

Adaptaciones metodológicas y etnografía virtual en una investigación sobre profesionales psicosociales en justicia: desafíos del aprender haciendo*

Fabiola Miranda-Pérez

Universidad Católica del Maule, Chile

Carlos Andrade Guzmán

Universidad de Chile

Maite Henríquez Olivares

Universidad Alberto Hurtado, Chile

<https://doi.org/10.7440/antipoda48.2022.01>

Cómo citar este artículo: Miranda-Pérez, Fabiola, Carlos Andrade Guzmán y Maite Henríquez Olivares. 2022. "Adaptaciones metodológicas y etnografía virtual en una investigación sobre profesionales psicosociales en justicia: desafíos del aprender haciendo". *Antipoda. Revista de Antropología y Arqueología* 48: 3-28. <https://doi.org/10.7440/antipoda48.2022.01>

Recibido: 30 de noviembre de 2021; aceptado: 14 de mayo de 2022; modificado: 16 de junio de 2022.

Resumen: el presente artículo analiza una experiencia de adaptación metodológica implementada en una investigación que se desarrolla en plena crisis sanitaria causada por la pandemia de covid-19. Nuestro estudio, que tiene por objeto analizar las interacciones entre profesionales psicosociales y jurídicos en instituciones del ámbito de justicia en dos regiones de Chile, inició con un diseño metodológico etnográfico presencial e *in situ*. Sin embargo, a raíz del cambio en las condiciones laborales que provocaron las restricciones a la movilidad de las personas y a la presencialidad en estos entornos, resultó necesario evaluar cómo continuar el trabajo etnográfico bajo estas limitaciones. A través de la reflexión y el análisis constante de nuestras experiencias de implementación de esta investigación, diseñamos una etnografía virtual que abordaba tanto instancias sincrónicas como asincrónicas. Concluimos que, con el uso de metodologías virtuales, el *rapport* con las/os informantes se vuelve fundamental para la reconstrucción dialéctica del relato, donde las

* El artículo contó con el apoyo del Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico de Chile (Fondecyt), entre el 2019 y el 2022. Convocatoria Fondecyt Iniciación n.º 11190123 "Nuevos repertorios de la acción pública: profesionales psicosociales en el contexto de la reforma a la justicia familiar y penal en Chile".

notas de campo son un factor clave para construir la atmósfera, como plantea Tim Ingold. A su vez, se releva la importancia de flexibilizar y someter a constante reflexión los instrumentos metodológicos, con el fin de adecuarnos a contextos de restringido acceso presencial y cara a cara. Finalmente, este artículo aporta a la reflexión sobre etnografías virtuales, en tanto presenta una posibilidad para descubrir nuevas maneras de realizar etnografía en contextos multisituados y en crisis; muchos de los cuales, estimamos, permanecerán y serán parte integral del oficio investigativo.

Palabras clave: adaptaciones metodológicas, Chile, crisis sanitaria, etnografía virtual, *rapport*.

Methodological Adaptations and Virtual Ethnography in a Research on Psychosocial Professionals in Justice: The Challenges of Learning by Doing

Abstract: This article analyzes an experience of methodological adaptation, implemented in a research study carried out in the midst of a health crisis caused by the COVID-19 pandemic. The purpose of our study was to analyze the interactions between psychosocial and legal professionals in justice institutions in two Chilean regions, using a face-to-face and *in situ* ethnographic methodological design. However, as a result of the change in working conditions brought about by the restrictions on people's mobility and presence in these environments, we found it necessary to evaluate how to continue the ethnographic work under these limitations. Through constant reflection and analysis of our experiences in implementing this research, we designed a virtual ethnography that addressed both synchronous and asynchronous instances. We conclude that the use of virtual methodologies renders the *rapport* with the informants fundamental for the dialectic reconstruction of the story, where, as suggested by Tim Ingold, field notes are a key factor to build the atmosphere. We also highlight the importance of making methodological instruments more flexible and of constantly considering ways of adapting them to contexts of restricted on-site and face-to-face access. Finally, this article contributes to discussions on virtual ethnographies insofar as it presents a possibility to discover new ways of conducting ethnography in multisite contexts and in crisis. Many of these, we believe, will remain and will be an integral part of research work.

Keywords: Chile, health crisis, methodological adaptations, *rapport*, virtual ethnography.

Adaptações metodológicas e etnografia virtual numa pesquisa sobre profissionais psicossociais em justiça: desafios do aprender fazendo

Resumo: neste artigo, uma experiência de adaptação metodológica é analisada, a qual foi implementada numa pesquisa desenvolvida em plena crise sanitária pela pandemia ocasionada pela covid-19. Nosso estudo, que tem o objetivo de analisar interações entre profissionais psicossociais e jurídicos em instituições do âmbito de justiça em duas regiões do Chile, iniciou com um desenho metodológico etnográfico presencial e *in situ*. Contudo, devido à mudança nas condições de trabalho que provocaram as restrições de mobilidade das pessoas e da presencialidade nesses ambientes, foi necessário avaliar como continuar o trabalho etnográfico sob essas limitações. Por meio da reflexão e da análise constante de nossas experiências de implementação desta pesquisa, elaboramos uma etnografia virtual que abordou tanto instâncias sincrônicas como assíncrônicas. Concluímos que, com o uso de metodologias virtuais, o *rapport* com as e os informantes se torna fundamental para reconstruir dialeticamente o relato, em que as anotações de campo são um fator-chave para construir a atmosfera, como propõe Tim Ingold. Ao mesmo tempo, é revelada a importância de flexibilizar os instrumentos metodológicos e submetê-los à constante reflexão a fim de nos adaptar a contextos de acesso presencial restringido e cara a cara. Por último, este artigo contribui para refletir sobre etnografias virtuais, já que apresenta uma possibilidade para descobrir maneiras de realizar a etnografia em contextos multissituados e em crise, muitos dos quais, estimamos, permanecerão e farão parte integral do fazer investigativo.

Palavras-chave: adaptações metodológicas, Chile, crise sanitária, etnografia virtual, *rapport*.

Hacer ciencias sociales es un ejercicio constante de autoanálisis de prácticas y metodologías. Observar un sujeto/objeto de estudio implica, en ese sentido, una performatividad y adaptación constante de las prácticas investigativas: elegir las maneras de aprehender las realidades donde nos encontramos. Incluso, dentro de ellas resulta importante preguntarnos qué cosas no estamos viendo, ya sea por factores institucionales y culturales, o bien por ceñirnos a instrumentos poco flexibles y, a veces, más tradicionales.

La crisis por la pandemia de covid-19 y todas las limitantes que implicó —entre ellas, el confinamiento— nos llevó a replantearnos las formas de realizar una investigación etnográfica “tradicional”, en el sentido del estar de manera física, sincrónica y cara a cara con nuestros/as informantes. Este desafío se nos presentó

en medio de un proyecto de investigación sobre la inclusión de profesionales del ámbito psicosocial en el sistema judicial, desde las reformas a la justicia familiar y penal en los últimos veinte años en Chile.

A partir de una aproximación cognitiva de política pública (Muller 2013), en este estudio buscábamos comprender las subjetividades de actores/as que trabajan en instituciones de justicia y cómo adquieren diferentes características en el marco de estas reformas. La aproximación etnográfica, por tanto, nos pareció un eje elemental para comprender las interacciones entre miembros de los equipos de trabajo y las relaciones interprofesionales que se dan dentro de estas instituciones (Miranda-Pérez y Gac 2020). Basados en observaciones y entrevistas, nos propusimos conocer, desde un diseño metodológico inicial, cómo trabajadores/as sociales y psicólogos/as se relacionan con los/as profesionales jurídicos/as, y cómo son los espacios donde ocurren sus encuentros. Específicamente, nos interesaba saber de qué manera se formulan las estrategias de trabajo conjunto y cuáles son sus aportes en las instituciones de monopolio jurídico.

En concreto, el trabajo de campo se ha desarrollado en dos regiones de Chile: la Metropolitana y la del Bío-Bío (figuras 1, 2 y 3).

