

Ser entrevistadora o entrevistador.

La recolección de datos como un oficio, el aprendizaje de un saber hacer

To Be a Female Interviewer or a Male Interviewer.

Data Compilation as a Craft, the Learning of a Know-How

Eleonora Nuricumbo Rivera,* Candi Uribe Pineda y Adriana Marcela Meza Calleja*****

* Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), ele_nr@yahoo.com.mx ** UAQ, upcandi@outlook.com *** Universidad Michoacana de San Nicolás Hidalgo, adime5@hotmail.com

Nota: durante el desarrollo de este artículo se utilizarán los términos entrevistadora y entrevistador con la intención de acentuar la participación de ambos sexos en el trabajo de recolección de datos.



Arturo López Jiménez

Este artículo tiene como objetivo visibilizar y problematizar el oficio de la recolección de datos que realizan de manera cotidiana las entrevistadoras y los entrevistadores del Instituto Nacional de Estadística y Geografía en un contexto físico, social, económico y político complejo. Se pretende redescubrir el trabajo que realizan, más allá de una simple captación de datos, es decir, pensarlo como un oficio artesanal que ellas(os) mismas(os) desde la práctica van construyendo y perfeccionando para llevar a buen término su jornada laboral, donde ponen en marcha su capacidad de resistencia, adaptación y creatividad para construir estrategias que les permitan hacer frente a lo no previsto. Para este trabajo —realizado desde una metodología cualitativa—, participaron entrevistadoras y entrevistadores del Instituto de Querétaro, San Luis Potosí y la Ciudad de México.

Palabras clave: entrevistadora; entrevistador; oficio; experiencia; estrategias.

Recibido: 23 de julio de 2019.

Aceptado: 6 de enero de 2020.

Introducción

Una de las funciones del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)¹ es generar información estadística sobre el país. Para llevar a cabo esta labor, requiere del despliegue de varios procesos, desde el diseño conceptual de los instrumentos de captación específicos para cada encuesta o censo, hasta la puesta en marcha de la actividad operativa que consiste en la recolección de datos provenientes de la sociedad mexicana acerca de diversas temáticas económicas y sociodemográficas.² Para ejecutar esta última actividad, el área de encuestas del Instituto necesita de la participación de cientos de entrevistadoras y entrevistadores que salen a las calles a captar datos de la ciudadanía, ya sea en hogares o en empresas, sobre diversos temas de interés que servirán como parámetros de medición y toma de decisiones para el país.³

1 Organismo autónomo del Estado mexicano desde el 2008.

2 Abarca temas de salud, cultura, violencia, tecnología, discriminación, por mencionar algunos.

3 A nivel nacional se contrataron, por ejemplo, 551 entrevistadoras(es) para la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2013 y 481 para el Módulo de Condiciones Socioeconómicas (MCS) 2015.

The aim of this article is to make visible and problematize the profession of data collection carried out on a daily basis by the interviewers of the National Institute of Statistics and Geography in a complex physical, social, economic and political context. The objective is to rediscover the work they do, beyond simple data collection, that is, to think of it as a craft that they themselves build and perfect from practice in order to carry out their working day successfully, where they put into practice their capacity for resistance, adaptation and creativity to build strategies that allow them to deal with the unexpected. For this work —carried out using a qualitative methodology— interviewers from the Institute in Queretaro, San Luis Potosi and Mexico City participated.

Key words: interviewer; trade; experience; strategies.

El trabajo cotidiano de recolección de datos que realizan las entrevistadoras y los entrevistadores del INEGI se desarrolla fuera del centro laboral, es decir, en la calle. Este personal de campo contratado por el Instituto tiene como encargo salir, con cartografía en mano, a recorrer avenidas, transitar por caminos o veredas, atravesar ríos o cruzar montañas de todo el país con la finalidad de llegar a cada una de las viviendas y negocios por visitar para levantar sus entrevistas asignadas, realizando una serie de preguntas a los(las) informantes (población que proporciona información) a través de los instrumentos de captación preestablecidos por el Instituto.

