoras sobre cómo realizar las entrevistas, y que no vamos a reproducir aquí por conocidas: inmersión en el campo, presentación de los objetivos de la investigación, establecimiento de pacto de entrevista, etc. Hay una cuestión que resulta de gran trascendencia con respecto a la entrevista y en la que sí quisiera reparar mínimamente. Como dice Bourdieu (1999: 528), toda relación social entre agentes está sometida a una serie de distorsiones derivadas de las desigualdades de posición social, de capitales, etc., de las que la propia entrevista abierta no está ni mucho menos libre, no deja de ser una relación social más, que ha de ser sometida a un proceso de reflexividad de su práctica por el investigador a fin de controlar estas distorsiones que la propia mirada sociológica puede producir (y produce) sobre lo observado.

Uno de los problemas que señala este autor, es el de la *asimetría de posición social y de capitales* (especialmente el escolar y el lingüístico) que se da normalmente entre entrevistadores y entrevistados.

El cultivo de la empatía, de la fijación de normas internalizadas para conseguir crear un clima de comunicación agradable, podría paliar en cierto modo el hecho de que, como creemos, la empatía se produce más cuando existe una cierta homología de capitales entre entrevistadores y entrevistados. De hecho, según sostenemos, los casos de homología y cercanía de capitales reducen las posibilidades objetivas de que se produzcan efectos de *imposición en el discurso* de los entrevistados, aquellos que serían fruto de la *violencia simbólica* que los *dominantes* pueden ejercer sobre *dominados*, en determinados casos (Bourdieu, 1999: 528).

En definitiva, la cercanía entre entrevistados y entrevistadores, sin caer en la endogamia profesional que supondría una censura en sí misma, resulta un excelente aliado para hacer de manera profundizada, el trabajo de campo. Si hay pocas asimetrías culturales, hay más comunicación, y se obtiene más y mejor conocimiento del objeto de estudio, en menos

tiempo, en definitiva, el tiempo que supone conocer el lenguaje propio o la jerga lingüístico-social que utiliza el grupo sobre el que pivote una investigación cualitativa.

Un tema que parece que suele generar sus controversias en investigación social cualitativa y en el uso de la entrevista abierta o semi-directiva es el de la cantidad. *¿Cuántas entrevistas han de hacerse para que el proceso de traducción de los datos obtenidos y la inducción que nos lleva a la formulación de hipótesis pueda considerarse representativo en términos científicos?* En ninguno de expertos y obras consultadas, como por otra parte parece lógico, se ofrecen recomendaciones numéricas o pautas cuantitativas a seguir en relación con la cantidad de entrevistas que es conveniente realizar. Todo indica, que según los objetivos que se proponga en el trabajo, el número de entrevistas resulta variable. Beaud y Weber (1998: 179) hacen algunas observaciones al respecto, que nos han resultado muy interesantes para comprender la relación cantidad-calidad de las entrevistas en la tesis, y que una vez realizado el trabajo de campo nos parecen muy dignas de defensa.

Los autores sostienen que, en un trabajo de naturaleza cualitativa, especialmente cuando se triangulan las entrevistas con la Observación Directa (donde se hacen y se combinan entrevistas con observación directa, fundamentalmente), no es tan importante la cantidad de entrevistas a hacer (el hacer muchas), como la duración de estas entrevistas, de forma que permitan obtener mucha información del comportamiento, representaciones de los agentes, estado del campo en el que se manejan, etc. Así mismo resulta central la propia selección de las personas a entrevistar, que de alguna forma implica un conocimiento y una progresiva inmersión en el campo de estudio, de tal forma que las entrevistas y los entrevistados se inscriban en un orden de *relaciones entre ellos*, como dijimos, y no en un orden distributivo simple de casos elegidos al azar. La cantidad de personas a entrevistar es una cuestión que ha sido ampliamente debatida en España (Alonso), Francia, (weber), y en general se trata de saturar los contenidos de los discursos a través de los entrevistados

Para ir seleccionando a los informantes puede resultar muy conveniente apoyarse en lo que Beaud y Weber llaman la técnica de *arborescencia* consistente en solicitar a los propios entrevistados (que suele conocer a gente de su ámbito, de su profesión, de su medio, etc.) que me propusieran algún candidato en relación con las exigencias de las siguientes entrevistas que tenía planteadas.

