

**La entrevista como técnica de recolección de información en el marco del Diplomado en
Construcción de Redes Sociales de Comunicación**

Ensayo

Jennyfer Viviana Castiblanco

Tutor:

Víctor Hugo López Yara

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades- ECSAH

Programa de Comunicación Social

Diplomado en Construcción en Redes sociales de Comunicación.

CEAD Zipaquirá, febrero de 2023

Resumen

La entrevista en sus diferentes tipos o categorías es la técnica de recolección de información fundamental en de la investigación en el marco de las ciencias sociales, claro está que la observación, la revisión documental, los grupos focales entre otras técnicas, forman un conjunto que permite al investigador la auscultación integral de fenómeno social. En el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, la entrevista juega un papel determinante en el acercamiento y conocimiento que el estudiante-investigador puede alcanzar, respecto de las dinámicas comunicativas de la Organización Social Participativa OSP con la cual se desarrolló la Investigación Acción durante un periodo de 16 semanas. Las entrevistas cualitativas realizadas se enfocaron en conocer la manera en que la OSP se comunica tanto de manera interna como externa, haciendo especial énfasis en sus redes sociales de comunicación. Es claro que la entrevista per se no asegura el éxito en la recolección de datos e información, máxime cuando en algunos contextos-casos, debido al tipo de fuentes, son otras las técnicas a utilizar, sin embargo, para el trabajo que propone el Diplomado, la entrevista provee de un excelente escenario para recabar dichos datos e información.

Palabras Clave: Entrevista, Redes sociales, Comunidad, Comunicación,

Tabla de contenido

La entrevista como técnica de recolección de información en el marco del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación.....	4
Conclusiones... ..	10
Referencias... ..	11

La entrevista como técnica de recolección de información en el marco del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

El Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación es una de las opciones de trabajo de grado para el programa de Comunicación Social de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, en su estructura teórica recoge importantes planteamientos sobre la concepción sociológica de las redes sociales de comunicación, sin excluir el fenómeno de las plataformas digitales, que se convirtieron en “las redes sociales” por antonomasia.

La siguiente es la descripción del curso, la cual está tomada del Syllabus, esta descripción es necesaria para contextualizar o perfilar el escenario en el cual se desarrolla la investigación acción que los estudiantes realizan con una organización social participativa y que tiene como finalidad, el diseño de una estrategia comunicacional dirigida a fortalecer a la OSP, especialmente en sus redes sociales de comunicación tanto internas como externas.

El Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación ofrece a los estudiantes del programa de Comunicación Social, una Opción de Trabajo de Grado, diseñado desde una Estrategia Pedagógica basada en Investigación-Acción (IA). En desarrollo del Núcleo Integrador del Problema (NIP): Comunicación Transformadora, trabaja tres categorías: Comunidad, Comunicación Participativa y Red Social. Su intensidad es de 10 créditos académicos que se desarrollan en seis fases: Aprestamiento Sociopráxico, Conceptos en contextos socio comunicacionales, Acopio organizativo y comunicacional, Procesamiento y análisis de datos, Proyección comunicacional y Comunicación el conocimiento. La IA se implementa de manera individual; cada estudiante explora, gestiona y elige una Organización Social con Principios Participativos (OSP), y previo acuerdo mutuo se adelanta un trabajo académico participativo durante un periodo académico de 16 semanas. (Syllabus del Curso).

Respecto del concepto de comunidad del cual parten varios de los teóricos incluidos en la bibliografía del Diplomado, se evidencia que hay una preocupación por diferenciar el concepto de Comunidad, respecto del de Sociedad, en este sentido permanentemente surgen puntos de vista que se actualizan a medida que el “mundo” se transforma, sin embargo, en su mayoría se sustentan en el texto Comunidad y Sociedad de Ferdinand Tönnies, texto que es analizado por Schluchter (2011):

...para Tönnies la sociedad es, en primera instancia, de intercambio en la forma de una sociedad capitalista mundial, en la cual los individuos aislados se ponen en relaciones recíprocas mediante contratos, tratándose las partes contratantes unas a otras, en primera instancia, como medios para lograr un fin. Las relaciones sociales se regulan mediante la convención y las leyes. En cambio, en la comunidad, los individuos permanecen insertos en un contexto vital orgánico amplio y se reconocen mutuamente en su estatus correspondiente. Las relaciones sociales siguen a la costumbre y el derecho consuetudinario. (párr. 20).

