



EMPIRIA. Revista de Metodología de las
Ciencias Sociales

ISSN: 1139-5737

empiria@poli.uned.es

Universidad Nacional de Educación a
Distancia
España

Ruiz-Herrero, Jesús Antonio

Propuestas para resolver dificultades en la investigación: Cómo activar materiales de
análisis y otros recursos

EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales, núm. 34, mayo-agosto, 2016,
pp. 79-99

Universidad Nacional de Educación a Distancia
Madrid, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297145846003>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Propuestas para resolver dificultades en la investigación: Cómo activar materiales de análisis y otros recursos

Proposals to solve drawbacks when doing research: Activating research materials and other resources

JESÚS ANTONIO RUIZ-HERRERO

ruizherrero@yahoo.com (ESPAÑA)

Recibido: 15.07.2015

Aceptado: 18 .04.2016

RESUMEN

En este artículo se presenta una reflexión acerca de lo que podemos aprender sobre metodología de autores clásicos como Elias o Goffman, y de planteamientos actuales que pretenden innovar en la práctica de ciertas técnicas y en los ámbitos de los que extraen materiales de análisis, como la ciberetnografía. A continuación ilustraré cómo tales propuestas fueron de inspiración a la hora de resolver algunos contratiempos en una investigación cualitativa que realicé sobre las nuevas formas de control y producción presentes en las empresas intensivas en innovación. Gracias a las estrategias que empleé, descubrí nuevos materiales de análisis, los cuales me ayudaron a detectar aristas imprevistas de los problemas que estudiaba o a conocer mejor los conflictos de estos sectores. En resumen, se defiende flexibilizar los diseños metodológicos iniciales y reestructurarlos sobre la marcha, abriéndonos a materiales para el análisis que descubramos incluso accidentalmente, si tales ayudan a acercarse mejor al fenómeno estudiado, que es lo que se trata al fin y al cabo.

PALABRAS CLAVE

Metodología sociológica, materiales virtuales para la investigación, pluralidad de estrategias metodológicas, serendipias, sociología de las organizaciones y del trabajo.

ABSTRACT

In this article I reflect on the lessons to be learnt regarding methodology both from classic authors, such as Elias or Goffman, and from recent approaches whose aim is to renew some research techniques or to explore new realms from which to get research materials, as is the case with netnography. After this, I will explain how these classic and new perspectives were of help in order to solve setbacks while I was carrying out a qualitative research. This was about the new ways of controlling the workforce and producing in innovation-intensive industries. Thanks to the methodological strategies I used then, I could discover new research materials that let me become aware of ignored aspects of the problem under study and also know these sectors' typical conflicts more deeply. To sum up, I argue for making the initial methodological design more flexible and restructuring it along the way. In this vein, we should use materials that we even come across during the research, if those may help us better approach the phenomenon which we are looking in, for this is our main goal after all.

KEY WORDS

Sociological methodology, online materials for doing research, multiplicity of methodological strategies, serendipities, Sociology of Organisations and Work

1. INTRODUCCIÓN

La metodología sociológica ha venido madurando desde que se pusieran sus primeras bases hace dos siglos. Hoy todos los trabajos recogen su apartado metodológico donde se exponen las técnicas utilizadas, normalizadas tras décadas de desarrollo y mejora, de modo que supone un ahorro de tiempo y esfuerzo utilizarlas y permite la comprensión mutua entre los investigadores.

La aplicación de algunas técnicas de investigación social asentadas presupone tener informantes accesibles y en adecuado número, sea para entrevistas o para contestar cuestionarios. Sin embargo, en ocasiones, tales facilidades no existen. También, a veces, lo que queremos saber puede ser que no quede del todo bien cubierto por el tipo de datos¹ que una técnica dada arroja, de modo que es necesario explorar nuevos formatos. Por ejemplo, es posible

¹ Voy a hablar de datos como aquella selección de signos significativos desde un punto de vista científico que pueden ayudar, en cuanto pruebas o elementos sobre los que reflexionar, a resolver problemas de investigación. Los datos, así entendidos, pueden ser de diferentes tipos: cuantitativos o cualitativos, etc., según la clasificación que manejen. Por consiguiente, los datos pueden tener diferentes formatos, siendo necesario explorar nuevos formatos (nuevas variantes dentro de los formatos cualitativos, por ejemplo, que vayan más allá de los discursos verbales al uso grabados, como sucede con las imágenes o con un diario virtual).

que en algunas ocasiones, para conocer algo, las narraciones de algunos sujetos no sean suficientes (aun teniendo su importancia porque vierten significados o hablan de cómo transcurre la vida cotidiana) o sean confusas, pues los aspectos de la realidad que nos interesan escapan a lo que saben plenamente o pueden explicar tales sujetos.

Tales situaciones, lejos de ser agobiantes, pueden ser la oportunidad para explorar estrategias de investigación. Aquí se recogerán vías de reformulación y mejora de algunas técnicas como la entrevista o la etnografía, bien para solventar algunos de sus problemas o bien para aprovechar nuevas posibilidades de realización de las mismas cuando no tenemos disponibilidad de informantes o acceso a ciertos discursos y conflictos. También queremos aplicar cierta imaginación sociológica para descubrir y aprovechar ciertos materiales (convirtiéndolos en datos sociológicos) con el objetivo así de lograr conocer mejor un problema e incluso divisar nuevas dimensiones del mismo. Pues, al fin y al cabo, explorar nuevos formatos de datos o diferentes maneras de ejercer las técnicas significa ampliar los modos de inscripción de una realidad (Foucault, 2006, 2009).

Las referidas exploraciones de tipo metodológico que se vierten en este artículo provienen de una investigación que realicé sobre las prácticas de trabajo y organización que se están desarrollando en sectores que emplean, casi en su totalidad, a una fuerza de trabajo altamente cualificada. Explicaré algo más el diseño de la investigación y sus objetivos en apartados posteriores.

Antes de nada, quiero repasar algunas corrientes metodológicas que respaldan esos nuevos planteamientos en algunas técnicas y lo que puede entrar dentro del repertorio de los datos legítimamente sociológicos.

2. REVISIÓN DE ALGUNAS CORRIENTES METODOLÓGICAS

Como investigadores sociales nos preocupa elaborar un discurso científico que se corresponda con la realidad estudiada, es decir, que haya identificado o ahondado en los que consideramos los problemas clave o conflictos centrales de la misma y en algunos de los mecanismos que los desencadenan. Esto no es caer en un positivismo ingenuo por el cual pensamos que podemos representar a la perfección una realidad como si fuera una cosa a recolectar y enfrascar. Por el contrario, entendemos que la vida social, aunque también afectada por factores extradiscursivos, está mediada por el lenguaje, que las categorías para describir científicamente tal realidad también están mediadas por dicho lenguaje y por ciertos valores y paradigmas, que esa realidad social que pesa sobre los sujetos se transforma mediante las acciones de los mismos y que, aparte de las teorías, también los instrumentos y técnicas utilizadas enfocan selectivamente ciertas partes del problema en detrimento de otras. No obstante, todo esto no equivale a pensar que las explicaciones sociológicas no tienen anclaje en procesos reales (lingüísticos, ecológicos, emocionales, etc.) y que no hay diferencias de valor y potencia explicativa si se comparan tales diferentes enfoques sociológicos según

la coherencia y profundidad con que llegan captar y relacionar las diferentes situaciones, prácticas de los agentes y factores presentes en un ámbito social. Es verdad que siempre quedarán variables o ciertos aspectos minimizados en las investigaciones y resultados, al tiempo que otros se privilegian por las elecciones de las teorías que se manejan. No obstante, estas situaciones podrán sostenerse hasta que no incurran en graves omisiones, incoherencias y debilidades a la hora de dar cuenta de ciertos comportamientos y fenómenos. Precisamente, con objeto de apurar en mayor medida esos procesos reales algunas escuelas y autores han empezado a introducir cambios en cómo se emplean algunas técnicas o en lo que se considera e incluye o no como dato relevante para el estudio sociológico con objeto de captar mejor los discursos, conflictos y circunstancias sociales fundamentales que mueven a los sujetos. Ahora repasaremos algunas.