Figura 1. Mapa Región Metropolitana



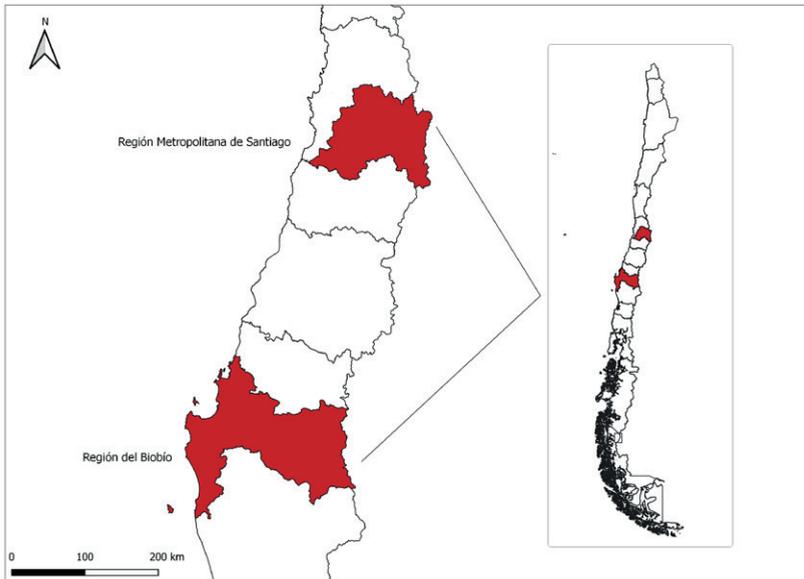
Fuente: Región Metropolitana, Chile. 2022. Fabiola Miranda-Pérez, Carlos Andrade Guzmán y Maite Henríquez Olivares, “Google Earth”, https://earth.google.com/web/search/Regi%c3%b3n+Metropolitana/@-33.6051905,-70.7387551,529.04506686a,247830.60256574d,35y,0h,0t,0r/data=CoABGLYSUAolMHg5NjYyNmY2YTdkZjgxZTUxOjB4NjBjZGM5NmQ0NDRiODNkYRnb2y3JAbhAwCHXmCGfoalRwCoVUmVnacOzbiBNZXRYb3BvbGl0YW5hGAIgASImCiQJ6xMM_H1fQsArYDaNLF8_Q8AZwbW4kSp6UcAhJk-sb4WdUsA (20 de mayo de 2022).

Figura 2. Mapa Región Bío-Bío



Fuente: Región del Bío-Bío, Chile. 2022. Fabiola Miranda-Pérez, Carlos Andrade Guzmán y Maite Henríquez Olivares, "Google Earth", https://earth.google.com/web/search/B%c3%ado+B%c3%ado,+Santiago/@-33.4739407,-70.6437489,527.62265069a,863.77681427d,35y,0h,45t,0r/data=Cn4aVBJOCiUweDk2NjJjNTQ3MDU5NWZiMGI6MHhhMzU4MGY5MGJkNGYzYmYyGSZfvxaqvEDAIYAVli4zqVHAKhNCw61vIELDrW8sIFNhbnpYWdvGAIGASImCiQJFWpdj9twQMARhAahmvQmQcAZaRMrogo_UcAhAw3G5IQfUsAoAg (20 de mayo de 2022).

Figura 3. Mapa Chile - Distancia Región Metropolitana y Región del Bío-Bío



Fuente: elaboración propia en el marco del proyecto Fondecyt de iniciación 11190123: "Nuevos repertorios de la acción pública: profesionales psicosociales en el contexto de la reforma a la justicia familiar y penal en Chile", 7 de junio de 2022.

Centramos el abordaje en estas zonas debido a la cantidad de casos que son ingresados anualmente en el sector de justicia familiar y penal. Según el reporte del año 2016 de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, la Región Metropolitana tenía una de las mayores concentraciones de casos anuales: el 25 % a nivel nacional en la justicia familiar y el 40 % en el caso de la justicia penal. Respecto a Bío-Bío, en ese año era la tercera región con mayor recepción de causas, con un 10 % concentradas en justicia familiar y 8 % en justicia penal, por debajo de la Región de Valparaíso¹ (Poder Judicial 2016). A partir de esta muestra, que concentra una importante cantidad de trabajadores/as sociales y psicólogos/as dada la demanda presente en estas regiones, buscamos captar los componentes territoriales que inciden en el proceso de reforma y de interacción entre las y los agentes jurídicos y psicosociales en los espacios de justicia.

Frente a las distintas situaciones que hemos sobrellevado para realizar este estudio en un plazo de tres años, comprendido entre marzo de 2020 y octubre de 2022, como equipo investigativo² nos vimos forzados/as a re-observar y adaptar nuestro diseño metodológico original y el consiguiente despliegue de nuestro trabajo en terreno. Estas adaptaciones no fueron solo debido a las restricciones de interacción que nos sigue imponiendo la crisis sanitaria; también a los cambios de rutinas de nuestros/as informantes en estas circunstancias, en relación con sus formas de comunicarse y tomar contacto con el equipo. En efecto, debimos repensar nuestro quehacer investigativo en este contexto, lo que devino en una interpretación más flexible de la metodología etnográfica multisituada (Ahlin y Li 2019; Fillod-Chabaud *et al.* 2016). En general, estas reflexiones también se inscriben en los replanteamientos que trajo consigo la crisis sanitaria en las ciencias sociales, en cuanto a las maneras de realizar trabajo de campo, lo que resulta importante estudiar para generar nuevas estrategias y preguntas metodológicas, sobre todo en el terreno de la etnografía.

A partir de esta experiencia, el presente artículo muestra las reconfiguraciones y decisiones metodológicas que debimos tomar como equipo. Para ello, damos cuenta de cuáles fueron nuestros principales desafíos, tensiones y ajustes en el proceso de adaptación de una etnografía presencial a una etnografía virtual. Asimismo, problematizamos los modos a través de los cuales las prácticas adquiridas durante este proceso forzoso de re-adaptación metodológica, supeditado al confinamiento y a la limitación de personas en los espacios institucionales, afectó el desarrollo de los encuentros cara a cara; condición que generó nuevos modos de

- 1 Para la investigación, se considera la Región del Bio-Bío, y no aquella de Valparaíso, ya que la última es muy próxima a la de Santiago; de hecho, casi un territorio conexo. Ir a la región del Bío-Bío es una elección estratégica para observar prácticas en dos contextos distintos, pero comparables, dado que se tratan de zonas con alto número de causas y, por tanto, exige contar con una planta efectiva de funcionarios en las instituciones.
- 2 Nuestro equipo investigativo ha estado principalmente compuesto por profesionales de las ciencias sociales y jurídicas. En particular, el diseño metodológico inicial fue realizado por la investigadora responsable de profesión politóloga y el diseño metodológico adaptado fue pensado junto con ella y una antropóloga social, además de dos sociólogas que armaron un marco cualitativo mixto para la realización de etnografía virtual. Asimismo, en el equipo han colaborado profesionales de las ciencias jurídicas y de las ciencias políticas y administrativas.

pensar la investigación cualitativa y, en particular, la práctica etnográfica desde una perspectiva de límites y de aportes. Dicho de otro modo, nuestro objetivo es tensionar el quehacer etnográfico, entendido como un saber-hacer especialmente sensible a las limitaciones de contacto directo con las/os otras/os. Así, analizamos qué sucede cuando nuestro terreno investigativo muta de lo corpóreo a lo virtual: cómo podemos leer las interacciones y de qué manera dichos resultados podrían ser transmisibles para rendir cuenta de experiencias etnográficas.

En las siguientes páginas, damos cuenta de las adaptaciones realizadas para continuar nuestro abordaje etnográfico, además de las reflexiones que, en clave de desafíos y oportunidades, se nos han presentado como equipo. Para esto, en un primer momento mostramos el diseño inicial contemplado para la investigación: sus instrumentos, el plan de trabajo de campo y los objetivos. Luego, examinamos la readecuación de nuestro plan inicial, dado el conjunto de restricciones que impuso la crisis sanitaria en Chile, y las decisiones que debieron ser tomadas, las cuales nos llevaron a utilizar la etnografía virtual como recurso para seguir adelante. Por último, abordamos la construcción de nuestros instrumentos en un contexto de virtualidad, para dar cuenta de sus implicancias, objetivos, flexibilidad y versatilidad.

La investigación y lo planificado

En nuestro proyecto de investigación, estudiamos los procesos de inserción de los/as profesionales psicosociales en instituciones de justicia familiar y penal en Chile; en un sentido amplio, observamos cómo se institucionaliza su integración en el sistema de justicia. Nos enfocamos en los últimos veinte años, específicamente, dado que desde el año 2005 se han reformado estos dos sectores de la justicia. Para ello, investigamos desde un enfoque cualitativo, principalmente etnográfico, que busca profundizar en el conocimiento de la administración del Estado (Weller 2018), desde herramientas más comprensivas de las instituciones y de sus mutaciones, integrando a sus agentes en la observación de sus prácticas.