En este proceso productivo de recolección de datos existen dos figuras que se introducen y participan de distintas formas durante el desarrollo de esta actividad: uno es el cliente (que puede ser una institución pública o privada que solicita los servicios del INEGI para realizar el diseño del instrumento a utilizar, levantamiento de información y procesamiento de datos), con quien la trabajadora

o el trabajador de campo no tiene contacto directo; es más, la mayoría de las veces no lo conoce; sin embargo, sus exigencias⁴ inciden en su proceso de trabajo. Por otra parte, está la figura del(la) informante, a quien el INEGI elige de forma aleatoria⁵ para participar en el proceso de captación de información.

La relación establecida con esta figura es directa y determinante para realizar y concluir el proceso de trabajo de la entrevistadora o el entrevistador. Desde la interacción, el(la) informante y las entrevistadoras o los entrevistadores conviven en diferentes circunstancias: es sana con aquellas personas que se muestran participativas a responder las preguntas y brindar la información requerida; sin embargo, el personal del Instituto también se enfrenta a malos tratos, agresiones verbales y físicas por parte de algunos(as) informantes poco dispuestos(as) o molestos(as) por participar.

Otro aspecto relevante a considerar en este panorama complejo es que se trata de un trabajo que no está anclado a un territorio específico, por ejemplo, una oficina o un establecimiento, mucho menos a una fábrica; si bien su destino es cada una de las viviendas o empresas por visitar, las entrevistadoras y los entrevistadores se mantienen en movimiento constante: la calle y sus riesgos terminan siendo su espacio de trabajo.

Dado que el hábitat laboral de la entrevistadora y del entrevistador se ubica en las áreas urbanas y rurales de todo el territorio nacional, es importante considerar que las situaciones políticas y sociales de cada región del país inciden directamente en su trabajo, por ejemplo, los bloqueos de carreteras derivados de manifestaciones de la población, la restricción de acceso a zonas ocupadas por la delincuencia o el narcotráfico, las amenazas de extorsión o la exposición a secuestros, por mencionar algunas situaciones irregulares. Mención específica requieren las inclemencias climáticas (inundacio-

nes o deslaves, entre otras) que pueden imposibilitar el acceso a las viviendas y empresas por visitar.

Estos elementos mencionados se presentan para dar cuenta del panorama en el cual se inserta el oficio de entrevistadora-entrevistador del INEGI, donde se observan condiciones laborales específicas que incluyen requerimientos y necesidades (Noriega, 1993; Noriega y Laurell, 2000) propias para ejecutar la actividad que se marca en las cargas laborales y en las jornadas de trabajo extenuantes, así como los riesgos inherentes al proceso productivo de recolección de datos, lo que nos permite caracterizar el trabajo de la entrevistadora o el entrevistador del Instituto como complejo, que incluye diversas aristas de este hecho social escasamente reconocido.⁶

Esta labor la ubicamos en el sector *Servicios*, como un trabajo propio de la heterogeneidad laboral contemporánea, desde la perspectiva de trabajo no clásico⁷ en México. De ahí que se toman conceptos⁸ construidos dentro del ámbito de los estudios laborales con la finalidad de mirar esta experiencia desde una perspectiva de concepto ampliado del trabajo como proceso de interacción y creación simbólica (De la Garza, 2011: 57). Posibilita comprender que, para desempeñar la actividad de entrevistadora-entrevistador, como ellas(os) mismas(os) lo comentan en sus relatos, se requiere de cierta pericia para la ejecución del proceso produc-

6 El estado del arte muestra estudios sobre entrevistadoras(es) de un centro de investigaciones en España y un par de estudios en México sobre trabajadoras(es) de campo en censos del INEGI, los cuales se interesan por propiciar prácticas que incentiven la calidad de la producción, así como la disminución de las deficiencias dentro del proceso de recolección de datos por muestreo. Es por lo anterior que la investigación que se plantea cobra relevancia, dado que no existen estudios que se interesen por las entrevistadoras y los entrevistadores desde un enfoque no productivo. En otras palabras, desde una perspectiva que priorice la dimensión subjetiva de las(los) trabajadoras(es); que dé cuenta de su realidad, de la forma como vivencian lo que implica el trabajo de calle, el riesgo y las estrategias creadas por ellas(os) como recolectoras(es) de datos para llevar a buen término su carga laboral. Ver la tesis de maestría *El proceso de trabajo de los entrevistadores del INEGI: riesgos psicosociales y estrategias de acción*, en introducción, apartado *Estado de la cuestión en Iberoamérica* (ver nota a pie de página 10).