Por ejemplo, parece haber una preocupación mayor con no recurrir solo a técnicas altamente modelizadas y que buscan producir *ex profeso* una información determinada en una situación artificial según los temas que interesan al investigador (entrevistas, preguntar a una muestra, etc.) o que toman como escenario de análisis un espacio muy determinado y aislado (por ejemplo, un clase, una oficina, etc.). Por el contrario, el diagnóstico sociológico más acertado parece emerger al poner en relación los acontecimientos, detalles vistos y experiencias contadas de los sujetos en diferentes y múltiples entornos. Es decir, se pretende superar un solo escenario, experiencia, situación, etc., pluralizarlos, seguir el rastro de diferentes sujetos o instituciones estudiadas, observar sus experiencias y escuchar y analizar sus discursos ante los detalles, situaciones y elementos, algunos propios de esos ambientes explorados, otros fortuitos, pero que permiten reinterpretar o enriquecer un diagnóstico. Mediante ello, además, se quiere asumir el reto de revisar y reestructurar el marco teórico inicial frecuentemente al pasarlo por el tamiz sucesivo de un amplio número de referencias, análisis de elementos y discursos. Esta lógica es la que subyace en algunas intensificaciones del método etnográfico como en las derivas (Montenegro y Pujol, 2008). Estas son prácticas de observación etnográfica, sobre todo aplicadas a la Sociología Urbana. Inicialmente consisten en batidas detalladas con las cuales se intenta vivir y sentir la ciudad y sus diferentes espacios, reflexionar sobre las impresiones que causan al investigador, recorrer los ángulos diversos de un barrio para deshacer visiones ideologizadas a través de experiencias más ricas. En sucesivos recorridos, y cuando ya se conocen los recovecos más “densos”, se interacciona más con los sujetos. Observar detalles inesperados o reacciones de los sujetos ante algo que sucede o dice el investigador puede dar pistas para captar el universo simbólico de un grupo. En la misma línea se mueven los *métodos móviles* de Urry y otros investigadores (Büscher et al., 2011). Dicho enfoque quiere acercarse a situaciones de investigación menos artificiales, y apuesta por la movilidad del investigador por diferentes espacios, acompañando a los sujetos estudiados para recolectar información desconocida, exponerse a acontecimientos y situaciones curiosas o accidentales e inventariar los movimientos de los sujetos por el espacio. La interacción y la movilidad por diferentes espacios y ámbitos también

permiten ver rastros de otras actividades, aunque en el momento presente no se desarrollen, o ver los objetos que pueblan la cotidianidad de los sujetos —los cuales remiten a prácticas cotidianas interesantes—, que estos además explicarán o comentarán, produciendo discurso y significados. Esta búsqueda expresa de acontecimientos inesperados al circular por escenarios inicialmente periféricos o aparentemente no importantes la recomiendan algunos textos del volumen antes referido con el ánimo de favorecer experiencias que pongan en crisis una interpretación cómoda y vigente hasta la fecha. Por ejemplo, Ferguson (2011), que trabaja temas de violencia contra la infancia, recomienda, cuando se explora un ámbito, no solo quedarse en la visita protocolaria, sino romper procedimientos rígidos, caminar incluso por los ángulos en principio insignificantes, pues este movimiento intensificado permite captar más detalles que sean a la larga reveladores. En cualquier caso, se recomienda siempre que todo detalle captado sorprendente se matice con las explicaciones y discursos de los sujetos sobre qué significa algo para evitar caer en la lectura rápidamente inculpatoria o prejuiciosa, lo cual tampoco es objeto de la Sociología; precisamente esta trata de vincular incluso los comportamientos más inaceptables socialmente con el contexto y las razones prácticas de los sujetos. En cualquier caso, también hay que tener en cuenta que los sujetos también tienen intereses espurios, causan daño a otros y tratarán de ocultarlo. La toma de conciencia sobre estas situaciones son aspectos a los que puede contribuir una sociología crítica, y para dicho desenmascaramiento estos métodos aludidos pueden cumplir un papel clave. En un intento por enriquecer aún más el corpus de experiencias que se captan mediante estas observaciones y etnografías que pretenden ser más móviles o reparar más en lo secundario o en las partes marginales de los ámbitos estudiados, se han aboga por incorporar medios tecnológicos, como las cámaras portátiles (Harper et al., 2008) u otros dispositivos, que precisamente permiten saturar más la observación, repasar cosas *a posteriori*, etc. Büscher y Urry (2009) presentan un compendio de estas prácticas metodológicas. Estas orientaciones forman parte de algunas corrientes que defienden las prometedoras posibilidades de inscripción de los nuevos medios electrónicos, como por ejemplo Internet. Luego hablaremos más la Red como soporte para la investigación, pues así la utilicé en mi estudio.

El intento de buscar técnicas que amplíen el espectro de datos y experiencias posibles con objeto de incorporar más ángulos de un problema no solo ha conducido a las evoluciones de la etnografía antes referidas, sino también a otras formas de plantear las entrevistas abiertas. Así, algunas autoras recomiendan no solo hacer una entrevista puntual a un sujeto, tras la cual se pierde su pista; por el contrario, recomiendan volver a localizarlos, pasado un tiempo, para sucesivas entrevistas (Van Niekerk y Savin-Baden, 2010). Gracias a ello pueden corregirse las conclusiones iniciales formadas a partir de algunas inercias interpretativas. Por ejemplo, estas autoras hicieron entrevistas a personas con problemas mentales. Los prejuicios podían afectar a las interpretaciones del estudio mismo, de modo que las entrevistas adicionales podían compensar estas influencias negativas. Por ejemplo, las autoras comentan cómo en la primera entrevista

no dieron mucha importancia o crédito a algunas afirmaciones, que, luego, en sucesivos encuentros, y tras abundar en la cuestión, emergieron como virtudes o posibilidades no ficticias de los sujetos de mejorar su situación. Asimismo, las sucesivas entrevistas se utilizaron para evaluar si algunas desventajas y exclusiones sociales que denunciaban los entrevistados se sostenían a lo largo del tiempo, lo cual demostraba la rigidez de los procesos de exclusión que pesaban sobre ellos. También aplicando estas entrevistas sucesivas se comprobaba cómo en este mismo proceso de narrar su vida con recurrencia activaban estrategias con las que afrontar esas exclusiones.