A partir de lo antes señalado, nuestro estudio parte de la premisa de que el derecho y la justicia son, ante todo, una “actividad práctica” (Dupret 2010, 326) en su cotidianidad; es decir, la manifestación de un quehacer constante donde se juegan roles, circulan ideas y se establecen relaciones de negociación entre los/as actores que trabajan en las instituciones. Siguiendo la línea de la sociología de la acción pública (Auyero 2013; Cefai 2015; Dubois 2020; Fassin 2013; Mazouz 2014), buscamos analizar de manera comprensiva los repertorios de acción (Palier y Surel 2005) de los/as profesionales que trabajan en justicia.

Así, la metodología etnográfica se proyectó como la principal estrategia para la recolección de datos, en pos de recuperar las miradas e interpretaciones de las/os profesionales sobre su quehacer e inclusión en los espacios de justicia reformados. Para ello, se proyectó un diseño comúnmente utilizado para acceder al campo

desde un enfoque cualitativo: se implementarían entrevistas y, luego, observaciones presenciales en las instituciones donde se desempeñan las/os agentes, para así indagar por sus trayectorias, espacios de inserción y competencia. Nuestra intención era conocer el espacio donde ocurre aquel cruce de movilidades y experiencias laborales, en tanto un lugar practicado (De Certeau 2000) por quienes lo articulan como tal, lo que, finalmente, nos permitiría entender las dinámicas que ocurren ahí (Geertz 1989). Esto bajo el supuesto de que es la interrelación de su quehacer profesional aquello que da contorno a las instituciones, lo que genera los repertorios de acción de las y los profesionales incluidos en la muestra del estudio.

Por esa vía, se proyectó un trabajo de campo que nos permitiría, progresivamente, ganar confianza con las personas que deseábamos conocer, para luego ingresar “ahí”, a las instituciones, a sus trabajos y a sus rutinas. De este modo, entre el mes de diciembre de 2019 y finales de enero de 2020 planificamos un trabajo de campo en dos etapas. La primera, basada en la realización de entrevistas semiestructuradas y en profundidad a informantes clave de instituciones durante el primer semestre del año 2020, lo que implicó establecer contacto con los/as profesionales foco del estudio.

En la segunda etapa, nuestro diseño privilegió el ingreso a tribunales, fiscalías y defensorías como observadores/as, para captar las interrelaciones y condiciones de inserción de estos/as profesionales en dichos espacios, de manera multisituada en la Región Metropolitana y del Bío-Bío. Para esta planificación, existía un libreto “tradicional”: buscar personas clave en instituciones, entrevistarlas, generar *bola de nieve*; es decir, que un/a informante nos pusiera en contacto con otras personas de su entorno, para luego solicitar las autorizaciones, y con ello construir un plan de observación que pudiese ser aplicado por algún/a integrante del equipo, según su propia subjetividad y los objetivos de la investigación. El inicio de las entrevistas se planificó para los meses entre mayo y julio de 2020.

Retomado el trabajo en marzo del año 2020, luego del receso académico en las universidades chilenas, el equipo de investigación sufrió diversos problemas para poder reunirse, una vez declarada la crisis sanitaria mundial por la pandemia de covid-19. Así, rápidamente nuestros encuentros presenciales se convirtieron en reuniones en salas virtuales. Mientras pasaban las semanas, se fueron extendiendo las cuarentenas y la crisis no hacía nada más que agravarse. En consecuencia, asumimos que no sería posible trabajar, al menos, hasta el mes de junio de manera presencial. Por eso, optamos por adaptar las entrevistas previstas en los lugares de trabajo de nuestros/as informantes a modalidad virtual, a través de una metodología a distancia y el uso de *software* de reuniones digitales como Zoom o Meet. Para ello, construimos una pauta de entrevista, instrumento que nos permitió abrir preguntas a partir de los objetivos planteados por el estudio, con la esperanza de lograr hacer etnografía presencial durante el segundo semestre de ese año.

Aterrizaje forzoso

Una vez finalizada la primera ronda de entrevistas en agosto de 2020, comenzamos los análisis y nos fuimos dando cuenta de la imposibilidad de llevar a cabo una etnografía presencial en los siguientes meses. En efecto, la mayoría de nuestros/as informantes pasaron indefinidamente a modalidad de teletrabajo, mientras que se restringió significativamente el aforo en las instituciones que contábamos observar. Así, empezamos a notar dimensiones que, bajo este contexto, no habíamos considerado al planear las entrevistas y que, para una investigación sobre profesionales y trabajo, no podíamos descuidar: ¿cómo la pandemia había afectado el trabajo de nuestros/as participantes? ¿Qué elementos nos llamaban la atención cuando nos conectábamos? Nos percatamos de que estábamos leyendo el relato de nuestros/as informantes, pero dejando de lado aspectos que se dan en la interacción misma. Al no poseer contacto sensorial y una interacción directa, comenzamos a llenarnos de interrogantes sobre las condiciones laborales.

Desde los enfoques cualitativos, la presencialidad y la construcción de relaciones cara a cara son aspectos esenciales de la investigación (Hine 2004). En el presente estudio, estos procesos pasaron a un contexto de recolección virtual, al no llevarse a cabo en la presencialidad. Fue así como tuvimos que someter a análisis el instrumento de entrevista, tan utilizado en las ciencias sociales, no tan solo respecto a las preguntas que estábamos realizando, sino también en torno a cómo esta instancia podría darnos luces sobre los nuevos lugares habitados por nuestros/as informantes. Aquello fue necesario, porque nos percatamos de todos los datos relevantes que no estábamos logrando observar y que tenían relación con los entornos laborales de nuestros/as informantes. En efecto, dada las restricciones impuestas a la realización de las entrevistas, no podíamos captar la disposición del espacio, las interacciones ni las expresiones paraverbales.

En razón a estas reflexiones, las conversaciones sobre lo que observábamos de manera virtual fueron cada vez más importantes, pues dichos canales se estaban instalando como una herramienta de contacto permanente con nuestro campo. Así, los medios de comunicación virtuales, antes utilizados como un mecanismo de toma de contacto con nuestros/as informantes, se fueron transformando en una instancia investigativa más. De este modo, las discusiones sobre las etnografías virtuales tomaron protagonismo en nuestras reuniones, planteadas como un desafío para una investigación que debía desplegarse en un espacio temporal fijo, sin alejarse de sus objetivos iniciales.

En las primeras indagaciones sobre las técnicas de recolección densas y no presenciales (Ruiz y Aguirre 2015), barajamos diferentes opciones. Por un lado, ingresar virtualmente a las audiencias, para observar las interacciones entre los/as profesionales psicosociales y jurídicos en un contexto de nueva cotidianidad laboral, aunque existían limitantes para este plan: además de que no todas las instancias de audiencias son públicas, una gran parte de nuestra muestra, si bien trabaja en

tribunales, no despliega su práctica profesional en audiencias, por lo que la muestra no sería representante del sector. Por otro lado, realizar acompañamiento a distancia de los/as trabajadoras/es —por ejemplo, usando plataformas como WhatsApp—, para mapear las interacciones cotidianas con sus compañeros/as de trabajo y captar, a través de un mecanismo de comunicación flexible y adaptativo a los tiempos que tuviesen disponibles, cómo se desarrollaban sus jornadas laborales.

Por último, la realización de entrevistas en duplas o grupales, donde una persona del equipo se encargaría de conducir las preguntas, mientras que otra se dedicaría a realizar observaciones etnográficas y tomar notas de campo. Esta última idea surgió a partir del examen de las primeras entrevistas virtuales que realizamos. Las videoconferencias nos permitieron observar y, por lo tanto, registrar y analizar el contexto y el ambiente laboral donde se desarrollaban las/os trabajadoras/es en la actualidad (Ahlin y Li 2019), tanto en jornadas presenciales como de teletrabajo, dadas las condiciones híbridas de algunas/os de nuestras/os informantes. Así, replantearnos aspectos vinculados al alcance de nuestras notas de campo, incluidos diversos registros sensoriales tradicionalmente abordados en presencialidad, se hizo un foco central de revisión.

Aire, tiempo y atmósfera

12

■ Ingold (2018) recupera las ideas del aire y el tiempo como aspectos poco problematizados por la etnografía, pese a que en el trabajo etnográfico se han considerado una fuente esencial de registro en las notas de campo, en relación con cómo los/as antropólogos/as nos hemos aproximado a los fenómenos u objetos de estudio. La idea del aire nos acerca a la noción de tiempo desde una perspectiva sensorial, centrada en la idea del clima y las condiciones del entorno (Ingold 2018). El aire, entendido como lo constitutivo de la interacción entre las personas, es aquel mecanismo que nos permite conectarnos mutuamente, donde el tiempo pasa por la experiencia entre personas u objetos de forma sensorial. De esta manera, es relevante poner el foco en aquello que permite y constituye la experiencia humana y la interacción, donde el tiempo, el aire y la atmósfera, en la cual se da la experiencia sensorial, surgen como protagonistas olvidados por quienes han desarrollado trabajo etnográfico (Ingold 2018).