7 En diferenciación al trabajo industrial clásico.

8 El concepto ordenador base es el proceso de trabajo, ya que de él se desprenden los demás; es en el proceso donde miramos las exigencias propias de este trabajo estudiado, las estrategias que las(los) trabajadoras(es) construyen para solventar lo no prescrito, los riesgos del trabajo de calle y la subjetividad como construcción del sentido del trabajo con sus particularidades. Los conceptos ordenadores no son unidades aisladas entre sí, estos se encuentran en una interacción constante, no se piensa el uno sin el otro, están relacionados tanto con el concepto ordenador base como entre ellos; es decir, cada uno tiene su dimensión particular, pero no por ello dejan de articularse entre sí.

4 Entendidas como necesidades o requerimientos propios del diseño de la encuesta.

5 En el caso de los censos, se entrevista al total del universo.

tivo. Además de tener o crear y desarrollar habilidades para *hacer bien*⁹ la recolección de datos, se necesita tener gusto y compromiso hacia el trabajo de entrevistadora-entrevistador.

Los motivos para voltear la mirada hacia las entrevistadoras y los entrevistadores son diversos: primero, se pretende mostrar el trabajo realizado por estos actores laborales que, a simple vista, no se aprecia; sin embargo, la labor cotidiana que realizan como trabajadoras(es) de campo del INEGI posibilita la generación de estadísticas económicas, demográficas y sociales y, con ello, cierta forma de conocimiento estratégico para el desarrollo del país. También, se quiere exponer que es errónea la representación social sobre el trabajo de la entrevistadora o del entrevistador como un empleo *tan sencillo* que cualquier persona pudiera desempeñarlo. Aquí se sostiene que, para ser entrevistadora-entrevistador se requiere poner en práctica todas las destrezas personales adquiridas, así como construir las habilidades específicas que se necesitan para poder llevar a buen término la carga total de trabajo.

Pretendemos que este texto sirva para darle su justo lugar al trabajo de entrevistadora-entrevistador, que no sea visto como uno menor que causa molestia a los(las) demás y que, por ser un trabajo de calle, se demerite o se menosprecie por el resto de la sociedad. La intención es que se conozca, comprenda y difunda la importancia social de la labor que realiza este grupo de trabajadoras(es) de campo del INEGI en el proceso de mejorar el desarrollo nacional.

Con base en lo anterior, esta investigación, desarrollada desde las ciencias sociales —en particular desde la sociología del trabajo—, propone que la recolección de datos llevada a cabo por las entrevistadoras y los entrevistadores es un oficio, ya que es una actividad que requiere de un aprendizaje cotidiano que suma a la experiencia con la

realización de cada una de las entrevistas, pues la entrevistadora o el entrevistador llega a tener tal dominio de sus habilidades innatas y adquiridas en la práctica para mantener interacción con su *medio de trabajo* —el(la) informante—, que se convierte en experta(o) en la recolección de datos a través de la entrevista; es decir, tiene una formación en un *saber hacer* a partir de la experiencia laboral cotidiana. Además, esto lo desarrolla con la convicción de hacer bien su principal tarea, con el compromiso por el trabajo y con satisfacción y orgullo al ejecutar su labor.

Por consiguiente, para comprender la tarea que realizan mujeres y hombres, entrevistadoras-entrevistadores, como la ejecución de un oficio artesanal, se desarrollará, primero, un recorrido histórico sobre la labor de recolección de datos en México; después, se abordará —a manera de relato construido desde la observación no participante— el proceso productivo de captación de información; luego, un apartado sobre la relación existente con el(la) informante como elemento fundamental dentro del proceso de trabajo. Más adelante, se hablará acerca de las destrezas y estrategias de acción construidas, para concluir en esta sección con la propuesta del trabajo como creador de experiencia. Por último, se presentan las reflexiones finales de lo que significa ser entrevistadora-entrevistador desde ese punto de vista.