En cualquier caso, lo que hay que captar en lo anterior es, como decíamos, ese intento de estos planteamientos de ampliar las experiencias de investigación y los espacios observados hasta llegar a ángulos y significados pasados por alto (Fic, 2005). El conocimiento y la reflexión sobre estas prácticas de las zonas de sombra, de los discursos hasta ahora poco visibles o de los momentos de la interacción aparentemente marginales nos proveen de piezas que fuerzan a otra composición del rompecabezas social. Precisamente, esta búsqueda y multiplicaciones de espacios de observación ha desbordado el mundo real para conquistar el virtual, de modo que se han venido aplicando desde hace un tiempo algunas técnicas al mundo virtual, como por ejemplo el análisis de textos, las entrevistas virtuales o las etnografías y observaciones de comportamientos en Internet (Wellman y Haythornthwaite, 2002; Fielding, et al., 2008; Kozinets, 2009). Precisamente algunas reflexiones metodológicas destacan los mundos virtuales porque favorecen la desinhibición y la sinceridad (Arriazu, 2007), características que todo estudio sociológico desea, pues son la espita de un discurso rico y de la exhibición y testimonio de estilos de vida y pautas de comportamiento que no se conocen, o de grupos y tribus emergentes o poco accesibles.

La justificación del uso de los espacios virtuales es posible reforzarla si atendemos a las siguientes reflexiones sobre cómo se crea conocimiento. Foucault (2009) habla de que las formas de saber que surgen en un momento dado están ligadas a los tipos de gestión y sujeción de las personas. En la sociedad moderna surgen espacios disciplinarios donde se acumulan en gran número sujetos con ciertas características (por ejemplo, pacientes en un hospital). El agregado así creado, y los datos e indicios que genera tal agregado, unido a los progresos de la estadística, activan nuevas posibilidades de conocimiento para la ciencia. También en la fábrica confluyen masas de trabajadores, que, por ello, son más observables y comparables en un número adecuado, dando paso a los primeros estudios sobre el trabajo (Braverman, 1987). Si lo pensamos bien, Internet es otro espacio masivo, en este caso virtual, surgido en nuestras sociedades, que las personas utilizan para comunicarse con diferentes fines tan dispares como testimoniar problemas, buscar trabajo, trabar amistades o autopromocionarse. En conclusión, el circuito de Internet desarrolla un yacimiento de discursos, artefactos creados por los sujetos y de información sobre conductas que pueden ser la base para nuestras indagaciones sociológicas. En los siguientes epígrafes mostraré como trasladé esto a mi investigación.

También es de destacar que, en ese intento de inspeccionar otros recursos que transparentan las formas de hacer y pensar o las coacciones y formas de vida de un grupo social, algunos estudios han asumido artefactos heterogéneos como material de análisis. Serrano (2008) analiza anuncios para revelarnos los mecanismos de seducción de la sociedad de consumo. Brown estudia (2012) los programas de telerrealidad como ejemplo de prácticas de transformación del yo y de mercantilización de las emociones. De todos modos, esta reclamación de materiales y formatos de datos que se salen de lo más formalizado, y que algunos enfoques metodológicos recuperan hoy, ya se inició con autores clásicos como Goffman (2006), quien empleó noticias de sucesos o de cotilleos, algo, en principio, morboso y no muy científico. Con ello trataba de recopilar las dobleces o los detalles pintorescos o absurdos de las interacciones cotidianas presentes en las tretas de los delincuentes, en los malos entendidos de cada día o en los episodios de enajenación mental, que ponen en crisis los marcos de la interacción o aquellos que sustentan la confianza entre los interlocutores, y que por eso mismo permiten analizarlos al dejar de ser algo dado por supuesto.

Otra precedente es Elias (1993). Es magistral su análisis de los palacios de la nobleza cortesana, entre otros artefactos. Para ello examina aspectos curiosos como planos de construcciones o artículos de *L'Encyclopédie*, la cual revela las categorías mentales esenciales del antiguo régimen con clarividencia, pues ya es un texto de una sociedad en transición que acusa cierto distanciamiento hacia sí misma. Del análisis de estos aspectos casi anecdóticos deduce la estructura de capas y estamentos o las diferencias entre el matrimonio cortesano y el burgués. La originalidad de los planteamientos de Elias se ha recuperado en las últimas décadas y ha inspirado algunas investigaciones actuales (Ampudia de Haro, 2010; Wouters, 2013).

Si estos autores clásicos reciben atención renovada en la actualidad, quizás se deba a que se encuentra legitimidad sociológica en ellos para propuestas metodológicas actuales y que introducen innovaciones en algunas técnicas cualitativas, con las que se quiere enriquecer el análisis y superar cierto positivismo, que ha venido privilegiando además la metodología cuantitativa. De hecho, el empleo de otro tipo de materiales y datos sociológicos o la etnografía siempre han tenido un papel crítico, en el sentido de enfocar aspectos indeseables de la sociedad o dar más la voz a los sujetos dominados socialmente.

En conclusión, de estas investigaciones, clásicas y actuales, podemos deducir las siguientes directrices:

- o Introducir replanteamientos con los intensificar o depurar algunos problemas y déficit de las técnicas tradicionales, como ocurre con las entrevistas sucesivas.

- o Hacer un acopio más ambicioso o atrevido de diferentes materiales y fuentes que revelan discursos y formas de percepción, pero también prácticas de coacción a las que están sometidos los sujetos estudiados, y que en su

interrelación y contraste pueden revelar más aspectos de la situación de un grupo social y depurar algunas visiones previas, logrando así un cuadro de los mismos más acabado. A este respecto, y con el objetivo de rastrear nuevos materiales, es obligado abrirnos a Internet, ya que es un medio de expresión cada vez más generalizado para producir y compartir contenidos o en el que se organizan además espacios de aprendizaje, prolongaciones de los mercados laborales o plataformas de solidaridad y cierto anonimato que alimentan discursos más desinhibidos.

Estos materiales que se recolectan del mundo virtual o de otros ámbitos (como hacían Elias o Goffman) pueden ser muy enriquecedores, aunque no hayan sido producidos adrede para la investigación sociológica (como ocurre con una entrevista abierta o un grupo de discusión); y aunque sean, por tanto, productos del hacer natural de un grupo y reciclados solo *a posteriori* por el investigador como material sociológico. La razón reside en que tales materiales (un edificio típico de un grupo social, un diario o un manual de un programa informático) son expresión de unos discursos, condensan un régimen de verdad, unas relaciones sociales y coactivas o expresan un *habitus*. Todos estos materiales luego habrán de relacionarse entre sí, cuando se tenga una masa crítica de los mismos. Pues unos materiales cobran significado a la luz de otros (Jensen, 2002), bien porque sean complementarios y confirmatorios (variaciones del mismo grupo social o discurso); bien porque entren en conflicto con otros, lo cual nos descubre contrastes y tensiones entre grupos y puntos de vista, o incluso en el seno de un mismo grupo social, y por consiguiente esto nos obliga a producir marcos teóricos más ambiciosos que den cuenta de esto. También estos materiales recolectados, relacionados entre sí, luego habrán de relacionarse con el todo (Alvesson and Skoldberg, 2000), con procesos globales que afectan a la sociedad (p. ej. la evolución del trabajo contemporáneo, etc.). Solo de tal modo puede ampliarse la comprensión sobre los mismos, para volver luego a sumergirse en la recolección de nuevos materiales que permitan, de nuevo, matizar o revisar las conclusiones antes establecidas.

