



Reflexiones metodológicas y vivencias alrededor de una investigación en medio de la pandemia

Methodological reflections and experiences around research in the middle of the pandemic

Sophie Catherine Legros, Viviana Carmona Agudelo, Jorge Andrés Martínez Hincapié, Leonardo Fabio Colorado Rendón, Dorelia Katerine Zapata Vásquez, Jorge Dubán Blandón Sánchez⁴⁵

Recibido 22 febrero de 2023

Aceptado 28 abril de 2023

Publicado 30 de Junio de 2023

DOI: 10.24142/pluriverso.n18a9

Resumen

El artículo presenta una reflexión sobre los procesos y retos metodológicos ocurridos en el transcurso de una investigación social, durante las primeras semanas de la pandemia del covid-19 en Medellín, Colombia. Relata y analiza la experiencia del proyecto investigativo, inicialmente encuestas de hogares, que fue adaptado a encuestas telefónicas dado el contexto de cuarentena y distanciamiento físico. Identifica las transformaciones principales de una investigación social en una situación inesperada.

45 Estudiantes Egresados. Maestría en Educación y Derechos Humanos. Escuela de Posgrados. Universidad Autónoma Latinoamericana.

Palabras clave: Pandemia COVID-19, investigación, experiencias de vida.

Abstrac

The article presents a reflection on the processes and methodological challenges that occurred in the course of a social investigation during the first weeks of the COVID-19 pandemic in Medellín, Colombia. relates and analyzes the experience of the research project, initially household surveys, which was adapted to telephone surveys given the context of quarantine and physical distancing. identifies the main transformations of a social investigation in an unexpected situation.

Keywords: Pandemic, Covid 19 Virus, research, life experiences.

Contexto de la investigación

La investigación, de la cual surge el presente artículo, se enmarca en un trabajo doctoral en estudios de desarrollo, que explora la división del trabajo en el hogar y la participación de los hombres en las responsabilidades domésticas no remuneradas, frente a un aumento de la participación de las mujeres en el trabajo remunerado. Medellín fue escogida para la investigación por ser la segunda ciudad más grande de Colombia, la cual refleja algunos de los desarrollos y desafíos que enfrentan ciudades en América Latina, como altas tasas de urbanización, asentamientos informales, desigualdad e inseguridad; pero también, demuestra esfuerzos por parte de diversos actores en abordar estas problemáticas. Frente al discurso de transformación de la ciudad, es necesario explorar las implicaciones de género de estos procesos (por ejemplo, Geldres *et al.* 2013).

La investigación, inicialmente, iba a enfocarse en dos comunas de Medellín⁴⁶: la Comuna seis, conocida como Doce de Octubre y la Comuna Dieciséis, llamada Belén, para un estudio en profundidad con eje comparativo, con el fin de hacer el contraste entre una zona más tendiente a la industria y cerca al centro de actividades económicas de la ciudad (Comuna 16) y otra más periférica (Comuna 6), además de tener en cuenta las relaciones sociales en tanto estratificación entre un barrio y otro.

Para el desarrollo de esto, en febrero de 2020, se formó un equipo de investigación en asociación con estudiantes de la maestría en Educación y Derechos Humanos de la Universidad Autónoma Latinoamericana – UNAULA para realizar cuatrocientas encuestas de hogares en cada comuna entre abril y mayo 2020. Los estudiantes de esta maestría fueron seleccionados por tener experiencia en procesos sociales y comunitarios en el territorio; algunos reciben auxilios económicos y las clases se realizan en fines de semana una o dos veces al mes, es decir que tienen disponibilidad en semana para trabajo de campo. se hicieron también esfuerzos para integrar al equipo de investigación, personas que viven o con experiencia en las dos comunas.

Después de tres semanas de comunicación y socialización del proyecto en las comunidades, iba a empezar un proceso de capacitación, revisión de los instrumentos de investigación y prueba piloto entre el 16 y el 30 de marzo 2020. El 6 de marzo del mismo año había sido confirmado el primer caso de coronavirus en Colombia. El domingo 15 de marzo se aplazó la capacitación y las pruebas piloto para ver cómo evolucionaría la situación; aunque no había todavía una respuesta oficial del gobierno en Colombia, las instituciones educativas y públicas empezaron a cerrar y aplazar el semestre académico

46 La ciudad de Medellín está dividida en seis zonas territoriales conformadas por dieciséis comunas y cinco corregimientos que constituyen la zona rural del municipio. Desde el punto de vista administrativo, cada comuna está compuesta por múltiples barrios oficiales.

o no tener actividades presenciales. Posteriormente, el 24 de marzo empezó una cuarentena nacional que fue extendida múltiples veces. Un confinamiento estricto fue impuesto, con restricciones de movimiento a solo una vez a la semana para hacer compras según el “pico y cédula”⁴⁷ de cada ciudad, veinte minutos para sacar a las mascotas, y el aislamiento total para mayores de más de setenta años.

Cuando se decretó la cuarentena en Colombia, toda la perspectiva de trabajo de campo cambió; y se tuvo que repensar la metodología a partir de la contingencia causada por el covid-19, teniendo en cuenta todos los detonantes de la problemática, como el aislamiento, la desmotivación de los habitantes, los cambios tan abruptos en sus formas de concebir el mundo, la crisis económica y otras tantas situaciones que ya existían pero que salieron a flote con la pandemia mundial. Después de tres semanas de reflexión se tomó la decisión de adaptar la metodología a encuestas telefónicas.

En este artículo, se describen los cambios y adaptaciones que tuvo la investigación a partir del contexto propiciado por la pandemia, también se identificarán algunas problemáticas y puntos claves en la realización de las encuestas telefónicas, para finalmente presentar unas recomendaciones generales que puedan ser relevantes a otras encuestas e investigaciones en situaciones de crisis. Se espera que este artículo pueda contribuir a la literatura creciente sobre el uso de las nuevas tecnologías en encuestas, ofreciendo un caso un poco atípico en el que se hacen encuestas telefónicas en ausencia de una muestra previa.

1. Transformaciones sociales

Un proceso iterativo fue fundamental para adaptar la investigación a los cambios en el ámbito social y a la evolución de normalidades temporales. Aunque la adaptación es importante en cualquier

47 El último número del documento de identidad.

investigación social, fue especialmente clave en el contexto de los cambios disruptivos en las realidades de los hogares.