En este sentido, el trabajo con las notas de campo en el estudio que diseñamos implicaba registrar aspectos como la temperatura, los aromas y otros fenómenos sensoriales, para un posterior análisis situado. En efecto, estábamos conscientes de que “las condiciones meteorológicas siguen constituyendo la siempre-presente corriente de fondo de nuestras acciones a medida que vamos avanzando en el mundo” (Ingold 2018, 109).

A pesar de la relevancia de estos tres elementos, nuestro acceso a ellos cambió con la llegada de la pandemia, pues marcó un antes y después en nuestra investigación en términos de tiempo y clima. Cada persona del equipo, al momento de conducir las entrevistas virtuales, llevaba un registro en nuestras notas de campo

de los aspectos sensoriales. Sin embargo, el tiempo de la /del otra/o, de la persona entrevistada en ciudades diferentes, se volvió de difícil acceso.

Asimismo, nuestra vinculación con la atmósfera se vio modificada. Entendida como parte del mundo que habitamos y, a su vez, como una experiencia afectiva (Ingold 2018), mutó desde el diseño originalmente contemplado para nuestro trabajo. Frente a la crisis sanitaria, lo que habitaríamos en un primer momento desde las instituciones hasta nuestras reuniones de trabajo se vio obligado a cambiar, debido a la necesidad del distanciamiento físico.

Así, la tecnología, dada por las herramientas de virtualidad, se convirtió en el mecanismo de mediación para acercarnos a ese recorte del mundo cargado de sentido: el espacio habitado de los/as profesionales. Dicho espacio es un lugar practicado (De Certeau 2000) por quienes lo articulan como tal. En consecuencia, existe un habitar cotidiano, que origina una serie de dinámicas que ocurren ahí (Geertz 1989). Pese a la distancia física, lo afectivo siguió estando presente para nosotros/as, solamente que la constitución de la atmósfera vendría determinada por nuevas maneras de visualizar los instrumentos. Las revisamos en las siguientes páginas.

Los instrumentos

La entrevista

La investigación cualitativa se caracteriza por ser reflexiva y flexible. La teoría, nuestros supuestos y objetivos, las preguntas de investigación, recolección de datos y análisis confluyen en ella, lo que nos permite adecuar nuestro diseño a medida que se va desarrollando la investigación (Maxwell 2005). La reflexividad en la etnografía nos invita a observar constantemente nuestro quehacer a la luz del cumplimiento de nuestros objetivos. Así, la mediación tecnológica impuesta por la pandemia, en tanto vía de entrada a la atmósfera habitada por los/as profesionales en el ámbito de justicia, nos ha llevado a incorporar y flexibilizar nuestras técnicas de producción de datos iniciales para adecuarlos al nuevo campo mediado por lo virtual (Howlett 2020).

Desde los inicios de nuestra investigación, contemplamos entrevistas semiestructuradas para acceder a los significados y experiencias de los/as trabajadores/as. La búsqueda del *rappport*, en este sentido, siempre ha sido un propósito a alcanzar, independientemente de si se trata de un contacto físico, cara a cara o virtual. Con la pandemia, llegamos a la decisión de utilizar entrevistas etnográficas por medio del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), dadas las restricciones del contacto presencial. Para nosotros/as, estas se han convertido en un espacio de escucha activa, donde nuestros sentidos se ponen a disposición, como un/a oyente discreto/a (Sørensen y Carman 2009).

A medida que fuimos más conscientes de las implicancias de realizar una investigación mediada por la internet, pudimos observar los espacios y las formas de interacción con nuestros/as informantes mediante la entrevista virtual cara a cara, intercambiando

miradas, captando tonos de voz, gestos e impresiones, registrando ruidos, interrupciones y el ambiente de los lugares de trabajo (Ahlin y Li 2019; Atkinson y Hammersley 1994; Hine 2004). Finalmente, nos planteamos la incorporación de un/a par observador/a en las entrevistas. A pesar de los retos que supone, al pasar a un enfoque etnográfico de la entrevista pudimos ampliar las nociones de la entrevista semiestructurada. En efecto, dicho instrumento pone una atención activa a la narratividad; es decir, a los significados, experiencias y conocimientos de los/as informantes, dejando en un segundo plano aspectos contextuales y el espacio donde se desenvuelven los/as profesionales.

El contexto de una entrevista nos remite a la importancia del *frame* de nuestro campo de estudio. Guber (2011), a través de la idea de contextos restringidos, destaca la relación entre el lugar, las personas participantes y las acciones que se desarrollan en el tiempo y en el espacio. De esta manera, pudimos reconocer las nuevas atmósferas habitadas donde nos vimos sumergidos/as: los/as profesionales psicosociales y jurídicos suelen encontrarse en espacios familiares. En conjunto, se trata de espacios laborales duales, entre teletrabajo y trabajo presencial, donde el hogar pasó a ser el lugar de desenvolvimiento cotidiano mediado por las TIC. Así, si bien no existía un encuentro físico, durante la entrevista se observaban los aspectos del espacio ocupado por las personas entrevistadas, lo que permitió generar registros del entorno y de la interacción entre los/as profesionales y el equipo.

Por su parte, Hine (2004) menciona que todas las formas de etnografía son válidas, en cuanto suponen una interacción. En contexto de la actual crisis sanitaria, las relaciones a través de lo virtual se conforman como la vía posible para seguir relacionándonos con nuestros/as sujetos/as de estudio, lo que reconfigura un campo presencial a otro virtual, que puede ser tanto sincrónico como asincrónico.

En este tránsito, la etnografía virtual supone viajar o moverse del lugar donde se desenvuelven los/as informantes, a través de un campo que se configura por medio de internet. De este modo, quien investiga vive la experiencia de trabajo de campo como usuario/a u observador/a, cuya interacción con el y la informante permite la interpretación de significados y sentidos (Crichton y Kinash 2003). Por ello, la autenticidad del relato y el texto etnográfico se basan, en primer lugar, en la experiencia de los/as investigadores/as con el campo (Hine 2004).

Siguiendo estas premisas, diseñamos una pauta de entrevista que nos permite indagar en la trayectoria laboral, las actividades del quehacer profesional, la composición de los equipos de trabajo y el clima laboral, además de las relaciones con los/as profesionales jurídicos/as. Asimismo, abordar la noción de campo psicosocial y la interdisciplinariedad en los espacios de justicia, por medio de incluir preguntas relacionadas con la crisis sanitaria y el teletrabajo. Para captar la atmósfera de nuestros/as participantes, introducimos notas de campo enfocadas en nuestras observaciones del entorno y sus posibles distractores. Todas las entrevistas incluyeron una caracterización física de las personas, los ruidos ambientales, las interrupciones o no que podrían suceder, sus modos de expresarse y la fluidez de la conversación entre ellos/as y el equipo.

Los diarios de labores

En nuestra búsqueda por incorporar instrumentos que nos permitieran realizar el trabajo de campo etnográfico virtual y a distancia, los documentos personales, como los diarios de vida, surgieron como una fuente complementaria. Estos tienen la característica de poner de manifiesto la vida social de los/as sujetos/as desde sus experiencias y relatos (Aceves 1997; Plummer 2001; Rojo 1997). Este tipo de material toma un sentido contextual e histórico, debido a que alojan sentidos y significados sociales por medio de las interacciones y, por lo tanto, congelan los momentos en que fueron construidos los documentos (Alaszewski 2006; Hyers 2018).

Para develar la existencia de espacios de competencia profesional y de patrones relacionales entre profesionales jurídicos y psicosociales al interior de las instituciones de justicia, los diarios de vida resultan una fuente de material etnográfico pertinente. Bajo el nombre de “diario de labores para trabajadores/as psicosociales”, generamos una bitácora semiestructurada con preguntas orientadoras y de caracterización, para el registro de las interacciones entre profesionales psicosociales y su entorno, además de las prácticas y estrategias que realizan durante la jornada laboral. Asimismo, las reflexiones, sentimientos y sensaciones que conlleva el trabajo del campo psicosocial en espacios de justicia. Este instrumento, llenado por los/as trabajadores/as, nos ha permitido indagar en las interacciones, prácticas y sucesos que experimentan los/as sujetos/as en su vida cotidiana, además de los sentidos e interpretaciones que atribuyen a sus experiencias (Alaszewski 2006; Bolger, Davis y Rafaeli 2003; Hyers 2018).