También esta recolección amplia y contraste entre diversos materiales heterogéneos o referencias puede servir de defensa frente a los intereses de los informantes por guiar las conclusiones de la investigación por ciertos derroteros, especialmente aquellos informantes institucionales. Estos pueden querer imponer una visión muy reducida o idílica de lo que sucede o evitar el acceso a ciertos colectivos conflictivos. Igualmente, aunque los sujetos viertan sus significados en los relatos que construyen, siendo esto de máximo interés sociológico, debemos tener presente que tienen sus intereses y que pueden estar interesados en desviar la atención sobre ciertos temas o indicios. Goffman (2009: 59-60) ya alertaba de esto. También Durand (2011: 218) hablaba de que el mundo de la producción, lugar donde transcurre una de las formas fundamentales de dominación y donde se dan grandes diferencias de fuerza social entre sujetos, es un ámbito especialmente opaco a la investigación. No obstante, Durand animaba a la observación paciente o a escuchar el discurso de los más dominados en el proceso laboral para desenmascarar a esa *empresa simulada*. A este respecto,

como antídoto frente a tales simulaciones, creo que también puede ayudar la apertura a otro tipo de materiales para el análisis y fuentes de discurso, como los autores antes repasados han demostrado. Tales harán que descubramos canales de comunicación no controlados por ciertos actores dominantes (departamentos, jefes, etc.), con el resultado de que podremos relativizar sus estrategias monopolizadoras del significado. También este proceder nos permitirá hallar artefactos, productos del hacer de los sujetos, que demuestran un cambio en las formas de trabajar, de relacionarse, etc., aunque sea indirectamente.

Es cierto que los discursos de los diferentes sujetos, en sus diferentes formas y posiciones, están articulados conforme a poderosas racionalizaciones (represiones, disimulos, simulaciones). No obstante, estas racionalizaciones, aunque no sean del todo superables, sí podrían reducirse mediante las estrategias metodológicas defendidas. Y esto se debe a que no todos los informantes tienen el mismo grado de control racionalizador sobre su discurso, por lo que entrevistar a ciertos sujetos adicionales de un grupo dado podría permitir extraer nuevas vetas a un problema. Asimismo, no siempre los informantes mantienen ese control racionalizador en todo momento y situación, por lo que puede tener sentido seguir al sujeto, en la medida de lo posible, en diferentes situaciones, en las que podría diferir el grado de autocontrol. También a veces nos topamos, llevados por esa ampliación de referencias, con diferentes objetos por casualidad durante el estudio. En principio, no parecen tener valor sociológico; pero, con el tiempo, pueden emerger pistas y revelaciones sobre los problemas y anhelos alimentados por las propias coacciones de una sociedad tras aplicar sobre tales objetos la debida reflexión distanciada y al ponerlos en relación con las tensiones sociales bajo las que se produjeron, como hacía Elias.

Tras este repaso de algunos principios y recetas que consideramos que pueden enriquecer la indagación sociológica, ilustraré cómo se sustanciaron en una investigación concreta. Así demostraré cómo pueden estimular y ayudar a resolver una investigación.

3. UNA INVESTIGACIÓN EN EL MUNDO DEL TRABAJO

La investigación que realicé tenía por objetivo estudiar las prácticas de trabajo en sectores intensivos en conocimiento, en los que se espera que los trabajadores, no manuales e informacionales, no solo apliquen instrucciones sino que contribuyan innovando o reelaborando partes del producto —de los contenidos o características del mismo— o los procesos mismos de producción.

Sospechaba que en estos ámbitos las prácticas de trabajo y de control para promocionar la productividad diferirían de aquellas propias de sectores tradicionales y menos intensivos en conocimiento. Al demandarse en mayor medida los recursos de conocimiento de los trabajadores, se intentaría buscar nuevos modos de gestión empresarial que flexibilizaran las formas de producir o que incentivasen la iniciativa con vistas a ahogar menos la subjetividad e inventiva tan necesarias de los empleados. Ejemplos de estos sectores son la

consultoría y fabricación de programas informáticos, o aquellas actividades relacionadas con el diseño digital, en los que desarrollé, de hecho, el trabajo de campo. Tales hipótesis se vieron confirmadas en parte, pues esa demanda de creatividad se combina igualmente con estandarización y control productivista en determinados momentos, pero antes tuve que superar una serie de vicisitudes en el trabajo de campo que comentaré.

Programé primero entrevistas abiertas en el primer sector, en concreto en una empresa determinada, ya que había problemas para realizar una observación participante. Las reservas hacia la observación participante se explican por un interés por proteger la confidencialidad de sus procesos (dado el i+d implicado) o por el capital simbólico de sus profesionales. La observación parece ser más factible cuando el estatus del investigador es superior a aquello observado. Me conformé con estas entrevistas (dieciocho) y traté de cubrir los diferentes perfiles con ellas: empleados de RRHH y similares, que podían hablar en mayor medida de los planes para la promoción de la productividad, la innovación, etc.; empleados que trabajan en los servicios y productos que ofrece la compañía, incluyendo desde niveles directivos hasta empleados de base. La heterogeneidad de perfiles nacía del interés de saturar estructuralmente la muestra, y de recolectar así discursos diferentes según la posición estructural, que valorasen o hablasen de las prácticas de trabajo vividas o sufridas. En el segundo estudio de caso, en el mundo del diseño digital y la animación, también se siguió la misma lógica en el diseño de la muestra (diecisiete), aunque hubo cambios en los modos de reclutar a los entrevistados, cuya originalidad explicaré, pues ya en este segundo estudio aprendí mejor a resolver algunos bloqueos —por ejemplo, que una empresa no me brindase suficientes entrevistados—. A lo largo de los estudios de caso sentía la necesidad de explorar más recursos de información, bien porque quería entender en mayor profundidad algunas cuestiones surgidas en las entrevistas, bien porque notaba que algunas pasaban de puntillas sobre ciertos temas.

4. ESTRATEGIAS CONCRETAS

A causa de los inconvenientes que acabo de comentar, me inspiré en algunas de las orientaciones metodológicas vistas en los epígrafes anteriores, con el deseo de resolver esas carencias percibidas o de enriquecer los análisis a partir de materiales adicionales. Las iré desgranando a continuación.

Localizar perfiles distanciados

Tras las primeras entrevistas realizadas en una empresa del sector TIC planeaba la duda de si las prácticas de trabajo que me habían contado eran muy particulares de tal empresa y no caracterizaban un modo global de gestionar una fuerza de trabajo intelectual. También algunas entrevistas adolecían

de un tono de reserva, al fin y al cabo la propia empresa había mediado para seleccionar a los empleados. Para resolver tales dificultades, tratamos de localizar a trabajadores de otras empresas del sector TIC, para lo cual recurrimos a conocidos que nos sirvieran de enlace a ellos. En comparación con las entrevistas mediadas por la empresa, las logradas por conocidos quitan cierta solemnidad y desconfianza, lo que puede favorecer el discurso, aunque no siempre. Esto no quiere decir que solo se recurra a este último medio para obtener entrevistas. También contactamos con organizaciones sindicales para conseguir informantes. A resultas de todo ello pudimos hablar con trabajadores (cinco en total) de otras empresas, que nos confirmaron muchas cosas vistas en la primera. Entre ellos había sindicalistas, que no predominan mucho en estos sectores por el individualismo y la subcultura proempresarial que los permea. De hecho, su distanciamiento con respecto a su propio mundo nos brindó un discurso crítico que fue una pieza clave para el distanciamiento más profundo que pretendía el análisis sociológico de estos ámbitos. También notamos en la primera empresa del sector TIC que las mujeres habían sido especialmente proclives a articular un discurso crítico, quizás porque se perciben más bloqueadas en su ascenso profesional por diferentes motivos, y porque las mujeres suelen ser más expresivas. Por ello en estas entrevistas adicionales buscamos que hubiera al menos dos mujeres (de cinco). Es decir, tratamos de localizar perfiles especialmente distanciados hacia la organización por su posición, bagaje, etc. (mujeres, sindicalistas, empleados no directivos) que sirvieran como puntos de fuga discursiva en los que ahondar para potenciar la variabilidad discursiva. Todo esto ejemplifica ese principio que decíamos al inicio de intentar *diversificar los puntos de información y producción discursiva* y de movernos por diferentes ámbitos y espacios en busca de informantes que introdujeran contrastes.