El tiempo cotidiano de las personas normalmente es multidimensional y presenta diversas espacialidades. Sin embargo, la contingencia generada por el COVID-19, termina comprimiendo esta multidimensionalidad en un solo espacio. Esta compresión de los tiempos cotidianos en un solo espacio llevó a que se diera una situación similar entre encuestadores y encuestados. Es decir que en muchos casos se estaban llevando las obligaciones del trabajo al hogar, creando oportunidades y dificultades en la realización de las encuestas.

El aspecto cultural referente a las cotidianidades que se tejían antes de la pandemia, cuando las personas interactuaban en sus lugares de trabajo con compañeros, en sus barrios, en las festividades, en las escuelas o universidades, cambió, desde el aislamiento, la interacción se redujo o en palabras más acertadas, se transformó, a través de medios virtuales, de llamadas, o del espacio cercano de los habitantes del hogar. La ampliación de las interacciones sociales en el espacio virtual plantea una serie de afectaciones en relación con la comunicación.

Tomamos en cuenta que presenciamos un momento inédito, en el sentido que nunca la investigación social en términos generales, de forma casi obligatoria, se tuvo que volcar hacia medios no presenciales, donde tanto sujetos investigadores y sujetos investigados han estado en una situación de aislamiento social obligatorio, una situación que puede representar transformaciones en el fenómeno estudiado. Esto representa retos y posibilidades en términos de innovación metodológica y apertura a nuevos temas de investigación que pueden dejarse planteados. Por otro lado, genera la posibilidad de visibilizar actividades como el trabajo doméstico no remunerado por parte de las personas que normalmente trabajaban fuera de casa.

En este sentido, toda investigación tiene implícita o explícitamente unos móviles o intenciones de tipo ético, y esta no sería una excepción; de tal forma, se puede decir que el momento histórico era

propicio para una reflexión que permitiera visibilizar injusticias sociales en la configuración (muchas veces normalizada) de la división del trabajo en los hogares, cabe aclarar, que los resultados finales serán parte del informe de tesis de la investigadora principal.

2. Procesos metodológicos

En este apartado se presentan algunas de las decisiones y cambios que hubo en medio del proceso previo de la encuesta, a raíz de la contingencia sanitaria causada por el COVID-19. La construcción de la muestra y sus resultados, el proceso de familiarización para la recolección de la base de datos, la preparación del cuestionario y la capacitación del equipo encuestador, fueron asuntos fundamentales para lograr el objetivo y debieron hacerse casi en tiempo récord.

Las encuestas telefónicas eran tema de actualidad antes de la pandemia, se podía notar un crecimiento de sus usos en estudios académicos y evaluaciones de intervenciones sociales. De cierto modo, la transición de la mayoría de las interacciones sociales a plataformas virtuales y dentro del hogar ayudó a naturalizar esta forma de recopilación de datos en este momento específico de la pandemia. Aparte de los primeros contactos con líderes sociales y organizaciones comunitarias, todas las etapas de la investigación fueron ejecutadas de manera virtual, incluyendo la capacitación y las reuniones con el equipo.

3. Construcción de la muestra

Las muestras de encuestas telefónicas pueden ser obtenidas por varios medios. un uso frecuente de ellas es para la evaluación final de una intervención social, para comparar los resultados de un estudio de referencia que tuvo lugar al principio, muchas veces de modo presencial. En este caso, existe una lista definida de los participantes en la intervención y ya se han formado lazos de confianza con el equipo de investigación (Attanasio *et al.* 2019, Bettinger *et al.* 2004).

Cuando no existe una muestra previa y el objetivo es obtener una muestra representativa de la población general, la muestra puede construirse por marcación aleatoria de números obtenidos por ejemplo por empresas de telecomunicaciones, y “*random digit dialling*” (RDD). Una desventaja del RDD es que puede ser caracterizada muchas veces por una alta tasa de números inválidos y tiende a ser más costoso (Iglesias y Ortega, 2004).

En nuestro caso, estuvimos en una situación retadora, sin bases de datos o marco muestral y sin los recursos para colaborar con grandes empresas de telecomunicaciones. Adaptar la investigación a encuestas telefónicas implicó entonces crear una muestra y obtener contactos de teléfono para la población de interés. Además, no sabíamos cuánto tiempo iba a durar la cuarentena, lo que nos presionó a empezar lo más pronto posible con la recolección de datos.

Uno de los aspectos fundamentales que nos permitió realizar la recopilación de datos frente a la transformación del tejido social, fue una familiarización previa in situ con comunidades y líderes sociales. Este trabajo previo con líderes comunitarios nos permitió obtener bases de datos variados de fuentes diversas, incluyendo asocomunales, organizaciones comunitarias y culturales, grupos de economía solidaria y microfinanzas, y asociaciones de madres comunitarias y recicladores, entre otros.

4. Familiarización

El proceso de llevar a cabo una investigación social, implica, en un principio, el acercamiento a la población objeto, esto se realiza con dos intenciones: la primera, es de carácter metodológico, la posibilidad de obtener información clara, con alta precisión, pero al mismo tiempo, que sea la misma comunidad la que permita el libre acceso al investigador y su equipo al campo; esto último lleva a la segunda intención, la cual es de carácter ético, haciendo referencia a que la información obtenida se logre de una manera diáfana para la

comunidad que es objeto de intervención y, en especial, en investigaciones que requieren el concurso de las personas, dado que se busca alcanzar la opinión de las mismas sobre un tema específico.

Este aspecto de acercamiento, enlace y contacto inicial con la comunidad lleva a tres factores claves en la intervención social, que son: habituación, naturalización y familiarización (Montero, 2004). Estos tres procesos, explicados claramente por la investigación acción participación (IAP), no se pueden separar y se han de tener en cuenta en toda investigación social que implique una interacción entre el investigador y la población de donde se obtendrá la información, tal como es nuestro caso, aunque no fue una investigación planteada desde esta metodología.

El primer proceso, hace referencia a todo aquello sobre lo que las personas y la comunidad están habituados, es decir, han construido hábitos, conductas que ya están instauradas por la costumbre y el uso cotidiano; la naturalización, se relaciona con aquello que implica “hacer natural” algo que es extraño, es decir aceptar nuevas condiciones, se liga, al mismo tiempo, con la familiarización la cual implica una acción similar y cómo ese proceso en donde investigador y comunidad construyen lazos de interacción social. esta unidad final entre comunidad y equipo investigador es clave para el logro de los objetivos de investigación.