En el proceso de construcción del diario de labores, entre marzo del 2021 y enero del 2022, nos percatamos de que las investigaciones que utilizaron este instrumento mencionan el registro no acabado y la falta de compromiso con el instrumento como sus mayores debilidades. La fatiga que puede causar el diligenciamiento del diario, en efecto, conlleva a prácticas como: un registro acotado por parte de los/as participantes, el no ingreso de entradas con la periodicidad solicitada y el bajo compromiso. En suma, puede llevar a tener un *corpus* de datos diferenciado en profundidad entre los/as informantes (Bolger *et al.* 2003; Day y Thatcher 2009; Harris, Daniels y Briner 2003).

Con el fin de mediar estas debilidades, las preguntas orientadoras cambian de forma diariamente, respondiendo a los objetivos específicos descritos anteriormente. Así, buscamos que el instrumento fuese dinámico, amigable y atractivo. A partir de las características de los/as participantes, su carga laboral y sus condiciones de teletrabajo (Alaszewski 2006; Hyers 2018), el diario tiene una extensión de registro de siete días laborales (figura 4). Para flexibilizar el registro, ajustarse a los requerimientos y lograr un mayor compromiso, el diario podía ser llevado por catorce días corridos; se solicitaba que registrasen un mínimo de cinco días y un máximo de siete días laborales.

Figura 4. Extracto diario de labores

DIA 1		
Fecha:		
Hora de registro:		
Jornada laboral (hora de inicio y término)	Lugar de trabajo	Profesionales con I@s que interactué
¿Qué actividades realicé dentro de mi jornada laboral?		
¿Trabajé junto a alguien más hoy?, ¿con quiénes?, ¿de qué forma?		
¿Qué emociones me generó hoy mi trabajo? ¿Qué situaciones las desembocaron?		
Recuerde que puede enviar una fotografía o video que represente su jornada laboral o espacio de trabajo		

16

Fuente: elaboración propia, en el marco del proyecto Fondecyt de iniciación 11190123: “Nuevos repertorios de la acción pública: profesionales psicosociales en el contexto de la reforma a la justicia familiar y penal en Chile”, 12 de mayo de 2021.

Existen múltiples formas de realizar registro en los diarios de vida, desde el registro físico hasta el digital (Hyers 2018; Bolger *et al.* 2003). Para esta investigación, optamos por usar Google Docs, al ser una plataforma amigable, de fácil acceso y conocida por la población en general. Puede ser utilizada desde cualquier dispositivo inteligente, lo que da una mayor facilidad de uso para las y los informantes. Asimismo, se agrega la opción de realizar el registro con notas de voz. Incorporamos, además, la opción de enviar fotografías o videos sobre su jornada de trabajo, para así captar mejor la atmósfera en la cual las/os informantes se mueven.

Otro aspecto advertido en la literatura fue el contacto y la construcción de la relación con las/os informantes, donde se deben tomar estrategias acordes con el campo de investigación (Ahlin y Li 2019; Alaszewski 2006; Bartlett 2012; Harris, Daniels y Briner 2003; Hyers 2018; Waddington 2005). Teniendo en cuenta esta advertencia, se han diseñado dos estrategias principales para el establecimiento, seguimiento y monitoreo de dicho vínculo. En primer lugar, tal como lo realizan Harris *et. al.* (2003), enviamos recordatorios sobre el uso del diario, mediante correo electrónico y/o mensajería instantánea. La otra es una llamada informal en la segunda semana de aplicación. A través de este contacto, se indaga no solo por las problemáticas que ha

tenido el uso de este instrumento, sino también por las reflexiones de las/os profesionales, contribuyendo así a generar *rapport* (Day y Thatcher 2009).

Aprender haciendo

Dado que estamos aprendiendo a vivir una nueva realidad, no existen demasiadas experiencias ni manuales que nos puedan brindar un aparataje completo para nuestra investigación. Así, asumir riesgos es parte de experimentar y aprender cómo, en conjunto con los/as informantes, podríamos adaptar constantemente los instrumentos a nuevas formas de interrelacionarnos, que van más allá de lo planificado por las investigaciones que realizamos; más bien, estas se adaptan a las condiciones de vida que tenemos en el momento en que hacemos investigación.

Para dar curso a nuestro trabajo de campo, tomamos contacto con los/as agentes de interés de nuestro estudio a partir de abril de 2022, a través de personas que habíamos conocido en trabajos de campo precedentes, todas relacionadas con la temática y vinculadas a las instituciones a las que pretendíamos ingresar. Los criterios de selección se basaron en ser trabajador/a psicosocial en alguna institución de justicia penal o familiar reformada y que tuviera relación directa con abogados/as en el cotidiano de su trabajo. En el segundo año del proyecto realizamos veintitrés entrevistas etnográficas a profesionales, entre abril de 2021 y enero de 2022, de los cuales diez aceptaron la realización del diario de labores. De este segundo grupo, la mayoría planteó que el diario de labores era compatible, en mayor o menor medida, con los tiempos que tenían disponibles para rellenarlo. Siete profesionales se identificaron como mujeres y tres como hombres.

En esta investigación, los/as profesionales insistieron en tener primeros contactos menos formales, preferentemente vía WhatsApp, incluso por audios o notas de voz, mientras que el correo electrónico fue visto como una formalidad de la que trataban de alejarse. De ese modo, los encuentros fueron agendados a través de la primera vía, aun cuando siempre se envió un consentimiento informado con anticipación a su casilla electrónica. Es importante mencionar que este formulario también tuvo una evolución: se pasó de la recopilación de firmas digitales a consentimientos leídos y grabados al inicio de las entrevistas. Esto se debió a que en el primer año de ejecución de nuestro proyecto solicitamos una firma electrónica, pero este formalismo muchas veces fue percibido como una carga adicional para los/as informantes, en circunstancias de reacomodamiento laboral.

En el marco de la aplicación de entrevistas en dupla y la invitación a llenar diarios sobre las jornadas laborales, volvimos a evaluar nuestras posibilidades para aproximarnos a la atmósfera de las personas participantes, además de reconocer nuestro propio contexto sensorial y temporal en clave de tiempo y aire. Por ello, recuperamos lo considerado en nuestro diseño original como notas de campo. Decidimos registrar no solamente el audio de la entrevista y nuestras apreciaciones

sobre la misma, sino también lo sucedido durante el proceso de acompañamiento al registro de los diarios.

En términos prácticos, el equipo asumió la labor de entrevistar y/u observar y de acompañar los diarios de labores indistintamente. Para esto, facilitamos reuniones de creación de acuerdos comunes, como los horarios en que podríamos estar disponibles, la frecuencia del contacto y una programación en forma de turnos para ir respondiendo a los/as informantes sus dudas sobre el instrumento. De este modo, evitamos perder el contacto con ellos/as y, a su vez, compatibilizar el trabajo etnográfico con nuestra vida personal. Adicionalmente, se acordó la forma en que se registraría la información y su periodicidad, para leer la sistematización de una manera más ordenada y evitar, así, mayores dificultades para el posterior análisis de datos. En consecuencia, la distribución de la cantidad de entrevistas y de roles —entrevistador/a-observador/a— se efectuó según la disponibilidad de los/as integrantes del equipo, al tiempo que debía ajustarse a los horarios de los/as trabajadores/as, donde la mayor parte del tiempo libre era posterior a la jornada laboral, principalmente en horario vespertino.

Al iniciar la entrevista, desarrollada a través de la plataforma Zoom, explicamos a los/as participantes la dinámica de la entrevista. A continuación, se volvía a mencionar el consentimiento para grabar y se solicitaban los respectivos permisos. Hasta el momento, esto ha sido valorado positivamente en comparación con el dispositivo anterior de firma digital. Al finalizar la entrevista presentamos los diarios, de los cuales se había hablado desde el momento de la convocatoria. Les explicamos su forma de diligenciamiento y sus distintas modalidades de trabajo; es decir, por escrito en Google Docs o por WhatsApp, ya sea en texto o por audios. La idea es poder captar, en este momento, qué podría ser más útil en términos de evitar cargas o dificultades técnicas para nuestros/as informantes. En el caso que decidieran no continuar, se agradece su tiempo y se considera su entrevista para la constitución del *corpus*.

18
■

El acompañamiento

Una vez que nuestros/as informantes han aceptado continuar en esta fase, se repasan las distintas formas de registro y los objetivos del diario de labores, con un especial énfasis en su carácter espontáneo. Un aspecto muy relevante ha sido acordar con los/as informantes los canales de comunicación —*e-mail* o mensajería instantánea—. Como se mencionó anteriormente, ellas/os han privilegiado, en general, la interacción vía WhatsApp; esto nos ha permitido construir relaciones más íntimas, por medio de conversaciones tanto sincrónicas como asincrónicas. La virtualidad, especialmente los medios de mensajería instantánea, permiten a los/as interlocutores/as tener la presencia y ausencia de los espacios. Tal como menciona Hine (2004), las conversaciones se mueven tanto en el espacio como en el tiempo. Esto último fue algo cotidiano en la investigación. El envío de las preguntas y, en general, la comunicación con nuestros/as informantes mediante WhatsApp, dio paso a no

tener conversaciones simultáneas, sino asincrónicas, dependiendo de la disponibilidad y disposición de las personas a contestar.