A través de los datos presentados en este texto se pretende redescubrir el trabajo que realizan estas personas más allá de una simple captación de información, es decir, pensarlo como un oficio artesanal que ellas(os) mismas(os), desde la práctica, van construyendo y perfeccionando para llevar a buen término su jornada laboral. Por ello, se tiene como objetivo visibilizar y problematizar esta labor que realizan de manera cotidiana las entrevistadoras y los entrevistadores del INEGI en un contexto social, económico y político complejo.

El presente artículo se desprende de la investigación titulada *El proceso de trabajo de los entrevistadores del INEGI, riesgos psicosociales y estrategias*

⁹ Para Richard Sennet, hacer bien el trabajo alude al compromiso que la persona trabajadora interioriza para desempeñar su tarea laboral asignada —en este caso— por el espacio laboral, el cual funciona como impulsor para realizar lo indicado, añadiendo el gusto por la ejecución de la actividad y satisfacción al realizarla.

de acción,¹⁰ cuyo argumento central plantea la dimensión subjetiva de la recolección de datos, construida a partir de las condiciones y medio ambiente laboral, así como por los riesgos psicosociales inherentes al trabajo de entrevistadora-entrevistador, quienes ponen en marcha su capacidad de resistencia, adaptación y creatividad para construir estrategias que les permitan hacer frente a lo no previsto, darle sentido a su trabajo y, así, cumplir con las jornadas y los objetivos de la actividad prescrita por la organización que los contrata.

El interés y propósito de la investigación mencionada corre por los caminos de una metodología con enfoque cualitativo que permita comprender el hecho social desde la perspectiva de las entrevistadoras y los entrevistadores (Taylor y Bogdan, 1987). Para ello, se propuso que los datos descriptivos se construyeran en voz de las(los) propias(os) trabajadoras(es), es decir, a partir de su práctica, experiencia y discurso, mirando de manera amplia y profunda el escenario y a sus participantes desde un enfoque holístico. Haciendo un esfuerzo en no dar nada por supuesto, sin reducir el conocimiento a variables y tomando en cuenta que las entrevistadoras y los entrevistadores (sujetos de este estudio), el contexto por el que transitan, así como sus interrelaciones, se han construido en una historicidad específica (Zemelman, 2005).

En consecuencia, se recolectaron datos a través de diversas herramientas metodológicas.¹¹ Se entrevistó a personal de las coordinaciones estatales del INEGI de Querétaro, San Luis Potosí y la Ciudad de México; participaron 31 personas, de las cuales 22 tenían el puesto de entrevistadora-entrevistador, con una trayectoria laboral en el Instituto de entre 10 y 20 años por contratación eventual.

¹⁰ Realizada de enero del 2016 a diciembre del 2017 en el Posgrado en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo, de la UAQ. Está alojada para su consulta en el repositorio de la propia Universidad (ri.uaq.mx) y en el centro de información INEGI de San Luis Potosí, en versiones impresa y digital.

¹¹ El trabajo de campo —observación no participante, entrevistas a profundidad a personal del INEGI, análisis documental sobre los orígenes del oficio de entrevistadora-entrevistador y diarios de campo— se realizó de febrero a mayo del 2017.

Elementos que configuran el oficio de entrevistadora-entrevistador

Para ir reconstruyendo el trabajo de la entrevistadora y el entrevistador como un oficio, es necesario conocer algunas dimensiones y elementos que lo forman. En este apartado, primero se presentará una síntesis histórica sobre su génesis, que se liga directamente a la tradición censal de nuestro país, hasta la creación de lo que ahora se conoce como el INEGI. De igual forma, a manera de relato, se presenta el proceso productivo que llevan a cabo las entrevistadoras y los entrevistadores. También, para la comprensión de esta actividad, es importante ubicar el *medio de trabajo* de este proceso productivo de recolección de datos. Lo relevante en este caso es que el medio, a diferencia de otros oficios, por ser un sujeto con decisiones propias, determina el resultado del proceso de trabajo. De ahí que la entrevistadora o el entrevistador ponga en juego todas sus destrezas para llevar a buen término su carga de trabajo, aun cuando el(la) informante no quiera participar en proporcionar los datos solicitados.