Seguir la pista

El análisis de otros textos (a los que conducían textos previos) o de artefactos propios de la vida cotidiana de un grupo social lo comenté al repasar la obra elisiana. En las entrevistas se hacía referencia a metodologías de organización de proyectos que sirven de guía a los gerentes para gestionar la complejidad técnica y organizativa del trabajo en estas empresas y de las tupidas redes de empleados que colaboran. Tales metodologías son pesadas de explicar en una entrevista, por lo que solo da para hacer unas pinceladas. Para comprender el intríngulis de las mismas lo hicimos de la siguiente manera: cuando en la entrevista salía cualquier acrónimo extraño, y normalmente en inglés (por ejemplo PMP), referido a estas metodologías de gestión de proyectos o a herramientas informáticas, acudíamos a los buscadores virtuales. Gracias a esto, encontramos desde páginas oficiales hasta libros o ponencias que contaban en qué consistían tales sistemas de gestión. Después de hacerlo, pudimos ya

empezar a entender algunas partes de las entrevistas hasta entonces algo oscuras. La lectura en clave sociológica de textos sobre metodologías de gestión de proyectos nos ayudó a entender que estas no eran sino visos de sistematizar en términos capitalistas tanto el trabajo intelectual en estas empresas como la propia labor del gestor, lo cual permite reducir costes y estandarizar los proyectos y productos desarrollados. Por ejemplo, se prescriben en estos textos técnicas para que los gerentes y sus equipos anticipen riesgos e incidencias en proyectos que, por su complejidad, tienen cierta incertidumbre. Así, en caso de que estallen, se dispone de maniobras previstas para solventarlos antes, de modo que los costes de estos riesgos se controlan mejor.

Fernández (2007) ya sentó precedente al utilizar y analizar con exhaustividad este tipo de materiales, libros sobre estilos de gestión. No obstante, en mi investigación fueron un material más, junto con otros, y los libros que acabo de referir eran más técnicos que literatura de consejos.

En definitiva, un material (la entrevista y sus acrónimos) ilumina otros materiales (metodologías de gestión de proyectos, cuyo análisis permite ahondar en unos regímenes de gestión y disciplina y entender mejor ciertos contextos de trabajo). Si al principio algunas cosas no se entienden en las entrevistas al uso, podrán clarificarse gracias a estas búsquedas de descodificación subsiguientes.

Siguiendo también a clásicos como Elias o Foucault, hay que abrir el marco de referencias, ya que en lo aparentemente marginal, como ciertos textos sobre gestión, se pueden encontrar sintetizados indicios de cambio de gran importancia en un ámbito. Ni que decir tiene que Internet ayudó, sin duda, a la acumulación de estos materiales.

Artefactos interesantes en la Red y reclutamiento en línea

Me percaté, tras las entrevistas abiertas al uso, de que las profesiones relacionadas con las nuevas tecnologías (informáticos, diseñadores digitales, etc.) suelen ser muy activas en la Red; así que empecé a explorar diversos rincones de la misma frecuentados o creados por estos profesionales para ampliar mi conocimiento sobre los mismos y sus prácticas, y estos fueron algunos resultados:

- Estos profesionales han experimentado una fuerte informatización de su trabajo, vinculado en parte a intereses de mejora de la productividad, algo que capté en algunas visitas a empresas para hacer entrevistas. Tras ellas, encontré bitácoras ilustradas o videotutoriales en sitios como YouTube en los que la gente explica cómo usa sus herramientas digitales de trabajo para diseñar. Las explicaciones de las entrevistas abiertas sobre tales modos de trabajo no siempre bastan para representárselos mentalmente, así que descubrir estos materiales y explicaciones virtuales ayudaron a entenderlos con mayor claridad. También estas fuentes virtuales se complementaron, de nuevo, con la lectura de tutoriales en papel sobre los programas informáticos

que estas profesiones utilizan. Al leer estos tutoriales pude continuar profundizando en cómo la informática reconfigura la labor artística. Todos estos materiales además son visuales, lo cual aclara, y las explicaciones que acompañan a las imágenes (virtuales o en papel) están más elaboradas que las explicaciones rápidas y abreviadas de las entrevistas abiertas. Además, estas descripciones virtuales y no virtuales sobre los programas informáticos retroalimentan *a posteriori* la calidad de las propias entrevistas abiertas², pues tras ver unos blogs o libros, y sus explicaciones, se me ocurrían preguntas adicionales para formularlas en los encuentros con artistas cara a cara. Gracias a tales visualizaciones previas de blogs, hacía mejor la pregunta y ellos sabían con mayor precisión a qué me refería en las entrevistas cuando preguntaba sobre el *modus operandi* de un programa o sobre qué beneficios tenían estos programas para el flujo de trabajo empresarial. En varias entrevistas, al percibir mi interés en estos temas, por haberme hecho con el lenguaje adecuado al visualizar bastante material antes, algunos artistas o técnicos sacaron sus ordenadores y fueron de viva voz contándome con ejemplos de su trabajo digital los misterios de estos programas, lo cual fue de agradecer, visto su espesor técnico. Esta solución (que los entrevistados lleven portátiles) podría emplearse en mayor medida en futuras entrevistas.

• Pero Internet sirvió también para otros usos. Ya contamos que las primeras entrevistas tanto en el mundo TIC como en el mundo de la animación fueron muy útiles, pues accedimos a profesionales reputados que nos ilustraron muy bien formas de organización o que tenían biografías de supervivencia en estos sectores. A pesar de ello, estas entrevistas no permitían cubrir todos los perfiles deseados —el personal muy técnico o de menor gradación, que suele ser más conflictivo por soportar peores condiciones de trabajo, suele estar poco representado en estas muestras conseguidas con la mediación de la empresa—. También ya hablamos del tono comedido, por lo general, de estas entrevistas negociadas con las empresas. A fin de resolver esto, ya dije que recurrí a conocidos para que me proveyeran de informantes. No obstante, me di cuenta de que la Red también podía ser un caladero de entrevistas, porque mucha gente crea perfiles en diversas redes sociales cuyo fin es servir de lugar de encuentro entre ofertantes y demandantes de empleo y que la gente cuelgue su currículum, el cual ofrece información sobre su puesto actual o sobre donde trabajaron hace años. Así, mediante los buscadores de la propia red social, es fácil localizar a gente con perfiles laborales no muy representados en las “muestras oficiales” (mediadas por la empresa) o encontrar a gente que trabajó en su día en una empresa o sector, abriéndose la posibilidad de saber por qué los abandonó; de modo que el reclutamiento virtual nos permite llegar a sujetos que han vivido fracasos o presiones diversas que los hicieron salir de tal o