Enseguida quedamos de acuerdo en el horario para hablarle y cuándo iniciaríamos; nos encontrábamos *ad portas* del fin de semana, por lo que se decide comenzar el día lunes. Tal como fue acordado, le escribo a Ricardo el lunes, aproximadamente, a las 19:50. En ese momento, le envío el diario de labores y algunas breves instrucciones. Enseguida, le dejo las preguntas correspondientes al primer día. A los minutos, me envía un audio de tres minutos contándome su jornada. Al hablar de las emociones del día menciona: “Y... emociones, claro ansiedad, un poco de cansancio también. A estas alturas del año ya hay un cierto agotamiento, pero bien, en general”. Su tono de voz es de cansancio, por lo que no me sorprende lo que dice. El fin de año es duro para él; casi estamos iniciando diciembre y eso significa sentir la carga acumulada de trabajo de todo el año. Empatizo con él, me siento igual.

Al día siguiente, en el horario acordado, le escribí con las preguntas del día 02. No me respondió; como estamos recién iniciando, no quiero ser tan insistente. Le vuelvo a enviar un recordatorio al día subsiguiente, a lo que responde a los minutos. Efectivamente, han sido días ajetreados: ha estado a cargo de la coordinación de diferentes juicios, con una jornada laboral de casi doce horas, por lo que imagino su agotamiento al finalizarla. Lamentablemente, esta dinámica se repitió de la misma forma todos los días, donde nunca contestó el mismo día que le enviaba las preguntas³. (Ricardo, notas de campo diario de labores, Región Metropolitana, 2021)

En general, los tiempos de la conversación con nuestros/as informantes no fueron instantáneos, como suele suceder en una interacción presencial cara a cara. En consecuencia, como investigadores/as tuvimos que mantener una atención constante a los tiempos de respuesta, para así, finalmente, lograr un hilo conversacional. En ese sentido, la precisión de las preguntas de nuestro instrumento fueron fundamentales para dar paso a la generación de detalle y reflexión que se buscaba evocar.

Las cargas laborales, ritmos de trabajo y disponibilidad de tiempo de nuestros/as informantes son cambiantes: algunos/as tenían jefaturas asociadas a sus cargos, guiaban a estudiantes en práctica profesional, o bien se sumaban las labores de cuidado. Para la mayoría, las jornadas de teletrabajo y las contingencias asociadas a la crisis sanitaria han provocado que las agendas, en muchas ocasiones, se vieran más exigidas que en otros momentos. Así, encontrar las formas de registro, recordar el diligenciamiento del instrumento y establecer comunicación con ellos/as debió ser siempre consensuado, con el fin de encontrar dinámicas que nos permitirían vincularnos sin sobrecargarles.

3 Todos los nombres de nuestras/os informantes han sido anonimizados.

En tanto instrumento que emergió de la adaptación del diseño original, esta práctica se volvió más consciente y coordinada a medida que avanzábamos en su implementación. Por ejemplo, desde un inicio notamos a una informante con un gran entusiasmo en participar del estudio. Sin embargo, una vez que enviamos el diario de labores nos dimos cuenta de que sus horarios variaban constantemente, debido a las cargas del teletrabajo y a las dificultades que trae la vida en pandemia. Por eso, en muchas ocasiones el registro del diario se vio retrasado. Generalmente, nos contactábamos con ella en las mañanas, al inicio de la jornada laboral. Sin embargo, en una llamada telefónica que tuvimos al poco tiempo de comenzar su registro, nos comentó que prefería que le escribiéramos una vez terminado su día de trabajo, para tener menos cosas que recordar durante el día. Así, con cada profesional fuimos acordando los horarios y las formas de comunicación que le resultaban más cómodas.

A esta dinámica se sumó la forma de registro del diario. En principio, consideramos que el diligenciamiento de los diarios fuera flexible: la idea era que las y los informantes pudieran incorporarlo como una extensión de sí mismos/as, registrando de manera escrita, visual o por audios. A esto, debimos sumar las modalidades mediante las cuales, como investigadores/as, nos involucrábamos en el seguimiento de esta actividad. Al inicio, pensábamos en una vinculación ocasional en las semanas para recordar su diligenciamiento. Sin embargo, debido a las agendas y rutinas, a veces agobiantes, de las y los profesionales, finalmente tomamos un papel más activo. Estas adaptaciones fueron realizándose a partir de nuestras notas etnográficas de las entrevistas y del *rapport* que establecíamos, tal como observamos en nuestras notas de campo:

Da la sensación de que dispone de poco tiempo para poder conectarse a alguna actividad extra dentro de su agenda. De hecho, tuvimos que reprogramar la entrevista, ya que olvidó el día que estaba programada la reunión inicialmente.

En este contexto, cuando se le comenta —al finalizar la entrevista— acerca del diario de labores, manifiesta que le es complicado escribir el documento, porque eso significaría estar más tiempo en el computador, lo cual es muy desgastador. Por eso, se le da la posibilidad de enviar audios de WhatsApp para ir respondiendo las preguntas diarias del diario de labores. (Ivana, notas de campo diario de labores, Región Metropolitana, 2021)

De esta manera, incorporamos el envío de las preguntas de cada día del diario por WhatsApp, para que el registro se pudiera realizar por audios y/o de manera escrita (figura 5). Estas conversaciones diarias posibilitaron responder dudas sobre algunas preguntas del diario e, incluso, orientar algunos registros ante situaciones interesantes que observamos.

Figura 5. Conversación vía WhatsApp



Fuente: captura de pantalla de conversación virtual con trabajadora psicosocial, Región Bío-Bío, 2021.

Con todo, logramos acceder a otras dimensiones sensoriales, en clave de tiempo y aire. El tono de voz, la forma de hablar, los énfasis realizados, los silencios y entusiasmos, además de los tiempos destinados a responder, nos han permitido captar la confianza, comprensión y/o resquemores hacia nosotras/os como investigadoras/es. Así lo observamos en el relato de Carolina, frente a las emociones que le genera su trabajo y la creación de una relación de confianza con nosotras/os:

Carolina en el audio se explaya bastante y sus emociones se reflejan en su voz. El audio detalla muy bien una circunstancia particular y las emociones que le hace sentir su trabajo. Carolina se involucra en él, con el corazón. En este primer audio hay elementos útiles para la investigación, aunque está centrado en su experiencia laboral concreta, en su cotidianidad y sus sentidos comunes. Apunta poco a la relación laboral y la interdisciplinariedad. Sin embargo, ella se explaya y es muy útil para otros aspectos de la investigación. Por esto, le doy refuerzos positivos y le digo que está bueno, que me sitúa en su posición y que está muy completo. Le agradezco por eso.

En el segundo audio ya se nota que Carolina habla con más confianza: su voz refleja dulzura mientras habla de una de sus colegas que le agradan. En este audio, ella

comenta sobre las relaciones de trabajo con sus compañeras/os. Particularmente, destaca la calidez de una colega: “el día martes en la reunión administrativa y técnica es como el día, casi el único día en que interactúo con ella. Con ella es muy agradable, porque ella tiene una forma de ser muy tierna, muy empática, muy acogedora, que le da un sello distintivo a nuestro Centro. Entonces, cuando la vemos y nos reunimos —porque, además, la reunión la hacemos videollamada—, ella siempre como que unifica el equipo, le da más calidez a la reunión, porque... Si no, nosotros como que ‘Ah, ¿cómo has estado?’. Conversamos un ratito pero vamos directo al grano. En cambio, ella es como que nos cuenta más de su situación, de cómo estamos, anímicamente. Así que siempre le da esa nota de calidez al trabajo”. También habla de un caso que le tocó manejar y los sentimientos que le provoca. La manera en que habla me transmite confianza, como si nos conociéramos o como si estuviera hablando consigo misma. Sobre este audio, le agradezco por los detalles y le mando las preguntas del día siguiente. (Carolina, notas de campo diario de labores, Región del Bío-Bío, 2021)

Estos elementos nos permitieron también acceder a otros ruidos y a la atmósfera del lugar donde trabajan las y los profesionales, lo que nos ayudó a captar las características de sus rutinas de trabajo. Así, las sensaciones y la experiencia vivida respecto al trabajo se hacen tangibles por medio de las notas de voz enviadas.