Por ello plantea Montero (2004) que “naturalización y familiarización son las vías para aceptar, conocer y relacionarse con lo extraño, con lo diverso; para hacerlo aceptable, admisible y también para internalizarlo y considerarlo como parte del «modo de ser del mundo» (p. 125). Esos procesos de familiarización son aún más importantes para las investigaciones sociales en Medellín por motivos de seguridad y cumplimiento de normas locales. En efecto, cumplir con normas informales de convivencia presentes en ciertas comunidades implica que miembros de la misma comunidad tienen conocimiento de quiénes son y qué hacen las personas externas que se encuentran

allí. Además, un conocimiento de las reglas y dinámicas informales que regulan la vida social en cada sector ocupa una parte central del protocolo de trabajo de campo, para garantizar la seguridad del equipo de investigación como la de los encuestados en la comunidad.

Estos procesos de familiarización se llevaron a cabo durante las primeras fases de preparación de la investigación, antes de que empezara la pandemia. se hizo primero uno de observación y mapeo de los sectores de cada comuna. Luego, el equipo de investigación planeó un conjunto de reuniones con personas de la comunidad, las cuales reunían una serie de características esenciales para llevar a cabo la familiarización, la más llamativa de ellas es que fuesen líderes, dado que por su condición serían reconocibles y su voz permitiría confianza en el resto de los hogares; luego se dio paso a reuniones con organizaciones comunitarias y promoción de las actividades investigativas a través de estas, en donde se socializaba el proyecto de investigación y los posibles beneficios para la comunidad, así como también acuerdos de devolución de la información obtenida.

5. Recolección de la base de datos de organizaciones sociales y comunitarias: asegurar la diversidad de la muestra

Con la pandemia, vimos la necesidad de planear nuevas maneras de acercamiento con la comunidad, y por ello comenzamos a construir una base de datos con el apoyo de líderes y organizaciones que ya conocíamos por los diálogos iniciales sostenidos en territorio. Lo anterior, evidencia que el proceso de familiarización tuvo un resultado adecuado, en tanto que, cuando se dio el cambio de modalidad investigativa, se logró una amplia lista de contactos y teléfonos que se siguió alimentando con otras organizaciones y con los datos de familiares que proporcionaban los participantes de la encuesta al final de esta.

La construcción de la base de datos fue un proceso que duró aproximadamente un mes, esto se debió, en parte a la reducida disponibilidad de tiempo de algunos líderes y organizaciones, por un lado se

encontraban apoyando a la comunidad más vulnerable y afectada por la crisis de la pandemia, y por el otro, muchos de ellos, se encontraban en mayor distanciamiento del tejido social, lo que imposibilitaba los tiempos previstos por el equipo investigador; sin embargo, estas contingencias ya las teníamos previstas antes de dar rienda suelta a la construcción de bases de datos.

Además, de los contactos obtenidos por líderes de las comunas 6 y 16, utilizamos las redes del equipo de investigación para complementar la muestra inicial con bases de datos de otras organizaciones sociales cubriendo otros sectores de la ciudad, lo que permitió más variabilidad en la población muestreada. La base de datos obtenida, no fue únicamente de las comunas que en principio teníamos planeadas para el trabajo de campo, por ello se tomaron en cuenta personas de todo Medellín y sus corregimientos, que tuvieran relación con poblaciones específicas, como los recolectores, las madres cabezas de hogar, trabajadores informales, jóvenes en procesos de formación al liderazgo, comunidad perteneciente a Asocomunales, organizaciones sociales y comunitarias o grupos activistas ambientalistas, entre otros; dado que el objetivo central de la investigación giraba en torno a estas poblaciones, por sus características sociales y económicas.

Un detalle por mencionar es que durante el transcurso de las llamadas se presentaron algunas dificultades con respecto a las bases de datos, puesto que en muchas ocasiones los números no estaban activos, otros nunca contestaron y en ocasiones pertenecían a personas que no coincidían con la información que se tenía. Sin embargo, la posibilidad de contar con múltiples contactos de diferentes organizaciones permitía que se subsanara este inconveniente, logrando tener siempre una amplia lista de personas a encuestar.

6. Muestra obtenida

Al final del proceso, obtuvimos una base de datos de 3.360 números de contactos, de los cuales intentamos llamar 1.202 números

durante la fase de recolección de datos entre el 17 de abril hasta el 17 de mayo de 2020. La selección de los números a llamar la hicimos a través de una combinación de selección por muestreo aleatoria sistemática y muestreo por cuotas para asegurar proporciones en torno al género y a la edad comparable a las de la población actual en Medellín (Otzen y Manterola 2017, Tamayo 2001)⁴⁸.

De los 1.202 números contactados, hubo 298 números no válidos o fuera de servicio, noventa y nueve números que dieron tono, pero que nunca respondieron, noventa y dos personas rechazaron su participación en la encuesta y diecinueve personas no cumplían con los criterios de selección. Logramos obtener seiscientos cuarenta y cinco encuestas completas y diecinueve encuestas incompletas, para un total de seiscientos sesenta y cuatro encuestas realizadas total o parcialmente, es decir una tasa de respuesta de setenta y cinco por ciento⁴⁹.

Evidenciamos en las bases de datos que había más mujeres que hombres y con un mayor porcentaje de personas mayores que en la población real, lo que refleja en parte la población que participa en procesos comunitarios.⁵⁰ La mayoría de los hombres en la base de datos fueron seleccionados para ser llamados y en las listas donde teníamos información sobre la edad, los adultos más jóvenes entre 20–35 años fueron elegidos también en prioridad. Buscamos realimentar la base de datos con números de hombres pertenecientes a las familias encuestadas por muestreo de bola de nieve, para equilibrar la balanza y encuestar a diferentes miembros de la familia de la persona encuestada teniendo en cuenta el enfoque de la investigación sobre dinámicas familiares.

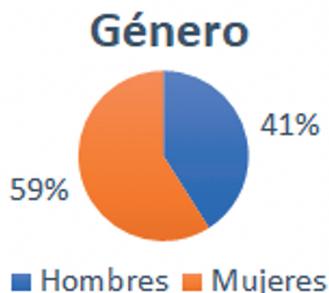
48 En esta sección, presentamos una descripción de la muestra obtenida y algunas de sus características para complementar nuestra exposición de los procesos metodológicos de la investigación. Dejamos de lado una discusión técnica de la validez de los resultados obtenidos ya que se sale del alcance de este artículo.