Sin haber sido exhaustivos, no vamos a insistir más sobre los requisitos que deben reunir las entrevistas para un uso científico y productivo de ellas, simplemente hemos apuntado algunas cuestiones que vienen a perfilar, desde aportes combinados de la sociología cualitativa francesa y española, la realización de una entrevista en profundidad.

## **LA OBSERVACIÓN DIRECTA COMO HERRAMIENTA COMPLEMENTARIA Y MECANISMO DE VIGILANCIA EPISTEMOLÓGICA:**

En primer lugar trazaremos los orígenes de la observación Directa, que se da fundamentalmente en EEUU, y después importada en Francia con una numerosa cantidad de trabajos, en el ámbito de la sociología industrial, de las relaciones de trabajo en el sector servicios (Arborio y Fournier, 13-18), así como en otros ámbitos que vamos a ignorar aquí para no extendernos en lo que es nuestro objetivo en este capítulo: mostrar la relevancia de esta herramienta de investigación en culturas sociológicas donde parece que se da con más intensidad que en la sociología española, y por lo tanto una movilización mayor de sus capacidades productivas y de productividad.

Tal y como nos cuentan los autores citados, el mundo del trabajo industrial fue un campo pionero de la utilización pre-científica de la observación directa, destinada a comprender la organización del trabajo en la fábrica y a obtener una mayor productividad por parte de los trabajadores. Así surgen los trabajos de F. Taylor, que se autodenominan como trabajos destinados a la “organización científica del trabajo”.

O la investigación de Elton Mayo, sociólogo industrial, que centró su interés en descubrir las posibles formas de aumentar la productividad del trabajo, centrándose en el análisis del comportamiento de los trabajadores en las fábricas, a encontrar una racionalidad a la resistencia que estos ofrecen a los impulsos de productividad que pretenden introducir los patronos a través de la simple y continua división del trabajo y aumento de sueldo. Obviamente, sólo con la observación directa y bajando a pie de fábrica con los obreros se podía comprender como hacerles partícipes de la racionalidad empresarial

En estas dos corrientes, la observación directa es el corazón de la investigación, aunque van surgiendo variantes en función de las necesidades que los investigadores se plantean: observación informal rápida, observación experimental, observación, observación más sistemática, observación participante, observación incognito o al descubierto. (Arborio y Fournier, 16).

En el campo de las interacciones en el sector servicios la observación directa también ha sido ampliamente usada en EEUU y en Francia, produciendo importantes obras y corrientes de investigación.

En estados Unidos a partir de los estudiantes de E.C. Huges, en la Universidad de Chicago, donde se producen análisis cualitativos de todo tipo de oficios. Conserges, institutrices, taxistas, psiquiatras, osteópatas, cuadros de la administración municipal, farmacéuticos. Observación directa del funcionamiento de los hospitales frente a tradicionales metodologías de estudio de los mismos. (Arborio y Fournier, 19). En definitiva, una instalación de la metodología sociológica cualitativa en lo que Erving Goffman llama las relaciones de Servicio (Goffman, 1981).

En Francia, Henri Peretz estudia la construcción de la identidad en el vestido, haciendo un prolongado trabajo de campo en tiendas de ropa de lujo usando las entrevistas junto con la observación participante, tal y como hemos propuesto en este artículo, en el año 1992.

Finalizamos este repaso por la importancia del uso de la observación participante en otras culturas sociológicas no nacionales, con posible más desarrollo que en la sociología cualitativa nacional donde también se da la observación Directa, pero creemos que en menos medida, con un libro de Stephan Beaud y Michel Pialoux: *Vilences Urbaines, violences sociales*.

En este espléndido libro, los autores analizan el desclasamiento laboral de los jóvenes de clase obrera, en la mayoría de los casos hijos de inmigrantes magrebíes, que no pueden optar a los trabajos para los que estaban objetivamente designados como hijos de trabajadores fabriles, no pudiendo integrarse tampoco en el mercado laboral general por tener menores cualificaciones que los mismos miembros de su generación de clases medias, lo que lleva a la generación de subculturas de la violencia, del enfrentamiento ante las autoridades policiales, que se producen en estos barrios degradados por la progresiva desaparición del fordismo en la Francia de primeros de Siglo.