Se parte de la idea de que, en las ciencias sociales, el fenómeno estudiado es un hecho social en construcción. No es un objeto dado, ni acabado, sino un proceso dinámico, que se reconstruye de forma continua, que está formado por las manifestaciones de sujetos sociales complejos, que interactúan y se relacionan en planos, tiempos y espacios distintos (Zemelman, 2011).

Por otra parte, consideramos necesario incluir un breve recorrido en torno a la actividad de recolección de información en México. Más allá de conocer su historia en distintos momentos, se pretende mostrar a la entrevistadora o al entrevistador y su oficio como sujeto colocado en un instante no cerrado, es decir, que deviene de un proceso inacabado y continuo, resultante de una articulación de situaciones, de múltiples relaciones con otros sujetos —jefes(as), pares e informantes— y de sus prácticas (Zemelman, 2005).

Asimismo, la historia, a partir del análisis documental, fue de gran utilidad ya que, además de

conocer la configuración originaria del trabajo de recolección de datos desde los primeros conteos hasta las encuestas en hogares y empresas como espacio laboral, ha servido para mirar la transformación que ha tenido la figura de la entrevistadora o el entrevistador, haciéndose presente el asunto del género; es decir, se pudo observar cómo, de ser un oficio que en sus orígenes era realizado por varones, en la actualidad se ha feminizado,¹² pues en su mayoría son mujeres quienes lo desempeñan.¹³

Censora-censor, encuestadora-encuestador, entrevistadora-entrevistador: protagonista de la historia

En México se tiene una tradición censal de la época precolombina a la fecha. Existe el dato de que los primeros censos poblacionales cumplían la función de conocer el número de súbditos y guerreros. Tiempo después, durante la Colonia (siglo XVII), los levantamientos permitían censar el número de vasallos por clase y casta, así como para determinar las obligaciones fiscales de cada poblador (INEGI, 2009a).

Todas las épocas han requerido de información socioeconómica que les permita organizar y controlar su territorio, por lo que se han empleado diversas formas para recolectarla. Durante el mandato de Porfirio Díaz, con el fin de impulsar el progreso nacional, el *Censo Peñafiel* se presentó como una herramienta indispensable de conocimiento y diagnóstico del país. Este evento sentó un precedente esencial para el establecimiento de una tradición que se mantendría en las siguientes décadas. Como primer censo mexicano, captó a la po-

blación presente en cada vivienda, distinguiendo a los(las) residentes y los(las) visitantes de paso, captando básicamente información sociodemográfica (Moreno, 1980).

Junto con los levantamientos censales, se presentó la figura del(la) censor(a) como la persona que registraba los datos de la población; por ejemplo, en el *Censo de Revillagigedo*: "... cuando los subdelegados emprendían el trabajo, distribuían entre los párrocos y justicias de cada pueblo los modelos para la formación de los padrones; curas, párrocos y justicias comenzaban por hacer una larga lista de los habitantes de cada lugar..." (Castro, 1977: 12).

Para el caso del *Censo Peñafiel* de 1895 "... la más importante de las operaciones preparatorias del evento era, elegir y organizar al personal responsable de vigilar y organizar los trabajos censales, de esta elección dependería todo el éxito del censo..." (INEGI, 2011a: 11). Las características que debía tener quien recolectaba los datos se enfatizaban sobre la importancia de que los funcionarios de mayor categoría fueran respetados y obedecidos por la comunidad y que "... los empadronadores tuvieran clara conciencia de su responsabilidad, por lo cual se encomendaba elegir a los empleados públicos más ilustrados, a particulares conocidos por sus virtudes, que conocieran la localidad y fueran identificados por su ilustración, patriotismo, posición social respetable y buena voluntad, con el fin de que inspiraran confianza a los habitantes..." (INEGI, 2011a: 12).