49 Encuestas realizadas por números válidos y elegibles.

50 Ver por ejemplo los resultados del IPCM 2017 y 2019.

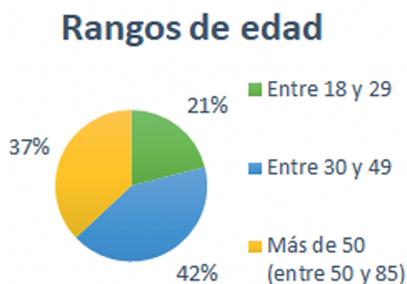
A continuación, presentamos algunos datos preliminares sobre la muestra obtenida, representada en las encuestas respondidas. aquí obtuvimos mayor respuesta de mujeres, siendo ellas las que más atendían las llamadas. Veamos:

Género	Proporción %
Hombres	41%
Mujeres	59%



Encontramos también una buena distribución de grupos de edades en la población encuestada como se evidencia en la siguiente tabla. Además, el equipo de investigación incluyó una mayor proporción de adultos mayores con más de cincuenta años de lo que se obtiene generalmente en encuestas en línea, puesto que son los jóvenes quienes principalmente tienen acceso a ese tipo de formularios (Díaz de Rada, 2011).

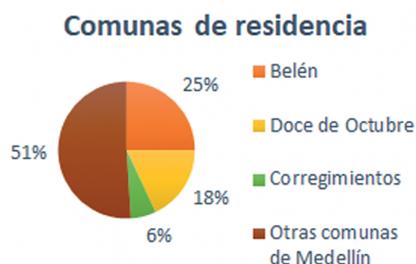
Rangos de edad (en años)	Proporción%
Entre 18 y 29	21%
Entre 30 y 49	42%
Más de 50 (50-85)	37%



Tal como lo mencionamos, por los cambios generados, se amplió el espectro geográfico e incluimos datos de personas residentes en otras comunas de Medellín, lo que permitió que más de la mitad de

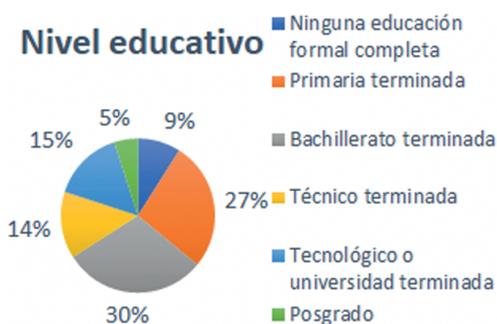
los datos recogidos fueran de sectores diferentes a los planteados inicialmente. Un dato interesante es que el 6% de los participantes son residentes en el área rural del municipio de Medellín. Además, logramos encuestar a habitantes de barrios donde no hubiéramos podido hacer las encuestas de hogar presencialmente por falta de recursos y de tiempo (por la distancia o el tiempo que necesitaba para obtener la confianza de la comunidad), democratizando de alguna manera la investigación e incluyendo las opiniones y experiencias de poblaciones marginalizadas.

Comunas de residencia	Proporción %
Belén	25%
Doce de Octubre	18%
Corregimientos	6%
Otras comunas de Medellín	51%

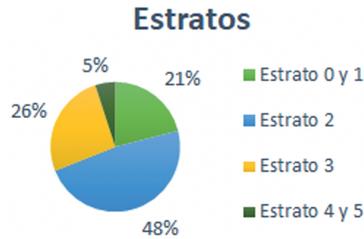


Encontramos también en la muestra recogida que hay una variedad en los niveles educativos y en los estratos socioeconómicos de los encuestados, quienes en su mayoría tienen solamente la primaria o el bachillerato terminado y pertenecen al estrato dos.

Nivel educativo	Proporción %
Ninguna educación formal completa	9%
Primaria terminada	27%
Bachillerato terminada	30%
Técnico terminada	14%
Tecnológico o universidad terminada	15%
Posgrado	5%



Estratos	Proporción %
Cero y uno	21%
Dos	48%
Tres	26%
Cuatro y cinco	5%



Como vemos, la construcción de la muestra por muestreo intencional fue una ventaja porque ayudó a obtener una población muy diversa en torno a la edad, el género, relaciones laborales múltiples, estratos socioeconómicos y sectores de la ciudad de Medellín, variaciones relevantes al tema de interés de la investigación. En comparación, en otras encuestas en línea o telefónicas existe una mayor representación de personas jóvenes, una mayoría de mujeres, con mayores niveles de educación y estratos más altos, reflejando la población con mejor acceso a medios de comunicación digitales.

El modo elegido para las encuestas telefónicas –por llamadas en vez de un formulario en línea, vía mensajes de texto o respuesta de voz interactiva (IVR)– nos permitió incluir adultos mayores que no tienen un manejo suficiente de la tecnología para llenar encuestas en línea. La estrategia descrita en esta sección (crear una muestra basada en listas por diferentes fuentes) no se encuentra frecuentemente en la literatura sobre la metodología de las encuestas. Sugerimos que puede representar otra alternativa para investigadores que buscan hacer encuestas telefónicas sin muestra previa, especialmente para investigaciones de carácter exploratorio.

7. Preparación y adaptación de los instrumentos de investigación

Cuestionario y pruebas. A medida que se construía la base de datos, fuimos planteando, revisando y reconstruyendo los instrumentos de investigación. En este punto, era necesario cambiar los objetivos del cuestionario para realizar una encuesta más corta, puesto que la

literatura sugiere una duración de quince a veinte minutos máximo en comparación con una duración aproximada de cuarenta y cinco minutos planeada para las encuestas cara a cara (Díaz de Rada y Portilla, 2015). Modificamos la cantidad de preguntas para reducir el tiempo entre llamadas y que las personas no se sintieran agotadas o sobrecargadas.

En cada reunión con el grupo de investigadores, planteábamos estos cambios e íbamos planeando los ensayos – pruebas del cuestionario, estas permitieron dar un panorama más práctico sobre los aspectos a mejorar, ver las reacciones a las preguntas y tener una estimación en relación con el tiempo que duraba la encuesta, teniendo en cuenta la elocuencia del encuestado y el interés por profundizar en alguna pregunta. Hicimos al menos veinte pruebas, y usamos los primeros dos días de recopilación de datos para ensayar el cuestionario y el protocolo en situaciones reales para los últimos cambios más significativos.

Luego de estos ensayos modificamos el cuestionario con algunas preguntas eliminadas, cambios de palabras y formulaciones, adición de referentes de tiempo o aclaraciones adicionales para encuestadores. Por ejemplo, quitamos una pregunta sobre la convivencia familiar en medio de la cuarentena porque podía generar incomodidad y dañar la atmósfera que pretendíamos propiciar en la conversación, además corríamos el riesgo de desencadenar experiencias de conflictos o violencia intrafamiliar durante el encierro, como han demostrado muchos estudios e informes.