La metodología que usan es fundamentalmente cualitativa, empleando entrevistas y observación directa.

El gran dispositivo de trabajo de campo, no se limita a la fábrica, donde se estudia la cultura laboral de los padres y los hijos en relación con el trabajo, sino que sale a todo el espacio geográfico, es barrio, donde está asentado el problema de desempleo industrial que está en los orígenes de las transformaciones generacionales que se explican.

Un buen ejemplo de ello es el uso de la observación directa, en La misión Local de Empleo, una especie de servicios de orientación laboral, formación, y políticas activas para desempleados que se daba en Francia en el año 2003 cuando se publica el libro.

Los autores captan los estragos en términos laborales que produce el fracaso escolar, y la propia lógica de los servicios de orientación al empleo: proponer cursos de formación donde los jóvenes demandan empleos para iniciar su pleno acceso a la vida social que se les posterga.

Peretz (1998: 3) aporta una interesante reflexión sobre las distintas acepciones que pueden encontrarse del concepto de observación en ciencias sociales a fin de recalcar en la explicación de la observación directa. El término puede entenderse desde su acepción más amplia en el sentido de observación sociológica de los cambios y fenómenos sociales, hasta en su concreción como método específico de investigación. El autor da la siguiente definición de la *observación directa*: “en su sentido más restringido y determinado, la observación consiste en encontrarse presente y mezclado en una situación social para registrarla e interpretarla, haciendo siempre un esfuerzo para no modificarla. Esta situación social es siempre el producto de las interacciones de los participantes entre sí, y, de una forma o de otra de los participantes y el observador...”, “*En el tipo de observación estudiada aquí, el investigador no tiene ningún interés en alterar el curso de la acción con respecto a su funcionamiento cotidiano, ni de implicar a los participantes en actos ajenos a sus perspectivas sobre la acción*” (Peretz, 1998: 5).

Hemos de coincidir con el criterio que presentan Arborio y Fournier (1999: 8) en cuanto a que no se trataría de defender la superioridad metodológica de la observación directa, sino más bien señalar su idoneidad como método de investigación combinado con otras herramientas, como pueden ser, en el caso de este trabajo, las entrevistas en profundidad. Y destacando una de las hipótesis que mantenemos en este artículo, ya señalada, la Observación es más útil como complemento de la entrevista que como herramienta de investigación a utilizar en exclusividad, a no ser que se trate de objetos muy específicos, como los “no lugares” de los que habla Marc Augé, y aún así habría que analizar en profundidad los límites epistemológicos de la Observación Directa en exclusividad.

Si las entrevistas en profundidad sirven para restituir mediante palabras, un conjunto de actos y de lógicas pasados que son evocados y traídos al presente para su análisis, siempre nos vemos enfrentados a la dificultad de poder desentrañar la forma en la que se desarrollan determinados aspectos de las interacciones humanas que son difícilmente evocables, teniendo en cuenta además que siempre pueda existir en toda actividad profesional un *región posterior* (Erving Goffman, 1981), (a veces incluso subconsciente a la acción de los sujetos) sobre la que los agentes no pueden pronunciarse con veracidad, salvo en muy raras ocasiones. No es que los sujetos mientan, ni que digan siempre la verdad, sino que todo agente humano, más allá de las visiones esencialistas de sujeto, conforma sus hábitos para accionar en la práctica en escenarios escindidos que presuponen otros tantos elementos contextualizadores de la acción al tener en cuenta su naturaleza. Habría dos



posturas esencialistas y tradicionalmente opuestas, que podemos encontrar en teoría de la acción para explicar el comportamiento de los sujetos, tal y como nos explica (Martín Criado, 1997: 68-69). Por un lado la postura que produciría una ilusión de unicidad del sujeto y una continuidad lógica entre lo que dice, lo que piensa y lo que hace (el sujeto esencialmente *verdadero*, cuya práctica podría deducirse enteramente a partir de lo que dice, lo que el autor llama: *ilusión de transparencia*), y la que presupone la opacidad del sujeto (la *ilusión de opacidad*) que parte del axioma de un sujeto antropológico en el que el investigador tendría que estar siempre haciendo un ejercicio de adivinación de cuál es la verdad sobre las prácticas que el sujeto oculta (tanto intencionalmente como subconscientemente) tras su discurso, que no sería más que una máscara que el investigador a modo de policía tendría que desenmascarar.