Avanzando en el tiempo, para 1970, con Luis Echeverría Álvarez en la Presidencia y en un contexto de crisis económica, desgaste político y un crecimiento demográfico superior al empleo, se tuvo la idea de realizar estudios que se acercaran a profundidad a la situación económica y social que se vivía en ese entonces. El censo de 1970 se presentó como la oportunidad de obtener información detallada y actualizada sobre la población mexicana, necesaria tanto en la investigación académica —ahora diversificada— como en los diagnósticos socioeconómicos y demográficos en los nuevos marcos de la planeación (INEGI, 2009b).

12 En las últimas décadas, el trabajo de levantamiento de encuestas ha sido ocupado preferentemente por mujeres. En nuestro estudio participaron 18 entrevistadoras contra cuatro entrevistadores. Existen diversas razones estructurales para suponer que este empleo es más favorable para las mujeres que para los hombres, entre las cuales destacan la escasez de ofertas de empleo específicas para mujeres, la flexibilidad del horario, el bajo salario y el carácter temporal del contrato.

13 Miguel Juan Cervera Flores, en ese entonces director general de Estadísticas Sociodemográficas del INEGI, en entrevista para *Notimex*, comentó que, entre el personal de planta y eventual, las entrevistadoras y los entrevistadores sumaron hasta 65 mil personas, en su mayoría jóvenes; 75 %, mujeres; con un sueldo promedio de 8 mil pesos mensuales y un nivel de escolaridad mínimo de preparatoria, aunque había hasta con doctorado (marzo del 2015).

Debido a que de los eventos censales se obtiene información básicamente sociodemográfica y, de manera general, económica u ocupacional, la Dirección General de Estadística planteó el surgimiento de un instrumento que captara datos temáticos de la población de forma más detallada, por lo que, a partir de 1972, con la creación del Sistema de Encuestas Continuas en Hogares, se establecieron oficialmente las encuestas en México (INEGI, 2011a y 2011b) (ver diagrama 1).

El INEGI, como órgano encargado de producir datos estadísticos y geográficos del territorio mexicano, fue determinando la temática de cada evento ante las distintas necesidades de medición del gobierno federal. Años después, con la obtención de su autonomía, estableció vínculos laborales con dependencias gubernamentales e instituciones privadas (nacionales e internacionales) para realizar la generación de datos estadísticos sobre temas particulares del interés de los propios contratantes.

Con las encuestas temáticas es donde se configuró el trabajo de entrevistadora-entrevistador, cuya principal tarea es la recolección de datos de la población sobre diversos temas de interés nacional. Para ello, recorren calles, caminos y veredas con mochila al hombro y cartografía en mano con el objetivo de localizar a la población seleccionada para participar en cada uno de los eventos (encuestas) que organiza el Instituto.