En lo que respecta a la Comunicación Participativa, en el Diplomado se indaga en qué medida y formas tanto los miembros de las OSP participan en la toma de decisiones, en el desarrollo de la labor misional, en la representatividad hacia el exterior de la organización y sobre todo en qué posibilidades reales de participar tiene la comunidad en la cual está inserta la OSP.

La participación, como categoría central, debe llegar a los modos de gestión y de organización de los nuevos medios ciudadanos o comunitarios. A las metodologías empleadas para el diseño y evaluación de las prácticas sociocomunicativas impulsadas, con el fin de que se sitúen en la órbita de las metodologías participativas. En definitiva, la participación debe desbordar los

límites del campo comunicativo y tecnológico, para impregnar el conjunto de prácticas sociales transformadoras que están vinculadas a las iniciativas comunicativas. (Mari Sáez, 2010, p.16).

La entrevista en la investigación cualitativa presenta varias modalidades, para el caso del Diplomado se propone una entrevista semiestructurada, la cual tiene como instrumento un temario-cuestionario que es flexible y que se puede adaptar fácilmente al tipo de entrevistado y al nivel de profundización que se quiera tener en cada sesión.

En el contexto de la investigación, la entrevista es un instrumento muy útil para indagar un problema y comprenderlo. En términos generales la entrevista personal puede definirse como “una conversación o un intercambio verbal cara a cara, que tiene como propósito conocer en detalle lo que piensa o siente una persona con respecto a un tema o a una situación particular” (Maccoly y Maccoly, citados en Carvajal 2005, p. 34).

Alonso (citado en Carvajal, 2005) identifica siete tipos de entrevistas:

La sesión clínica (psicoanalítica o psicológica)

La entrevista no directiva.

La entrevista focalizada sobre temas precisos.

La entrevista con respuestas provocadas pero libre en su formulación.

La entrevista con preguntas abiertas, pero siguiendo un orden precisado.

La entrevista con preguntadas listadas.

La entrevista con preguntas cerradas.

Como se desprende de la anterior categorización, existen múltiples tipos de entrevistas cualitativas, es más, el mismo autor advierte que la conversación y la interpretación da origen a

otras posibles categorías; sin embargo todas estas tienen en común elementos fundamentales, respecto a esto Sampieri et al. (2014) señalan:

Al hablar sobre los contextos en los cuales se aplica un cuestionario (instrumentos cuantitativos) se comentaron algunos aspectos de las entrevistas. No obstante, la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta. Ésta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque). (p.418).

Actualmente la tecnología brinda amplio acceso a los dispositivos digitales que permiten registrar las entrevistas, grabadoras de audio, videograbadoras y por supuesto los teléfonos celulares que además de permitir el registro audiovisual de las entrevistas, brindan la posibilidad de editar y a la vez de publicar; no obstante, se debe ser muy prudente en el momento de abordar una entrevista, pues el hecho de ser grabado, puede cohibir al entrevistado, perdiendo de esta manera la posibilidad de acceder a valiosa información.

No se está hablando aquí de temas necesariamente confidenciales o que generen posibles riesgos, se está hablando aquí de que el interés por lograr un material audiovisual, sonoro o fotográfico, no se debe convertir en obstáculo para lograr el principal objetivo de la entrevista, el cual es lograr auscultar lo más profunda y significativamente al entrevistado, sobre el objeto de la investigación, o sobre los elementos que nos ayuden a conocer, comprender o analizar dicho objeto, que para efectos del Diplomado son las dinámicas comunicativas de una organización social participativa.

Dado que la entrevista que se utiliza en el desarrollo de la investigación del Diplomado se denomina semiestructurada, en tanto que se dispone de un cuestionario-temario que es flexible y adaptable según el desarrollo de la entrevista y características del entrevistado lo requieran, es muy importante que el estudiante-investigador, esté atento y tenga la capacidad para adaptar las preguntas al contexto del entrevistado, puesto que los representantes o miembros de las OSP que van a participar en las entrevistas no necesariamente manejan cierta terminología que siendo básica para los comunicadores y en general para las ciencias sociales, pueden ser totalmente ajenas al entrevistado, sin importar su nivel de formación académica. En este punto es vital la capacidad del entrevistador para expresarse de manera que el entrevistado aluda en su respuesta, a lo que el investigador efectivamente estaba haciendo referencia con sus preguntas o planteamientos.