Se pudo intuir que algunas personas podían tener reacciones adversas a las preguntas, especialmente si consideraban que podrían estar revelando datos personales o condiciones íntimas. Debido a esto, el cuestionario se acomodó para que quienes respondieran a las encuestas no revelasen mayores detalles, por ejemplo, se colocaron intervalos, pero también acordamos que en las cláusulas de confidencialidad el anonimato en los resultados, además de la posibilidad

de omitir dar una respuesta (n/s – n/r), la cual solo se anunciaba en el momento de encuadre inicial, igualmente como la condición de cerrar la encuesta cuando el informante así lo estipulara.

El pasaje a plataformas digitales CATI⁵¹ para la recopilación de los datos nos permitió un seguimiento más eficiente, rapidez en los resultados y la muestra para hacer ajustes en tiempo real, como por ejemplo el cambio de algunas palabras. Elegimos el software QUALTRICS y obtuvimos acceso al mismo, gracias a la universidad de estudio de la investigadora principal y la flexibilidad de la plataforma. El uso de esta plataforma, en vez de usar papel y lápiz (papi), nos ahorró el ingreso de los resultados en un computador de manera manual, evitando posibles fuentes de errores en las encuestas. Esto nos sirvió, también, para seguir las características demográficas de las encuestas realizadas y adaptar la selección de personas a llamar para equilibrar la muestra.

8. Capacitación del equipo de investigación y ensayos

Realizamos una capacitación a distancia de dos días con un grupo reducido de investigadores, además de conversaciones individuales entre la investigadora principal y los miembros del equipo para resolver dudas, realizar ensayos y complementar asuntos que surgían de las pruebas previas. En esta primera capacitación hicimos cambios al cuestionario, discutimos el protocolo y generamos reflexiones sobre el consentimiento informado y las prácticas éticas. En conclusión, aportamos desde nuestros saberes y experiencias previas elementos claves durante las llamadas para fomentar una buena relación encuestador-encuestado.

Por la premura del tiempo, las llamadas comenzaron a hacerse inmediatamente después de la capacitación, así, aplicamos la metodología ensayo, error y modificación. Cuando tuvimos más contactos

51 Software asistido por computador.

en la base de datos alrededor de una semana después de empezar la recolección de datos; más encuestadores fueron integrados al equipo para aprovechar al máximo las semanas en las que se realizó la encuesta.

Hubo tres fases durante el mes de recopilación de datos: entre el 17 y el 26 abril una cuarentena estricta con restricciones de movimientos considerables, entre el 27 de abril y 10 de mayo una apertura mínima de algunos sectores de construcción y de proceso de alimentos y entre el 11 de mayo y 17 de mayo, con una mayor reapertura de otros sectores de ventas, peluquerías entre otros. estas temporalidades fueron evidentes en las vivencias de los encuestadores, especialmente en la última semana, cuando se notó una disminución en la disponibilidad de las personas llamadas. por eso, decidimos finalizar la recopilación de datos esta semana.

Una de las reflexiones que aparecieron en estos encuentros de equipo, fue en torno a las posibles situaciones que podríamos percibir, tales como, situaciones de abuso y de maltrato, dificultades en lo económico y sensibilidades debido a los efectos de la cuarentena. Con todo esto, llegamos al consenso y compromiso que no era posible como encuestador involucrarse de forma sensible en tales situaciones, más allá de recomendar entidades a dónde acudir y proporcionar información al respecto, en caso de tenerla. Sin embargo, realizar una investigación social ética en un tiempo de crisis múltiples implicaba una reflexión continua sobre los problemas que podrían surgir y los que surgen, por ello mantuvimos espacios a lo largo de la implementación de las encuestas para reaccionar en tiempo real a situaciones imprevistas, tener discusiones en grupo o individuales sobre las dificultades que encontramos como encuestadores.

Dado que las personas que integramos el equipo de investigación también estábamos experimentando sentimientos de incertidumbre y aislamiento causadas por la contingencia del covid-19, consideramos la importancia de realizar más encuentros de equipo y buscar

espacios virtuales formales y sociales para reunirnos. La conversación con todo el equipo de investigación fue constante y asertiva, revisamos tiempos, corregimos posibles errores en la redacción de las preguntas suministradas y planteamos nuevas rutas.

9. Recopilando la información: vivencias, logros, reflexiones

En este apartado nos enfocaremos en compartir la experiencia vivida en la fase de recolección de datos a través de las llamadas telefónicas, en medio de una realidad nueva para todos. El ejercicio también estaba cargado de incertidumbres y para reducirlas creamos el protocolo, los archivos de seguimiento y otros documentos de apoyo; cada persona del equipo también comienza a generar sus propias estrategias y adquirir mayor confianza a medida que conversa con más personas. A continuación, profundizaremos un poco más en algunas vivencias del equipo de investigación que reflexiona sobre el proceso.

10. Protocolo de llamadas

Toda la información estuvo siempre organizada y con acceso seguro en línea, de manera que los archivos fueron actualizados en tiempo real. Contamos con el paso a paso para realizar las encuestas, las bases de datos con la asignación de contactos y el formato de registro de llamadas por cada encuestador. Esto fue acertado a pesar de que implicaba más tiempo por encuesta, pero ayudó a llevar un seguimiento detallado de las fechas, cantidad de llamadas por contacto, novedades y el tiempo que tomó cada entrevista, entre otros asuntos relevantes a consignar.

La selección de las personas que estaban en la base de datos general, la pasábamos a una pequeña base de datos organizada para cada encuestador, esto con el fin de facilitar el acceso a la información y la seguridad de los datos personales. Para asegurar una mejor probabilidad de llamadas contestadas, estipulamos desde el protocolo hacer entre ocho y diez intentos de llamadas en diferentes momentos del

día y de la semana. Fue especialmente relevante durante el tiempo de la cuarentena, dado que algunas personas unas semanas tuvieron sus números fuera de servicio, pero con quien logramos entrar en contacto después de varios días cuando lo reactivaron. En promedio hicimos alrededor de dos llamadas por cada contacto dado la mayor disponibilidad de las personas en la cuarentena.

Una parte importante en las consideraciones éticas era leer el consentimiento informado a todas las personas participantes, incluso las que se mostraban dispuestas en participar desde el inicio con mucha confianza. El consentimiento siempre fue parte sustancial del protocolo, estaba al inicio de la encuesta y debía ser informado con claridad para que los participantes tuvieran los datos necesarios sobre lo que implicaba su participación, los objetivos de la investigación, la confidencialidad de los datos, entre otros.