Ambas visiones parecen suponer una simplificación de la naturaleza del sujeto y de la acción, que se construye y se actualiza en función de habitus que, de entrada, son flexibles a los campos, a los marcos o contextos en que tiene que actuar, y que de hecho los sujetos han de vérselas en su devenir social en contextos de acción que les presuponen demandas diversas a satisfacer en su *démarche* cotidiana. El autor que venimos de citar propone una metodología muy razonable y saludable frente a la búsqueda de la técnica metodológica de la que puedan ser evacuados para siempre los sesgos discursivos que llevan al error interpretativo del investigador.

Frente a esta rutina, se trataría de aplicar un principio de vigilancia metodológica en relación con las situaciones que genera la investigación (y que por lo tanto han de tenerse en cuenta a la hora del análisis, a fin de que podamos hablar de la realidad y no de nuestro propio influjo sobre la realidad), con los contextos en los que el sujeto produce sus prácticas, con el contexto (tener en cuenta la censura estructural que produce lo que Pierre Bourdieu llama el *efecto de legitimidad* en las entrevistas (Bourdieu, 1999), por ejemplo en el que se desarrolla la propia entrevista como práctica entre investigador e informador que está sometida a una serie de condicionantes contextuales, según quién, cómo, cuando, se realice la entrevista, y a quién se le efectúe, etc. Como dice el autor: “vigilancia de la relación entre la producción de discurso y otras situaciones interrelacionadas en la economía comunicativa del grupo estudiado; vigilancia del papel del investigador en la construcción de los marcos a partir de los cuáles se dará sentido a la situación” (Martín Criado, 1997: 71). Esto presupone, lógicamente, y como también señala el autor, un tipo de investigación cualitativa que se aleje de las lógicas sincrónicas más propias de la encuesta, y que suponga una inmersión de *longue durée*, en el terreno, tal y como señalan también Beaud y Weber (1998), como dijimos en los apuntes metodológicos iniciales.

Pues bien, la propuesta que hacemos aquí es que la *Observación Directa funciona como un perfecto mecanismo de fortalecimiento de ese proceso de vigilancia metodológica* que venimos de describir, y nos permite confrontarnos con los contextos en que se produce la acción que hemos comenzado a conocer a través del discurso de la entrevista.

Una vez determinada y negociada la presencia en la escena, en la situación social que se quiere analizar, la cuestión del registro de la información que se considera pertinente para elaborar un diario de campo presenta algunas problemáticas, tal y como analizan en detalle Arborio y Fournier (1999) y Beaud y Weber (1998). Se dan situaciones en las que, si la presencia del observador no viene acompañada de un rol que lo justifique suficientemente, el registro *in situ* de la actividad que se observa puede resultar contraproducente para los objetivos de la investigación (Arborio y Fournier, 1999: 52). Por varios motivos. Tomar notas en un cuaderno al mismo tiempo que se desarrolla la acción, dificulta la propia observación de lo que sucede, de la situación y de lo que está en juego entre los actores sociales. El hecho de tomar notas sobre lo que sucede en el mismo lugar donde se producen los hechos

sociales parece aumentar la inquietud que sienten los actores que conocen de la presencia del observador y por lo tanto es un elemento que incrementa el efecto, siempre existente, de alteración de lo observado por parte del observador.

El paso del tiempo fue un factor central. De hecho tanto Arborio y Fournier (1999: 30) como Peretz (1998: 26) coinciden en que no puede determinarse a priori el tiempo que ha de durar la observación directa, pero se entiende perfectamente de la lectura de estas obras que el tiempo a permanecer en el campo debe ser el suficiente como para que se consolide el propio rol de observador en éste, y podamos acceder a las claves sociales de lo que allí hay en juego en una situación lo más cercana posible a la que se produce en nuestra ausencia. Frente a un empirismo exacerbado o a un empirismo fingido que pretenda dar un barniz a investigaciones que se forjan con la lógica cuantitativa de la sofisticación de los instrumentos sociológicos de investigación, como señalan Bourdieu y Passeron (1972), la observación directa en su correcto uso significa el “ejercicio de una atención sostenida para considerar un conjunto circunscrito de hechos, de objetos, de prácticas, con el fin de obtener una serie de constataciones destinadas a conocerlos mejor” (Arborio y Fournier, 1999: 7).