² Algunas entrevistas abiertas, las primeras que hice, se realizaron sin conocer estos materiales en línea; mientras que las subsiguientes mejoraron, como digo, tras su descubrimiento.

cual empresa, o del sector. Este tipo de personas no entran en las muestras oficiales”, sencillamente porque ya no están en las empresas para contarlos, por lo que queda patente el valor de este tipo de reclutamiento. Y se puede llegar, así, gracias a Internet a ese tipo de sujetos sin mediaciones de nadie: ni de departamentos corporativos, ni de conocidos, ni de sindicatos, que aunque pueden ser positivas, también introducen sus propios filtros, que no tienen por qué coincidir con los del investigador. Por ejemplo, gracias a Internet localicé a dos personas, muy especialmente damnificadas por los cambios en el mundo del diseño digital, que habían casi roto totalmente con dicho mundo. Hablar con ellas supuso un contraste con lo que había visto y me generó otras percepciones que permitieron activar otras líneas de análisis. También por mediación de Internet, y al estar los currículos expuestos, pude leer con detenimiento las funciones que las personas desarrollaban en su trabajo y su trayectoria. En un momento dado me interesaban personas que se hubieran empleado en producciones de elevada inversión dentro del mundo de la animación y el diseño, porque es en tal tipo de proyectos donde en mayor medida el empresariado tiene capacidad para mutar las formas de trabajar de acuerdo a sus intereses, y dado que buscaba estudiar estas formas de producir y disciplinar más novedosas y sus efectos sobre el empleado. Reclutar a estos empleados con proyectos prestigiosos a sus espaldas fue posible gracias a los medios virtuales, pues el nombre de la empresa está en su historial laboral, y ya sabemos que Internet opera por búsquedas verbales, y cada vez más semánticas. También el poder ver las funciones de la persona en los currículos virtuales me permitía conocer y contactar con personas que hubieran hecho funciones muy técnicas o sin participación jamás en la gerencia, que estaban menos representados en las muestras oficiales por lo que ya he apuntado. En definitiva, haciendo uso de la Red pude contactar y realizar entrevistas cara a cara con el tipo de gente que me faltaba. Además, frente a otras entrevistas, al tener el currículo disponible en la Red, pude saber antes de la propia entrevista bastantes detalles de los entrevistados, los rasgos de su trayectoria laboral (ascendente, descendente, ambigua, etc.), y preparar así mejor la entrevista o planear incidir en cierta etapa de su biografía.

- Pero lo anterior no agota todas las posibilidades. Hoy por hoy han proliferado espacios en la Red, desde bitácoras hasta foros, donde las personas cuentan sus problemas o se quejan de sus empresas, dado que los sindicatos, debilitados, tienen menos infraestructura para canalizar estos malestares, a veces nula en sectores con poca implantación sindical, como los referidos. Estas quejas y testimonios son interesantes porque, aunque algunos nazcan de la venganza y del deseo de crear mala fama en la Red en contra de un empleador, también es verdad que ofrecen claves adicionales de un problema o comentan cosas ya escuchadas en las entrevistas oficiales, pero en un tono más irreverente y, por tanto, menos ambiguo y con más lujo de detalles. Además, estos testimonios mordaces complementan

para el bien de la investigación las racionalizaciones que contagian, en ocasiones, la situación artificial de la entrevista, celebrada a instancias de un extraño (de un sociólogo), ya que estos foros y espacios personales (como bitácoras perdidas en la Red) albergan circunloquios surgidos de las necesidades propias de expresión de los protagonistas en cuestión (a veces con pseudónimos); o bien alojan diálogos espontáneos y grupales con colegas de profesión, que se acaloran en determinados momentos. Tales diálogos espontáneos muestran su mentalidad y los problemas que les embargan (que el investigador, con frecuencia, no detecta al principio, y sobre los que no pregunta en las entrevistas al uso). Y lo hacen con naturalidad, en un lenguaje más íntimo y con sus jergas profesionales, los cuales permiten ahondar en la semántica particular de un grupo social. Una cosa que confirmé mediante tales foros y su lenguaje irreverente fueron las tensiones existentes entre diferentes categorías dentro de esta fuerza laboral experta (gestores frente a empleados rastos o técnicos) o el miedo a la proletarización y a la pérdida de su distinción. Adicionalmente, lo que se descubre en estos cibernéticos puede reorientar futuras entrevistas. De hecho, en varias entrevistas abiertas, al menos cuatro, les planteé a los entrevistados opiniones encontradas en tales foros, y a veces directamente les contaba que las había visto en dichos espacios, para que el entrevistado viera que otros hablaban del tema, y así que esto les estimulara a producir discurso.

- Aparte de discursos explícitos, también se pueden hallar a través de la Red artefactos que traslucen conflictos veladamente, tras observarlos con distanciamiento, como hacía Elías con otros objetos cotidianos. Así algunos artistas, en entrevistas cara a cara, ya nos habían comentado que tenían bitácoras personales para colgar sus obras, al margen de lo producido para la empresa. Pero tras buscar tales bitácoras, y otras por Internet, entendimos esto mejor: en ellas los artistas dibujaban, por placer, personajes de series que admiraban, y que quizás hubieran querido diseñar o animar. También algunos artistas colgaban materiales propios que rallaban lo experimental. En otros casos había arte algo más violento o erótico que las series animadas de carácter infantil en las que se ven obligados a trabajar. Pese a que la mayoría se conforman con sus trabajos porque es una “forma bonita” de ganarse la vida (según sus palabras) como artistas, estas bitácoras personales halladas y visualizadas en la Red nos indican una necesidad de desahogarse artísticamente o de soñar. Y esto, a su vez, revela que estamos ante un trabajo artístico mediatizado, no siempre satisfactorio, y al que se impone unos parámetros desde la dirección para hacerlo vendible en el mercado; así que no es de extrañar que busque sus subterfugios a través de estos yoes y espacios virtuales subterráneos.