22 ■ Entregar refuerzos positivos, comentar reflexiones o características interesantes sobre los aspectos planteados por nuestras/os informantes, nos ha permitido acceder de manera gradual a relatos más reflexivos y completos. Por su parte, las interacciones en línea y asincrónicas con las/os informantes, además de los registros realizados en los diarios de labores, nos han llevado a reflexionar constantemente sobre el lugar del trabajo en sus vidas y sobre la relación con nosotros/as como investigadores/as.

En algunas ocasiones, nuestras/os informantes incorporaron imágenes a sus registros (figuras 6 y 7), lo cual ha abierto paso a configurar sus espacios de trabajo de manera más completa. Así, el relato de las entrevistas, el registro de sus diarios de labores y nuestras notas de campo se han ido configurando como relato etnográfico, hoy encarnado y mediado por la virtualidad.

Estas imágenes solo resumen parte del trabajo de nuestros/as informantes y de toda una reconfiguración de los espacios laborales que antes eran compartidos en presencialidad. Nos invita a pensar cómo, a través de ella, visualizamos nuestro propio trabajo y experiencia durante este periodo, al tiempo que reflexionar de qué manera comenzaremos a resignificar los espacios y las formas de estar. Sumado a las notas de voz y al *rapport* con las/os profesionales, finalmente, logramos acceder a las experiencias vividas en el trabajo, donde el aire y la atmósfera se experimentan por medio de estos dispositivos etnográficos, siendo la internet nuestro mecanismo de interacción.

Figura 6. Ambiente de trabajo de Laura - diario de labores



Fuente: fotografía tomada por Laura, trabajadora psicosocial, registrada en su diario de labores. Región Metropolitana, 2021.

Figura 7. Ambiente de trabajo de Camila - diario de labores



Fuente: fotografía tomada por Camila, psicóloga, registrada en su diario de labores. Región del Bío-Bío, 2021.

Conclusiones

En este artículo se han presentado los desafíos y los modos de hacer frente a un rediseño metodológico forzado, a raíz de las restricciones que impuso la crisis sanitaria por la covid-19. En ese sentido, se han planteado los acomodamientos y tensiones que tuvimos que sobrellevar como equipo, para generar un dispositivo etnográfico capaz de adaptarse a la imposibilidad de realizar observaciones presenciales por las restricciones del contexto mundial, sumado al traspaso masivo de nuestras/os informantes a la modalidad de teletrabajo.

Desde nuestra experiencia en este estudio, podemos plantear concretamente que la investigación con diseños cualitativos —en este caso, con base en la etnografía virtual— podrá llevarse a cabo de mejor manera mientras podamos lograr un *rapport* basado en acuerdos claros con las personas que participan de nuestro estudio. Nos interesa precisar que, a pesar de que el *rapport* cumple un rol crucial en toda investigación cualitativa con técnicas conversacionales, la crisis sanitaria nos llevó a vincularnos con nuestros/as informantes de una nueva forma. Necesariamente, esta ha implicado el estar disponibles cuando lo requieran y, en este caso, utilizar medios virtuales, bien sean comunicaciones vía WhatsApp u otras.

24 ■ Lo anterior, evidentemente, implica revisar de forma crítica las condiciones para implementar los procesos investigativos. En este sentido, la pandemia no solo ha afectado a quienes nos colaboran con la información. Para nosotros/as como equipo ha significado un proceso complejo, frente al cual también nos hemos tenido que adaptar. Poder conciliar formas de “estar ahí” en un marco de mutuo cuidado, en el terreno desplegado, se vuelve crucial, especialmente debido a las condiciones de flexibilidad que entrega la virtualidad, donde los límites de los horarios de conversación pueden ser difusos, dada la sincronía/asincronía que brinda la internet. De manera tal, fue relevante acordar criterios para el mutuo cuidado, por ejemplo, el establecimiento de horarios consensuados. Estrategias como esta, de encuadre, pueden contribuir a lograr un balance, para evitar el desgaste entre las personas que participan del estudio.

Respecto a la investigación en tiempos de pandemia, esta experiencia ha fortalecido nuestra propia flexibilidad como equipo. Estamos conscientes de que la flexibilidad, como parte intrínseca de la investigación etnográfica y cualitativa (Maxwell 2005), y la reflexividad constante de nuestro quehacer (Bourdieu 1999), se hicieron cada vez más esenciales en nuestro trabajo. La producción de datos a distancia y en tiempos de crisis ha tenido una doble encrucijada en las formas a través de las cuales nos relacionamos y solicitamos información a nuestros/as informantes. En estas circunstancias, el diario de labores aparece como una extensión más del trabajo y, por lo mismo, significa un aumento de las funciones laborales. Es por esto que, como investigadores/as, debemos incluir estrategias que se acomoden a las diferentes cargas de trabajo, variabilidad y disponibilidad de tiempo y conocimiento de las tecnologías. De este modo, podemos generar instrumentos que sean viables y pertinentes no solo para los/as participantes del estudio, sino también para los objetivos de investigación.

A partir de esta investigación, donde el campo presencial cara a cara no era factible, constatamos el papel crucial que tienen la virtualidad y la tecnología, como elementos de mediación con nuestros/as informantes para acceder a su hábitat. No obstante, reconocemos que conllevan implícitamente el riesgo de dejar fuera, al menos en el corto plazo, a otro tipo de sujetos/as. Desde nuestra experiencia, la viabilidad de conducir etnografía virtual, en términos generales, fue posible dada la familiaridad de los/as agentes objeto de estudio con la tecnología y el uso de herramientas informáticas.

Finalmente, en relación con la integración del andamiaje que hemos construido en este periodo y que se proyecta en nuestra futura labor investigativa, podemos señalar que la mediación a través de la virtualidad constituye otra forma válida de acercarnos etnográficamente a terrenos en contextos de difícil acceso. De este modo, se irán abriendo espacios para combinar instrumentos y aproximaciones que contribuyan, como ha sido en nuestro caso, a acceder a los espacios profesionales en el mundo de la justicia y extensible a muchos otros campos investigativos. En efecto, se trata de herramientas múltiples que facilitarán la aproximación a los hábitats (Ingold 2018) que forman parte de nuestro foco de interés, en pos de la generación de conocimiento. El continuar enfrentándonos al desafío de aprender haciendo, muy posiblemente, seguirá siendo un imperativo de nuestra práctica en los años venideros.

Ciertamente, ya hemos pasado las etapas más duras de restricción de las medidas sanitarias. En Chile, en muchos trabajos se ha vuelto a la presencialidad, dejando atrás el confinamiento. Pese a ello, diversas de las dinámicas del teletrabajo impuestas por esta situación excepcional han comenzado a instalarse como una nueva forma de vida. En este sentido, las interacciones virtuales se han acrecentado y, en muchos casos, el trabajo se ha vuelto híbrido; es decir, con teletrabajo y presencialidad en el lugar físico de las oficinas. Vislumbramos nuevas cotidianidades, donde la inclusión de instrumentos virtuales, creemos, seguirá siendo parte fundamental de los estudios etnográficos. Por tanto, un desarrollo en técnicas de etnografía virtual se vuelve relevante y necesario. En un mundo cada vez más virtualizado, la internet será el aire que nos permitirá estar ahí, en los hábitats de nuestros/as informantes, y que nos permitirá seguir recreando la atmósfera desplegada en el proceso de investigación.

Referencias

1. Aceves Lozano, Jorge E. 1997. "Un enfoque metodológico de las historias de vida". *Proposiciones* 29: 1-7. <https://docplayer.es/22439240-Un-enfoque-metodologico-de-las-historias-de-vida.html>
2. Ahlin, Tanja y Fangfang Li. 2019. "From Field Sites to Field Events: Creating the Field with Information and Communication Technologies (ICTs)". *Medicine Anthropology Theory* 6 (2): 1-24. <https://doi.org/10.17157/mat.6.2.655>
3. Alaszewski, Andy. 2006. *Using Diaries for Social Research*. Londres: Sage Publications.