Si las técnicas de investigación como la encuesta o la entrevista tienen como lógica un razonamiento hipotético-deductivo, la observación directa procede mediante la inducción a la extracción de hipótesis sobre los procesos sociales que se estudian.

Una historia exhaustiva de la observación directa en ciencias sociales es presentada en las dos obras centrales que venimos citando: Arborio y Fournier (1999) y Peretz (1998). Los primeros trabajos se dan en la sociología americana, sobre todo en la Escuela de Chicago con los trabajos de Parca y de Ges, principalmente, o los trabajos de Penen en Francia.

## Conclusiones

Si bien tanto la entrevista como el grupo de discusión son dos herramientas de investigación cualitativa amplia y magistralmente utilizadas en la sociología española a quien mucho deben, no puede decirse lo mismo de la observación directa, tal y como la llaman en la tradición sociológica francesa.

Tanto en Francia como en los EE.UU., y fundamentalmente en el ámbito de las relaciones laborales, y en la sociología del trabajo, la observación directa ha producido un importante número de buenas obras en sociología, ha aportado luz al conocimiento de objetos de estudio que de otra forma habría quedado sesgados, peor comprendidos.

Este artículo ha tenido como objetivo central, reflexionar acerca de la idoneidad de complementar la observación directa con la entrevista en profundidad. Además, proponemos que puede ser muy útil para el estudio de relaciones de servicio en el marco de mercados de trabajo hiperflexibilizados como los actuales en un marco de crisis económica (imaginemos el trabajo de los teleoperadores, por ejemplo).

Si bien la observación sola, resultaría en algunos casos insuficiente, combinada con las entrevistas en profundidad, la observación directa puede usarse como un mecanismo extremadamente útil de *vigilancia epistemológica* de los contextos de censura del objeto a estudiar, a la vez que ofrece una gran cantidad de datos sociológicos nuevos que permiten la elaboración de hipótesis de mayor calado, y menos sesgadas, del objeto de estudio.

## Bibliografía

- GOFFMAN, E. (1981): *La presentación de sí en la vida cotidiana*, Buenos Aires, Amorrortu.  
GOFFMAN, E. (2001): *Internados*, Buenos Aires: Amorrortu.

- ALONSO, L. E. (2000): Trabajo y postmodernidad: El empleo débil, Madrid, Fundamentos.
- ARBORIO, ANNE MARIE, Y FOURNIER, PIERRE, (1999): *L'enquête et ses méthodes*, Paris: Armand Collin.
- BEAUD, S. y WEBER, F. (2003): Guide de l'enquête de terrain, París, La Découverte.
- BOURDIEU, P., CHAMBOREDON, J. C. y PASSERON, J. C. (2001): El Oficio de sociólogo, Madrid, Siglo XXI.
- CASTILLO, J. J. (1999): El trabajo del futuro, Madrid, Complutense.
- IBAÑEZ, J. (1992): "Perspectivas de la investigación social: el diseño de en las tres perspectivas", en GARCIA, M., IBÁÑEZ J. y ALVIRA, F. (eds.), *El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza, pp. 51-87.
- LATIESA, M. (1991): "Validez y fiabilidad de las observaciones sociológicas", en GARCÍA, M., IBÁÑEZ J. y ALVIRA, F. (eds.), *El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza, pp. 335-365.
- MARTIN CRIADO, E. (1991): "Del sentido como producción: elementos para un análisis sociológico del discurso", en LATIESA, M., *El pluralismo metodológico en la investigación social: Ensayos típicos*, Granada, Universidad de Granada, pp. 187-212.
- (1999): *La miseria del mundo*, Madrid, Akal.
- MARTIN CRIADO, E. (1997): "Los decires y los haceres", Papers, núm., 56, Barcelona, Universidad Autónoma, pp. 57-71.
- PERETZ, HENRI (1998): *Les méthodes en Sociologie: L'observation*, Paris: La découverte.
- SCHWARTZ, H. y JACOBS, J. (1984): Sociología cualitativa: Método para la reconstrucción de la realidad, México, Trillas.