Descubrimos que la mayoría de las personas llamadas tenían más disponibilidad en las horas de la tarde, muchos no contestaban en las mañanas, estaban durmiendo, ocupados preparando el desayuno, almuerzo para familiares y posponían la llamada para las horas de la tarde. Los horarios más favorables eran después de las horas de almuerzo, comenzando a las 2:00 p. m. hasta las 7:00 p. m. aproximadamente, sin embargo, algunas personas (especialmente jóvenes estudiantes) preferían reprogramar la encuesta después de las 9:00 p. m. adaptamos entonces la organización de la recopilación de datos al ritmo cotidiano de las personas, destacamos que puede ser una herramienta útil para todas formas de encuestas.

11. Interacción encuestador – encuestado: retos y estrategias

Podemos mencionar varios aspectos fundamentales que muestran ciertas transformaciones en el relacionamiento social. Primero, la contingencia cambió por completo el desarrollo del trabajo de campo, puesto que las encuestas ya no las realizarían en cada hogar sino a través de llamadas telefónicas (tal como lo indicamos al inicio). La

contingencia global nos puso en un ámbito de cambio metodológico, donde hay transformaciones principalmente en las formas de relacionamiento porque en la no presencialidad las formas de interacción cambian, empezando por el uso del lenguaje verbal y no verbal, donde queda un vacío interpretativo por la falta de comunicación gestual, tal vacío se puede tergiversar cuando representamos al otro sin verlo a la cara, tal como lo menciona Argyle (1978) en Betti (2007), quien subraya que “la mayoría de la comunicación se da a un nivel no-verbal: el cómo se dice algo es más importante que lo que se dice” (p. 2).

Primer contacto: generar confianza. La ausencia de interacción cara a cara complejizó en gran medida la confianza de algunos interlocutores, en parte porque no tenían idea de la investigación y, también, porque la mayoría de los líderes y organizaciones sociales decidieron permanecer anónimos por cuestiones de seguridad y porque no querían que sus organizaciones se vieran involucradas, solo querían aportar al desarrollo exitoso de la investigación, al ser novedosa y necesaria en el contexto que se estaba viviendo.

Lo anterior hacía que varias personas encuestadas no supieran exactamente quién nos había posibilitado el contacto, aunado, además, al desconocimiento de los encuestados, dificultando en cierta medida el diálogo, procuramos entender a estas personas, porque como dice Goffman citando a Caballero (1998) “cuando un individuo entra en presencia de los demás, ellos normalmente buscan adquirir información sobre él o utilizar información sobre el que ya tienen”.

Algunas personas mostraron desconfianza en el proceso de la encuesta, por tal motivo se negaron a responder, entendible en estos casos, incluso a veces mostraron malestar y enojo por la llamada, otros colgaban o posponían las llamadas para luego no contestar. muchas de las personas que desconfiaban de este tipo de encuestas telefónicas hacían referencia a una serie de fraudes que se estaban presentando donde personas inescrupulosas hacían uso de la información recibida para hacer fraudes financieros. Cabe decir que esta no fue la generalidad.

Sabíamos que esta forma de recolectar la información y pasar a los medios virtuales, sería más complejo y que no todas las personas se sentirían seguras al atender nuestras llamadas, o confiarían en la intencionalidad de la investigación, sobre todo en tiempos de pandemia, que era toda una novedad para la población en general. surge, por lo tanto, un proceso dialógico en el que se tomaba el tiempo necesario para hablar de la investigación, del motivo de la llamada y principalmente de la interacción y el ejercicio de conectar al otro, aun cuando no se ven, es decir, que no se puede hablar de falta de interacción social, sino de transformación en las maneras de relacionarse con el otro y con los otros.

En general, logramos generar confianza al compartir información sobre el equipo de investigación –que estaba en asociación con la Universidad Autónoma Latinoamericana, por ejemplo– o informar sobre la procedencia de la base de datos cuando era posible. Fue también de ayuda la carta de presentación que podía compartirse por redes sociales, creando un ambiente de seguridad. Dejamos claro a las personas llamadas que tenían el poder de decisión al informarles que estaban libres de dar o no información y que podían finalizar la encuesta cuando lo desearan sin ningún efecto negativo. Dejamos elegir el día y la hora en que se haría la encuesta, en este caso a veces había llamadas en las mañanas.

Vimos que llamar directamente a las personas funcionó mejor que enviar un mensaje previo por whatsapp, porque dio la oportunidad de resolver dudas al instante y explicar los beneficios potenciales de la investigación en la comunidad para motivar la participación en la encuesta. Era importante aclarar que era un estudio académico para no generar falsas expectativas, especialmente en un momento de crisis del coronavirus cuando empezaban también caracterizaciones de la alcaldía u organizaciones comunitarias para entregas de ayudas. Explicamos a las personas que este tipo de investigaciones también son necesarias, pertinentes y que se puede generar, a partir de las

mismas, acciones que lleven a tomar conciencia de las problemáticas que se hacen visibles. Además, muchas de las llamadas fueron realizadas por personas de la misma comunidad y en la realización de estas refirió que la base de datos fue construida desde organizaciones sociales de cada sector y proporcionadas por líderes, buscando generar confianza.

Estrategias de diálogo. Nos sorprendió la disponibilidad y apertura de la mayoría de las personas llamadas. Las expresiones de muchas de ellas se caracterizaron por la cordialidad. Algunos facilitaron el proceso de acceso a la información, siendo colaborativos, además de brindar contactos que ampliaron la base de datos. Fue un número significativo de llamadas que duró mucho más de los veinte minutos previstos para llenar el formulario, algunas se demoraron una hora o más, con encuestados que ampliaron la información e iban contando historias. Vimos reflejada la necesidad de hablar durante la cuarentena en aquellos que se sentían aburridos sin mucho que hacer o que querían hacer visibles las dificultades que estaban viviendo.

Cada encuestador desarrolló su estilo para hacer las encuestas puesto que las personalidades y situaciones contextuales influyen al momento de participar en un proceso como este, pero lo que teníamos en común era la apertura a la escucha y un cuaderno de notas para registrar datos cualitativos que fueran surgiendo en la conversación y que podían ser relevantes para la investigación, era así como no nos quedamos siendo “máquinas contestadoras” y valoramos todo lo que la persona al otro lado de la línea tenía por aportar.