4. Atkinson, Paul y Martin Hammersley. 1994. *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
5. Auyero, Javier. 2013. *Pacientes del Estado*. Buenos Aires: Eudeba.
6. Bartlett, Ruth. 2012. "Modifying the Diary Interview Method to Research the Lives of People with Dementia". *Qualitative Health Research* 22 (12): 1717-1726. <https://doi.org/10.1177/1049732312462240>
7. Bolger, Niall, Angelina Davis y Eshkol Rafaeli. 2003. "Diary Methods: Capturing Life as It Is Lived". *Annual Review of Psychology* 54 (1): 579-616. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.54.101601.145030>
8. Bourdieu, Pierre. 1999. "Comprender". En *La miseria del mundo*, por Pierre Bourdieu, 527-543. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
9. Cefai, Daniel. 2015. "Outreach Work in Paris: A Moral Ethnography of Social Work and Nursing with Homeless People". *Human Studies* 38 (1): 137-156. <https://doi.org/10.1007/s10746-014-9328-y>
10. Crichton, Susan y Shelley Kinash. 2003. "Virtual Ethnography: Interactive Interviewing Online as Method". *Canadian Journal of Learning and Technology / La Revue Canadienne de l'Apprentissage et de la Technologie* 29 (2): 1-12. <https://www.learntechlib.org/p/43044/>
11. Day, Melissa y Joanne Thatcher. 2009. "I'm Really Embarrassed That You're Going to Read This...": Reflections on Using Diaries in Qualitative Research". *Qualitative Research in Psychology* 6 (4): 249-259. <https://doi.org/10.1080/14780880802070583>
12. De Certeau, Michel. 2000. *La invención de lo cotidiano 1: artes del hacer*. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana.
13. Dubois, Vincent. 2020. *Sujetos en la burocracia. Relación administrativa y tratamiento de la pobreza*. Santiago: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
14. Dupret, Baudouin. 2010. "Droit et sciences sociales. Pour une respecification praxéologique". *Droit et Société* 2 (75) : 315-335. <https://doi.org/10.3917/drs.075.0315>
15. Fassin, Didier. 2013. "Introduction. Au cœur de l'Etat". En *Juger, réprimer, accompagner. Essai sur la morale de l'Etat*, editado por Didier Fassin, Yasmine Bouagga e Isabelle Coutant, 11-27. París: Seuil.
16. Fillod-Chabaut, Aurélie, Céline Bessiere, Émile Biland, Benoît Coquard, Sibylle Gollac, Wilfried Lignier, Muriel Mille, Julie Minoc, Samuel Neuberg, Sabrina Nouiri-Mangold y Hélène Steinmetz. 2016. "Enquêteur, écrire et publier en collectif". *Ethnographiques.org* (32): 1-26. <https://www.ethnographiques.org/2016/>
17. Geertz, Clifford. 1989. "Estar allí. La antropología y la escena de la escritura." En *El antropólogo como autor*, por Clifford Geertz, 11-34. Barcelona: Paidós
18. Guber, Rosana. 2011. *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. Buenos Aires: Siglo XXI.
19. Harris, Claire, Kevin Daniels y Rob Briner. 2003. "A Daily Diary Study of Goals and Affective Well-Being at Work". *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 76 (3): 401-410. <https://doi.org/10.1348/096317903769647256>
20. Hine, Christine. 2004. *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial UOC.

21. Howlett, Marnie. 2020. "Looking at the 'Field' through a Zoom Lens: Methodological Reflections on Conducting Online Research during a Global Pandemic". *Qualitative Research* 22 (3): 1-16. <https://doi.org/10.1177/1468794120985691>
22. Hyers, Lauri. 2018. *Diary Methods*. Nueva York: Oxford University Press.
23. Ingold, Tim. 2018. *La vida de las líneas*. Santiago de Chile: Editorial Universidad Alberto Hurtado.
24. Maxwell, Joseph. 2005. *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. California: Sage publications.
25. Mazouz, Sarah. 2014. "Ni juridique, ni politique. L'anti-discrimination en pratique dans une Commission pour la promotion de l'égalité des chances et la citoyenneté". *Droit et Société* 1 (86): 11-32. <https://doi.org/10.3917/drs.086.0011>
26. Miranda Pérez, Fabiola y Daniella Gac Jiménez. 2020. "Etnografía y políticas públicas en materia de justicia y violencia contra las mujeres en Chile". *Polis. Revista Latinoamericana* 55: 159-171, <http://dx.doi.org/10.32735/S0718-6568/2020-N55-1451>
27. Muller, Pierre. 2013. "Expliquer le changement : l'analyse cognitive des politiques publiques". *Les politiques publiques*, editado por Pierre Muller, 51-88. París: Presses Universitaires de France.
28. Palier, Burno y Yves Surel. 2005. "Les 'trois I' et l'analyse de l'Etat en action". *Revue Française de Science Politique* 55 (1): 7-32. <https://doi.org/10.3917/rfsp.551.0007>
29. Plummer, Ken. 2001. *Documents of life 2: An Invitation to a Critical Humanism*. Londres: Sage.
30. Poder Judicial. 2016. *Informe estadísticas anuales del poder judicial período 2013-2015*. Santiago de Chile: Corporación Administrativa del Poder Judicial; Departamento de Desarrollo Institucional. <https://www.pjud.cl/post/download/298>
31. Rojo, Aurora. 1997. "Los documentos personales en la investigación sociológica: historias de vida, relatos, biografías, autobiografías: su diferenciación y pertinencia". *Revista General de Información y Documentación* 7 (2): 385-395. <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9797220385A>
32. Ruiz, María del Rocío y Genero Aguirre. 2015. "Etnografía virtual, un acercamiento al método y sus aplicaciones". *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas* 21 (41): 67-96. <https://www.redalyc.org/pdf/316/31639397004.pdf>
33. Sørensen, Marie Louise Stig y John Carman. 2009. *Heritage Studies: Methods and Approaches*. Nueva York: Routledge.
34. Waddington, Kathryn. 2005. "Using Diaries to Explore the Characteristics of Work-Related Gossip: Methodological Considerations from Exploratory Multimethod Research". *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 78 (2): 221-236. <https://doi.org/10.1348/096317905X40817>
35. Weller, Jean-Marc. 2018. *Fabriquer des actes d'Etat. Une ethnographie du travail bureaucratique*. París: Editorial Economica.



Fabiola Miranda-Pérez

Doctora en Ciencia Política de la Universidad de Grenoble Alpes, Francia. Máster en políticas públicas y cambio social del Institut d'Études Politiques de Grenoble, Francia. Académica de la Escuela de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas de la Universidad Católica del Maule, Chile. Entre sus últimas publicaciones están: (en coautoría con Carolina Rojas Lasch e Isidora Mora Salas) "Profesionales psicosociales en la justicia familiar en Chile: ¿Tratamiento especializado de la vulnerabilidad o gestión eficaz de los procesos?", *Oñati Socio-Legal Series* 12, n.º 2 (2022): 264-286, <https://doi.org/10.35295/osls.iisl/0000-0000-0000-1239>; (en coautoría con Daniella Gac Jiménez) "Etnografía y políticas públicas en materia de justicia y violencia contra las mujeres en Chile", *Polis. Revista Latinoamericana* 55 (2020): 159-171, <http://dx.doi.org/10.32735/S0718-6568/2020-N55-1451>. <https://orcid.org/0000-0001-5494-278X> ✉ fmirandap@ucm.cl

Carlos Andrade Guzmán

28 ■ Doctor en Trabajo Social y Políticas de Bienestar de la Universidad Alberto Hurtado, Chile. Ph. D en Social Work del Boston College, Estados Unidos. Magister en Gestión y Políticas Públicas de la Universidad de Chile. Académico del Departamento de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile. Entre sus últimas publicaciones están: (en coautoría con Margaret Lombe) "Meanings and Expressions of Co-responsibility: A Small Qualitative Study Based on the Reflections from Chilean Social Workers Involved in Public-Private Child Welfare", *Qualitative Social Work* (2022): 1-17, <https://doi.org/10.1177/14733250211071050>; (en coautoría con Javier Reyes-Martínez) "Factors Associated with the Attendance at Cultural Events in Mexico during the COVID-19 Pandemic: Implications to Cultural Policy", *Cultural Trends* (2022): en línea, <https://doi.org/10.1080/09548963.2022.2066507>. <https://orcid.org/0000-0003-4150-032X> ✉ carlos.andrade@uchile.cl

Maite Henríquez Olivares

Diplomada en Políticas Sociales: Desarrollo y Pobreza de la Universidad Alberto Hurtado de Santiago, Chile. Socióloga de la Universidad Alberto Hurtado de Santiago, Chile. Entre sus últimas publicaciones están: (en coautoría con Javiera Delgadillo Campos y Natalia Cabrera Morales) "El diario de vida como material etnográfico: estrategias de diseño e implementación", *Intervención* 11, n.º 2 (2021): 163-188, <https://doi.org/10.53689/int.v11i2.122>; (en coautoría con Fabiola Miranda-Pérez) "Movimiento feminista chileno y violencias de género: claves de lectura para entender la acción colectiva en el tiempo presente", *Pensamiento y Acción Interdisciplinaria* 7, n.º 2 (2021): 46-63, <https://doi.org/10.29035/pai.7.2.46>. <https://orcid.org/0000-0002-1005-5713> ✉ maitesolhenriquez@gmail.com