Interacciones sucesivas

Seguimos los consejos de Van-Niekerk y Savin-Baden (2011) de favorecer sucesivas interacciones con los sujetos, ya que con un total de seis personas tuve segundos encuentros. En otros dos casos intercambié correos para depurar las comprensión de las cuestiones relacionas con los artefactos informáticos utilizados en estas profesiones, al no ser tecnólogo. Con una persona hice esto de modo frecuente, y a la cual también envié partes de mi trabajo donde hablaba sobre cuestiones muy técnicas para que así me indicase posibles incorrecciones en el modo de entender los procesos de trabajo. Por suerte, había entendido estos aspectos bien, según la retroalimentación que recibí. Las cuestiones técnicas pueden parecer accesorias, pero en el funcionamiento de los dispositivos informáticos subyacen muchos puntos de interés relacionados con el control de la productividad de estos profesionales. En cuanto al número de segundos o sucesivos encuentros, reales o digitales, creo que fue satisfactorio, pues tampoco se trata de propiciarlos con todos, sino solo con aquellos que, como se ha dicho, existe disponibilidad a ayudarnos en algunas cuestiones especializadas; o bien con aquellos proclives y que además representan un caso típico o muy clarividente de algo, cuentan las cosas especialmente bien o exhiben una posición crítica en ciernes hacia su propio campo, la cual es un material impagable sobre el que basar el distanciamiento sociológico posterior. Por otro lado, algunos de estos entrevistados recurrentes dan información sobre otros compañeros, de modo que uno puede hacerse una panorámica sobre la evolución de un grupo, incluso solo hablando con unos pocos. Esto permite determinar si ciertos planes o decisiones de abandono se han cumplido, lo que a su vez transparenta el grado de malestar en una organización, por ejemplo. También cabe destacar que estos segundos encuentros dan información no solo sobre las personas o grupos, sino también sobre las empresas y el sector: recuerdo que en una empresa, tras casi un año, y cuando volví a contactar con su personal para aclarar unas cuestiones, buena parte de la plantilla había desaparecido, pues se contrata a los trabajadores por proyecto. Estos detalles que se van conociendo en sucesivas interacciones revelan de modo crudo cómo funcionan los mercados de trabajo de estos ámbitos. La reducción de ingresos que afecta a las empresas se compensa mediante formas de contratación líquidas. En definitiva, estas entrevistas sucesivas, reales y virtuales, permitieron ampliar algunos temas, biografías y conflictos, introdujeron contrastes discursivos interesantes y me permitieron corregir interpretaciones primarias hasta conducir por vías impensadas el estudio.

Deambular por un evento

Hubo también oportunidad para atraer serendipias mediante la asistencia a un evento de varios días que reunía a profesionales de la animación. En él participé en diversas actividades que comprendía: observé como otro miembro del público más un certamen en el que grupos de artistas presentaban de modo exprés proyectos para atraer a posibles inversores; durante las pausas observé los modos de interacción, la estética; escuché de modo disimulado conversaciones entre los participantes en los pasillos y en el patio, atestados de gente, del edificio donde trascurría el evento; charlé con algunos de modo improvisado y apunté notas y datos; con otros fijé una entrevista; participé en talleres para artistas, donde se instruía sobre trucos de diseño, de mejora del rendimiento, y en los que predominaban jóvenes que buscaban aprender, conocer a artistas consagrados y hacerse un hueco. También andando por el recinto di con una sala donde había expositores de empresas que producen aplicaciones para el diseño, y su personal me contó cómo se intenta producir herramientas que cuadren con las expectativas de rendimiento de las empresas de diseño sin coartar, a su vez, las posibilidades del artista (del productor o asalariado). Esto confirmaba mis sospechas de que los modelos productivos y de disciplina eran un tanto particulares y pretendían apelar a las motivaciones de los productores también.

Deambulando por el evento me enteré de que venía un artista al que había intentado contactar a través de su cibernético personal para entrevistarle, pues tenía una trayectoria insigne; pero nunca recibí respuesta. En Internet todo no son facilidades. Sin decirle nada de esto, aun así, me dio largas varias veces durante el evento, pero, en medio de la distensión de las actividades más festivas del final del día, accedió a una entrevista en una sala de prensa. Nuevamente, seguir a los sujetos, buscar diferentes situaciones puede aflojar resistencias o estimular el discurso. Y, de hecho, valió la pena, pues en su discurso movilizó metáforas que ilustraban cómo la labor de creación no siempre es placentera sino que exige esfuerzos penosos; con ello justificaba que el creador retenga un mayor control sobre su producto artístico frente a los directivos e inversores, que no pasan por tales partos. Esto revela una actualización de los conflictos trabajo-capital en estos sectores, pero el aura de creatividad y el capital cultural que envuelve a algunos empleados plantea otros desafíos al empresariado. Estos conflictos llegan a acarrear procesos judiciales, cuyas sentencias también utilizamos como material de análisis.

Todo esto fue un modo de sumergirme en el mundo de estas profesiones y captar mejor aspectos como los nuevos modos de extraer los inversores ideas de cierto potencial rentable con mayores garantías (mediante la promoción del formato de presentación competitiva en certámenes); las nuevas formas de competencia caracterizadas por cooperativas de artistas y fórmulas similares; la importancia también de la empresarialización del yo (difundida a través de estas prácticas); los mercados de trabajo inestables, o las nuevas conceptos de rendimiento aplicados al diseño que las empresas informáticas tienen que

contemplar para hacer vendibles sus programas para artistas y empresas.

5. CONCLUSIÓN

La puesta en relación de todos estos elementos, desde las entrevistas más tradicionales a las bitácoras y manuales especializados, pasando por este rodar por eventos del sector, favoreció las conexiones mentales. De esta manera erigió toda una espiral ascendente de piezas (hechos, discursos, etc.), cuya correlación aportaba densidad y seguridad en el conocimiento de los procesos de una realidad y superaba los déficits de encajonarse dentro de una sola técnica y tipo de datos. Esta estrategia es tanto más útil cuanto se intenta conocer algo complicado como es el modo como trabajan las personas o como manejan la tecnología, o cuestiones espinosas como el poder en la empresa y los conflictos que la envuelven, sobre todo en sectores de alta innovación y secretistas. Ante estos temas, solo una fuente o tipo de datos se quedan cortos.

En definitiva, llevado por los autores referidos al inicio, y por las dificultades de todo trabajo de campo, aprendí que no se ha de ser rígido para cambiar sobre la marcha las técnicas utilizadas, sin necesidad de descartar lo que ellas nos han aportado, si en verdad una técnica o material complementarios arroja mejor el tipo de información que necesitamos. A veces hemos visto que las técnicas contempladas en el diseño inicial (las entrevistas abiertas negociadas con empresas) eran las que nos condujeron, tras el análisis del discurso y la persecución de las referencias que en ellas aparecían (acrónimos, etc.) a nuevos yacimientos de saber sociológico. En este sentido, aprendí que el material sociológico analizable no está siempre dado, sino que se ha de aprender a convertir en elementos analizables productos de las prácticas de los sujetos que no tenían en un principio tal fin. Solo de este modo es posible descubrir nuevas aristas de un problema o fenómenos de un grupo estudiado. Por ejemplo, descubrir los blogs, y hacerlos analizables, me sirvió para darme cuenta de que ciertas profesiones están creando en Internet comunidades de aprendizaje y ayuda mutua entre asalariados que reducen los costes de formación al empresariado e impulsan la productividad indirectamente.

Igualmente, esta mayor flexibilidad metodológica me animó a sucesivas interacciones con los entrevistados. Estas siempre dan pie a aclaraciones o a reinterpretaciones, y en ellas se corrige el juicio sobre los que una biografía significa, la posición del sujeto en el campo, etc. Y a este respecto, hemos visto que la Red y sus nuevos modos y formatos de comunicación fluidifican y multiplican esas sucesivas interacciones con los informantes. Por ejemplo, tenerlos agregados a alguna red social permite una interacción posterior a la entrevista, fácil, rápida y recurrente. También Internet es un instrumento para racionalizar mejor la estrategia de investigación, por ejemplo en el momento de decidir con más conocimiento de causa a quién se entrevistará, por la cantidad de datos que uno puede conocer de alguien antes de realizar la entrevista. Igualmente, la Red y la heterogeneidad y multiplicidad de

espacios que alberga (redes sociales, bitácoras, publicaciones especializadas, foros, etc.) es un instrumento incomparable para propiciar serendipias. Estas se concretaron en localizar referencias clarificadoras; encontrar discursos reprimidos y compensar mediante ellos las racionalizaciones de situaciones de entrevista más encorsetadas; y exponerme a ámbitos desconocidos. En definitiva, los recursos virtuales, si se utilizan bien, lejos de promover el todo vale en la investigación o que nos disolvamos en un exceso de informaciones, cumplirán el papel de instrumento útil con el que remover los marcos iniciales para crear otros más ambiciosos, que es un indicador, a mi juicio, del éxito de una investigación.