Experimentamos y desarrollamos diversas estrategias para construir una relación sin lenguaje corporal en poco tiempo con las personas encuestadas. Como toda interacción humana, diferentes estrategias pueden funcionar o no dependiendo de la persona. En este sentido, el lenguaje y el juego de palabras también tomó un papel preponderante en las encuestas telefónicas y fue con él como logramos llegar al interlocutor. Para ello fue indispensable la conversación

cotidiana, comenzando por temas actuales y trascendentales como la llegada del COVID-19 al país y a cada hogar. Esto facilitó la construcción de gran parte de las llamadas, pero visibilizó aspectos estructurales como la desigualdad en todos los ámbitos, puesto que algunos de ellos vieron la oportunidad de ser escuchados y poder así desahogarse frente a su situación económica, cultural y socioemocional.

Funcionó conversar con las personas de manera tranquila, fluida para tratar de crear un sentido de conversación en vez de algo automatizado y rígido, partiendo de un lenguaje entendible y ameno. El tono de la voz también es fundamental, siempre aclarar las preguntas, recordar que seguimos avanzando, que ya estamos terminando, esos asuntos también fueron fundamentales. Dependiendo del nivel educativo o de la edad de las personas, era más fácil o complejo hacer las preguntas, algunos adultos mayores, por ejemplo, no entendían todas las preguntas y hubo que repetir las preguntas o buscar lenguaje más sencillo para que entendieran.

La comunicación entre encuestador y encuestado, al estar mediada por el teléfono, podía presentar interrupciones u otras dificultades que entorpecían el proceso de recolección de la información. En ocasiones las llamadas tuvieron la dificultad con la calidad de la señal telefónica, algunas encuestas las realizamos en dos o tres llamadas debido a que la misma se perdía y era necesario volver a contactar a la persona.

Emociones y reacciones. Por otra parte, no tener el contacto personal y visual con quien respondía dificultaba el reconocimiento de algunas emociones en las personas. Había que encontrar otras maneras de manejar las emociones e identificar si la persona se encontraba en una situación incómoda, eso también tenía implicaciones éticas. No sabíamos antes de llamar cuáles familias estaban en situaciones de alta vulnerabilidad. Tomamos en cuenta la alta violencia intrafamiliar y estábamos preparados para responder a posibles casos. El acercamiento a líderes y organizaciones comunitarias ayudó también

con las dimensiones éticas del proceso investigativo durante la situación de crisis múltiples.

Construimos antes y a lo largo de la implementación de las encuestas rutas de acción para familias en situación de vulnerabilidad. Teníamos una red y una lista de líderes y organizaciones comunitarias para poder incluir a los encuestados muy vulnerables en procesos de acompañamiento o entrega de mercados. Fue así como algunas de estas familias recibieron apoyo con mercados, pero también desde acompañamiento psicosocial y en salud, gracias a un equipo de profesionales de la Universidad de Antioquia que se sumó a la red de acompañamiento. Fue necesario en algunos momentos hacer un alto en el camino y hacer el puente para apoyar a quienes más lo necesitaban e indicarles las rutas a seguir, en caso de que no las pudiéramos ayudar directamente. En pocas palabras, ante cada contingencia común para todos, fueron necesarias reuniones alternas para ponernos de acuerdo sobre las rutas a seguir.

Existían algunos temores, como que personas desconocidas estuvieran dispuestas a escuchar y dar información durante veinte minutos o más para la encuesta; que entendieran las preguntas o que pudiéramos explicarlas sin interferir en las respuestas; que las personas fueran sinceras y no se sintieran juzgadas o presionadas a responder algo por salir del paso o porque es lo “políticamente correcto”; pero fue interesante sentir que la mayoría de las personas eran sinceras e incluso aprovechaban el ejercicio para hacer un análisis o una reflexión de su participación en el trabajo doméstico y del cuidado en el hogar.

Hubo reacciones diversas a las preguntas sobre la división de labores domésticas y de cuidado de los niños. Pudimos percibir incomodidad en algunas personas (mayoritariamente hombres) porque no tenían relación con ninguna labor doméstica o porque las preguntas podían recordarles situaciones de conflictos o desacuerdos con la pareja o la familia sobre su participación (o falta de participación) en las

labores domésticas. En otros encuestados, percibimos algunas risas por estas preguntas que podrían parecer poco comunes, si no era un tema que estaban acostumbrados a discutir o se reían con su pareja. Algunos se contradijeron, respondiendo que habían participado en tareas domésticas la última semana, pero se arrepintieron cuando les preguntamos por las actividades específicas que habían realizado. El hecho de que el cuestionario incluía varias preguntas sobre el mismo tema, de las más generales a las más específicas, nos permitió identificar estos (aunque muy pocos) casos de contradicciones.

Las encuestas, más allá de considerarse un acervo de preguntas para obtener información de un grupo de personas, también implican la reflexión sobre su diseño, ya que los mismos tópicos que el equipo investigador pretende establecer pueden generar dificultades en la población a encuestar. La literatura sobre la psicología de las respuestas (Pasek y Krosnick, 2010; Tourangeau *et al.* 2000) describe los diferentes pasos cognitivos que las personas encuestadas atraviesan cuando están respondiendo a preguntas. Preguntas que van en contra de las normas de conversación o que requieren muchos esfuerzos cognitivos para reportar la información pueden generar cansancio, incomodidad o impaciencia.

Las preguntas sobre temas delicados pueden presentar otras dificultades e impactar las respuestas e incidencia de no respuesta de ítems. Lo que es considerado como un tema sensible depende del contexto sociocultural. Para ello, requerimos que en su diseño se comprendieran aspectos que norman la sociedad, es decir, que previamente se deben comprender las normas que existen en una sociedad para que lo interrogado no vulnere dichas normas. Pero también nos dimos cuenta durante el proceso que lo que se considera como tema sensible dependía también de la situación socioeconómica actual y del modo de la recopilación de los datos.

Los cambios abruptos en el ritmo de la vida cotidiana posiblemente hayan producido una sensación de incertidumbre generalizada que

de algún modo se podría ver reflejada en preocupaciones, sobre todo de tipo económico. Puesto que, muchas personas que eran empleadas e independientes quedaron desempleadas, aumentando el estrés en las familias, que pudimos notar en el tono de la voz de muchos y en las historias relatadas. Observamos que temas asociados a lo económico, sobre ingresos o el empleo, por ejemplo, se hicieron complejos en la situación de pandemia.