Las entrevistas que se realizan durante el proceso investigativo se enfocan en tres aspectos, a saber: comunidad, redes sociales de comunicación y comunicación participativa. Teniendo en cuenta que al abordar cualquiera de estos tres componentes, muy posiblemente se estará también entrando en contacto con los dos restantes, puesto que sus espectros no son excluyentes mutuamente, sino todo lo contrario, pues se articulan permanentemente en los escenarios sociales, se hace necesario que el entrevistador delimite claramente el alcance de cada una de las preguntas para que el entrevistado tenga la oportunidad de centrarse adecuadamente en cada uno de los temas.

Teniendo en cuenta que las necesidades del entrevistador pueden variar con cada entrevistado y con cada tema abordado, se considera necesario ampliar la tipología o categorías de las clases de entrevistas, a continuación, aparece la clasificación de Bonilla y Rodríguez (citados en Carvajal, 2005):

Bonilla y Rodríguez distinguen diversas modalidades de entrevistas cualitativas: - Las tres

mantienen el formato de preguntas abiertas. - La principal diferencia se basa en el grado de precisión. Requerido para captar la información.

La Entrevista informal Conversacional: - En torno a un asunto que se explora ampliamente; sin guía que delimite el proceso. - No se espera obtener información sistemática. - Estas entrevistas son a veces pertinentes al inicio de la Investigación. La Entrevista estructurada con una Guía: - El Investigador ha definido previamente un conjunto de tópicos que deben abordarse. - Debe tratar los mismos temas con todas las personas. -Posibilita un proceso de recolección más sistemático.

La Entrevista Estandarizada: - Organiza y formaliza aún más el proceso de recolección. - Investigador establece no solo los tópicos, sino el orden y la forma como deben plantearse las preguntas. Otra clasificación pone de relieve tres tipos de entrevista: Entrevista estructurada (un guion con preguntas precisas, rígido).

Entrevista no estructurada (con preguntas abiertas, sin un guion previo).

Entrevista semi-estructurada (con un guion previo, pero que no es una “camisa de fuerza”, dando la posibilidad de nuevas preguntas) !!! En investigación cualitativa, cuando se utiliza esta técnica, se recomienda el tipo de entrevista semiestructurada. Así, los tipos de entrevista son amplios, y dependiendo del problema y los objetivos de la investigación se escogen los más pertinentes para dicho estudio. (Carvajal, 2005, p.35).

Como se puede evidenciar las categorías son múltiples y responden a ciertas diferencias o énfasis metodológico, que hace posible la adaptabilidad de esta técnica a las también múltiples situaciones, lo anterior debe ser tenido en cuenta para que los estudiantes amplíen las posibilidades que la entrevista en sus diferentes tipos les brinda.

Conclusiones

Conocer las “realidades sociales” exige que el investigador disponga de las técnicas e instrumentos adecuados para cada contexto o escenario. La entrevista y específicamente la entrevista cualitativa, como técnica de recolección de información en las ciencias sociales, brinda la oportunidad de propiciar un diálogo cercano con los protagonistas de dichas “realidades”.

Aunque la duración de la entrevista no es sinónimo de la cantidad y calidad de información que se pueda recabar, sí es importante que el entrevistador-investigador disponga de un tiempo adecuado para poder crear un ambiente de confianza y empatía con el entrevistado, de esta manera podrá profundizar en el aspecto que considere necesario o en el que el entrevistado pueda enriquecer la investigación, ya sea por su experiencia, conocimiento, rechazo, preocupación o interés.

Referencias

Carvajal, A. (2005). Elementos de Investigación Social Aplicada.

https://www.academia.edu/5901051/Elementos_de_Investigaci%C3%B3n_social_aplicada

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Mari Sáez, V. M. (2010). El enfoque de la comunicación participativa para el desarrollo y su puesta en práctica en los medios comunitarios. *Razón y Palabra*, (71).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199514914043>

Schluchter, Wolfgang. (2011). Ferdinand Tönnies: comunidad y sociedad. *Signos filosóficos*, 13(26), 43-62. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-13242011000200003&lng=es&tlng=es.