Igual papel de favorecer esas serendipias, pero esta vez en la esfera no virtual, cumplió participar en un evento profesional como el comentado, sobre todo por su intensidad social, por la cantidad de actividades que incluía y por deambular y no desdeñar lo que hallaba a mi paso. También aproveché en el mismo la casualidad, como entrevistar a un profesional reconocido al que había intentado entrevistar antes sin éxito.

De esto modo he seguido los principios de algunos autores antes mentados que defienden someterse a azares, seguir pistas, experimentar diferentes espacios o favorecer lo inesperado por su potencial para el juicio sociológico.

Espero que tanto las reflexiones como los ejemplos y modos de resolver las dificultades en un trabajo de campo vertidos en este artículo hayan dado recetas y pistas a otros investigadores, que, no obstante, habrán de sustanciarse de modo genuino en sus investigaciones. Lo que quiero que quede claro es que el formalismo metodológico puede abocarnos a la parálisis y la esterilidad y que, en cambio, un diseño que no renuncie a la solidez de ciertos métodos asentados pero capaz de reestructurarse trae mejores frutos.

Finalmente, en este artículo se ha insistido en la necesidad de activar nuevos recursos y tipos de fuentes para la investigación, pero queremos hacer hincapié en que tal no se argumenta por pretender capitalizar en nuestro favor asociarnos a ciertas tendencias metodológicas en boga, sino por una necesidad de simple y pura supervivencia, en este caso de la investigación y de sus inquietudes. Recordemos que todo este despliegue de estrategias virtuales y no virtuales se vio azuzado porque las empresas no brindaron todo aquello que sentía que necesitaba. Para que mi investigación sobreviviera tenía que buscar nuevos nichos y recursos; pues entiendo que las investigaciones se desarrollan en un terreno en ocasiones hostil, en medio de una confrontación entre, por un lado, la capacidad de ciertas organizaciones o grupos de primar una única lectura (aunque también hay que añadir los prejuicios y malos entendidos del propio investigador); y, por otro, la estrategia contraria consistente en hacer emerger materiales con los que conocer otras dimensiones de la realidad, otras situaciones sociales y relativizar ciertos discursos. Los discursos determinados de ciertos grupos tienen su interés y obedecen a cierto contexto, intereses y trayectorias. Pero como sociólogos tenemos que confrontarlos con otros y con otras prácticas y situaciones que descubramos y que relativicen sus verdades para así captar mejor los procesos sociales que intervienen en una realidad, que causan unas veces unos problemas a unos y que trabajan en favor de otros,

aunque todo statu quo sea siempre provisional.

6. BIBLIOGRAFÍA

- ALVESSON, M. y SKOLDBERG, K. (2000). *Reflexive methodology: New vistas for qualitative research*, Londres, Sage.
- AMPUDIA DE HARO, F. (2010): "Recivilizar España y Portugal: el arquetipo humano franquista y salazarista", *RHA*, 8 (8), pp. 15-29.
- ARRIAZU, R. (2007) "¿Nuevos medios o nuevas formas de indagación?: Una propuesta metodológica para la investigación social on-line a través del foro de discusión", *Forum: Qualitative Social Research*, 8 (3), Art. 37.
- BRAVERMAN, H. (1987). *Trabajo y capital monopolista: La degradación del trabajo en el siglo XX*, Nuestro Tiempo, México.
- BROWN, S. (2012) "Experiment: Abstract experimentation", en C. Lury and N. Wakeford (eds.) *Inventive Methods: The Happening of the Social*. Londres y Nueva York, Routledge, pp. 61-75.
- BÜSCHER, M. y URRY J. (2009). "Mobile Methods and the Empirical", *European Journal of Social Theory*, 12(1), pp. 99-116.
- BÜSCHER, M., URRY, J. y WITCHGER, K. (eds.) (2011): *Mobile Methods*, Abingdon y Nueva York, Routledge.
- DURAND, J.P. (2011). *La cadena invisible: Flujo tenso y servidumbre voluntaria*, México D. F., Fondo de Cultura Económica.
- ELIAS, N. (1993): *La sociedad cortesana*, Madrid, Fondo de Cultura Económica.
- FERGUSON, H. (2011): "Mobilities of welfare: The case of social work", en M. Büscher, J. Urry y K. Witchger (eds.), *Mobile Methods*, Abingdon y Nueva York, Routledge, pp. 72-87.
- FERNÁNDEZ, C. J. (2007). *El discurso del management. Tiempo y narración*, Madrid, CIS.
- FIC (Fractalitats en Investigació Crítica) (2005): "Investigación crítica. Desafíos y posibilidades", *Athenea Digital*, 8, pp. 129-144.
- FIELDING, N., LEE, R. M., y BLANK, G. (2008). *The Sage handbook of online research methods*, Los Angeles, Londres, Sage.
- FOUCAULT, M. (2006): *Las palabras y las cosas: una arqueología de las ciencias humanas*, Madrid, Siglo XXI.
- FOUCAULT, M. (2009): *La arqueología del saber*, Madrid, Siglo XXI.
- GOFFMAN, E. (2006): *Frame analysis: los marcos de la experiencia*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- GOFFMAN, E. (2009): *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Buenos Aires, Amorrortu.
- HARPER, R., RANDALL, D., SMYTH, N., HELEDD, L., EVANS, C. y MOORE, R. (2008) "The Past is a Different Place: They Do Things Differently There", en *Proceedings of the 7th ACM Conference on Designing Interactive Systems*, Nueva York, ACM.
- JENSEN, K. B. (2002): *La semiótica social de la comunicación de masas*, Barcelona, Editorial Bosch.
- KOZINETTS, R. (2009). *Netnography: doing ethnographic research online*, Londres, Sage.

- MONTENEGRO, M. y PUJOL, J. (2008). “Derivas y actuaciones. Aproximaciones metodológicas”, en Á. J. Gordo y A. Serrano (coords.), *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*, Madrid, Pearson Educación, pp. 75-94.
- SERRANO, A. (2008). “El análisis de materiales visuales en la investigación social: el caso de la publicidad”, en Á. J. Gordo y A. Serrano (coords.), *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*, Madrid, Pearson Educación, pp. 245-287.
- VAN NIEKERK, L. Y SAVIN-BADEN, M. (2010): “Re-locating truths in the qualitative research paradigm”, en M. Savin-Baden y C. H. Major, C. H. (eds.) *New approaches to qualitative research: Wisdom and uncertainty*, Londres, Routledge, pp. 28-36.
- WELLMAN, B. y HAYTHORNETHWAITE, C. (2002): *Internet in Everyday Life*, Oxford, Blackwell.
- WOUTERS, C. (2013): ““No sex under my roof”: Teenage sexuality in the USA and in the Netherlands since the 1880s”, *Política y Sociedad*, Vol.50, N° 2, pp. 421-452.