Finalmente, la consideración previa en la formulación de las preguntas, teniendo en cuenta los aspectos contextuales como las normas culturales o la situación compleja por la que estaba pasando la población, permitió una conducta colaborativa en los encuestados, evitando algunas aversiones que se podrían generar al indagar sobre temas sensibles y, en los casos en que la emoción aversiva apareció, se logró sortear de manera adecuada gracias a las condiciones iniciales que le permitían al informante pasar a la siguiente pregunta y de ese modo continuar con la encuesta.

Recomendaciones y reflexiones finales

La contingencia generada por la pandemia se presentó como un reto, implicando trabajar en un contexto único, una situación coyuntural donde los cambios fueron rápidos y abruptos. Esto tuvo repercusiones en las esferas económicas, culturales, sociales y políticas que generaron a su vez afectaciones en las interacciones sociales, entre ellas el aislamiento preventivo. Esto llevó a que enfrentáramos cambios metodológicos donde fue necesario un proceso contingente e iterativo, que permitiera hacer cambios a medida que se hacían encuestas.

En medio de este proceso iterativo se hizo necesario incorporar las pruebas piloto en la fase de recopilación de datos. No alcanzar a tener un espacio de pruebas piloto formal al inicio de encuestas puede ser una limitación ya que esto permitiría detectar problemas en el protocolo de llamadas y estimar las tasas de respuestas. Sin embargo,

en nuestro caso, en un contexto de tanta incertidumbre y cambios constantes donde las condiciones podían cambiar de una semana a la siguiente, una prueba piloto podía perder vigencia rápidamente. Por esta razón, ensayos previos del cuestionario y una adaptación continua resultaron más adaptados al contexto de la pandemia y a las limitaciones de recursos y de tiempo de la investigación.

Una de nuestras preocupaciones con el cambio metodológico era respecto a la interacción telefónica entre encuestador-encuestado, ya que esta podía prestarse para interrupciones y posible pérdida de información. Sin embargo, se logró solucionar la situación a partir de una serie de estrategias que lograron generar confianza, como lo desarrollamos en el artículo.

Este proceso de investigación con sus cambios y contingencias nos permitió comprender que la virtualidad no significa ausencia de interacción social, de hecho, las herramientas y tecnologías de la información posibilitan nuevas formas de interacción entre las personas, aunque es claro que no entran a reemplazar el encuentro cara a cara, sí posibilitan disminuir las distancias, acceder a espacios donde sería complicado desplazarse y, en este caso, vincularse con las personas en un contexto en el cual los encuentros interpersonales se cerraron debido a causas externas. Por ello, cuando el trabajo de campo pasa a la virtualidad y a las llamadas telefónicas, el investigador juega un papel importantísimo al momento de crear lazos para interactuar tanto con el equipo de trabajo como con los encuestados.

En el aspecto metodológico comprendimos la importancia de tener siempre una disposición para comprender el contexto, ya que cambios en el mismo podrían implicar cambios o adaptaciones en la metodología, al final es necesario entender que esta es un camino, que la metodología no es una camisa de fuerza a la cual se han de amarrar las condiciones del proceso de investigación.

De tal forma, la flexibilidad de la investigación social permitió continuar con la investigación en un contexto de crisis, incluso, el

ejercicio se convierte en un ejercicio potente de innovación en términos metodológicos, por eso la importancia de este artículo, que puede ser un ejemplo para mostrar lo que significó hacer investigación social en tiempos de pandemia, puesto que las ciencias sociales tendrán mucho para decir sobre este momento histórico. Esta flexibilidad metodológica permitió ir más allá de las preguntas y respuestas, permitió generar una conversación que arrojaba datos importantes de principio a fin en el proceso de realización de la encuesta.

Deseamos cerrar este artículo expresando de manera rápida que *la realidad social cambia la manera de investigar*: las sociedades, las comunidades y sus realidades no son estáticas, tienen sus propios procesos y dinámicas, esto significa que siempre habrá movimiento y cambio, por lo tanto adaptarse a las contingencias en investigación social no necesariamente implica comenzar de cero, significa, por el contrario, una capacidad de comprensión de la realidad y de la necesidad de reflexionar en procesos de investigación flexibles y adaptables a las vivencias sociales. En el caso que aquí presentamos se pudo observar que la virtualidad también puede aportar ventajas y nuevas herramientas para la investigación social y, por lo tanto, nuestra invitación a los investigadores es a explorarlas con el fin de ampliar las posibilidades investigativas.

Bibliografía

Attanasio, O., Bird, M., Cardona-Sosa, L. y Lavado, P. (2019). Liberar la educación financiera a través de tabletas: Evidencia experimental de Colombia. Nber documentos de trabajo, n.º 25929. <https://www.nber.org/papers/w25929>

Betti, S. (2007). Comunicación no verbal y gestualidad: el cómo se dice algo es más importante que lo que se dice, estudio contrastivo español e italiano. *Revista de lenguas para fines específicos*, 16.

Bettinger, E., Kremer, M., Angrist, J., Bloom, E., King, E., Saavedra, J. (2004). Subsidio a la demanda por educación privada en Colombia. <https://www.povertyactionlab.org/es/evaluation/subsidio-la-demanda-por-educacion-privada-en-colombia>

Caballero, J. J. (1998). La interacción social en Goffman. *Reis*, 121-149.

Díaz de Rada, V. (2012). Ventajas e inconvenientes de la encuesta por Internet. *Papers*, 97(1), 193-223.

Díaz de Rada, V. y Portilla, I. (2015) Encuestas telefónicas: Estrategias para mejorar la colaboración. *perspectiva empresarial*, 2(1), 97-115

Geldres, D., Vargas R., Ariza, G. y Gaviria, S. (2013). Hombres cuidadores de vida: modelo de sensibilización y formación en masculinidades género-sensibles y prevención de las violencias hacia las mujeres. Alcaldía de Medellín.

Iglesias, D. y Ortega, M. (2004) Las técnicas RDD en la metodología de encuestas telefónicas y su implementación en Andalucía. *Metodología de encuestas*, 23-35.

Montero M. (2004) *Introducción a la psicología comunitaria. desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Revista internacional de morfología*, 35(1), 227-232.

Pasek y krosnick (2010). Optimización del diseño de cuestionarios de encuestas en ciencias políticas: conocimientos desde la psicología. *El manual de Oxford de las elecciones estadounidenses y el comportamiento político*.

Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. *semestre económico*, 4(7).

Tourangeau, R., Rips, L. y Rasinski, K. (2012). *La psicología de la respuesta a la encuesta*. prensa de la Universidad de Cambridge.