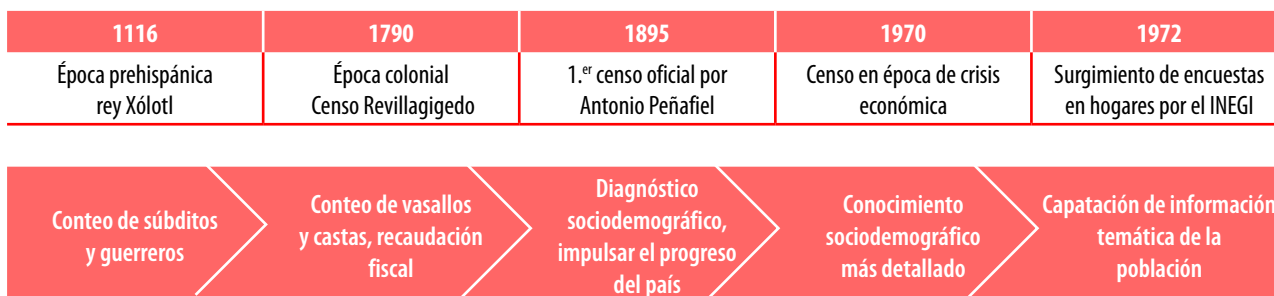
Proceso de trabajo

Cuarto día de levantamiento de un periodo de tres semanas; son las ocho y media de la mañana. De camino a su área de trabajo, Paola me comenta¹⁴ sobre las complicaciones que ha tenido en su trabajo en campo, entre ellas, está la zona que le asignaron: es de difícil acceso porque hay muchos condominios con caseta de vigilancia que no permiten el paso tan fácilmente, "... hay que hacerse amiga de los guardias para que te avisen cuándo llega tu informante..."; dice Paola; además, la mayoría de los(las) informantes que debe visitar se encuentran en un horario nocturno, pues llegan a casa después de las siete u ocho de la noche, pero lo que más le preocupa ahora es la distribución de su tiempo. Lleva ocho años trabajando como entrevistadora por contrato eventual, sin embargo, es la primera vez que lo hace desempeñando de manera simultánea la labor de crianza como madre; dice: "... antes podía andar en la calle trabajando todo el día, no me tenía que preocupar por regresar a mi casa a una hora determinada...", pero ahora, con su niño de un año cuatro meses, le está costando adaptarse para cumplir con el empleo y la maternidad, ya no puede hacerlo como antes; ahora tiene que acomodar su tiempo de otra for-

¹⁴ La narración presentada se escribe en primera persona, pues es producto del trabajo etnográfico realizado durante febrero del 2017 por parte de la estudiante-investigadora-coautora de este documento. Debido a la confidencialidad, se utiliza un pseudónimo elegido por la propia entrevistadora.

Diagrama 1

Cronología de eventos censales en México hasta el surgimiento de encuestas como espacio de trabajo de las entrevistadoras y los entrevistadores del INEGI



Fuente: elaboración propia con datos del INEGI.

ma, de manera que le alcance para atender varias cosas, "... el trabajo de entrevistadora, el niño, la comida, los quehaceres del hogar...".

Llegamos a la zona de trabajo; mientras avanzo despacio en el auto, ella saca sus controles de la mochila, el listado de viviendas y la cartografía, y me dice: "¡Detente ahí!, en lo que veo cuáles son las manzanas a las que vamos"; entretanto, continúa platicando sobre su adaptación al trabajo, ahora como madre, y saca de su mochila el chaleco y su credencial, se los pone, toma su *meebox*¹⁵ (dispositivo móvil), lo enciende y dice: "Este sistemita está mejor que el de la ENVIPE", sonrío y se muestra gustosa por la facilidad del manejo del sistema de esta encuesta; enseguida, saca algunos trípticos que contienen información de la encuesta que levanta para, al término de la entrevista, dárselos al(la) informante, pero antes los coloca en la bolsa de su chaleco.

Acto seguido, abre la puerta del auto y me pide que la espere en lo que va a la vivienda donde levantará los datos, "... es esa café de ahí enfrente...", dice; observo que, mientras va caminando, abre su *meebox* y prepara el cuestionario que debe aplicar en ese lugar. Previo a esto, platica que el sistema le muestra toda su carga de trabajo (el total de viviendas que le corresponde levantar) y ella debe seleccionar una, de acuerdo con sus listados y comenta que esto lo hace así "... para ahorrar tiempo y para que cuando llegue con el informante empiece directo con las preguntas...", para evitar que se desespere por la tardanza del aparato y el sistema.

Paola toca la puerta y pregunta por su informante; la persona que se asoma por la ventana le indica que no está, le pide que vuelva más tarde. Al parecer salió hacia un lugar cercano y no tardará en regresar.

Antes de avanzar a la siguiente vivienda por visitar, ubica de nuevo en su cartografía hacia dónde debe dirigirse. Le acompaño caminando; me

quedo a unos metros de distancia. Esta vez, veo que cuando toca a la puerta y se asoma la persona, Paola se muestra entusiasta, se presenta y pregunta por el(la) informante que va a entrevistar, le abren y la invitan a pasar. Yo espero afuera; luego de 10 minutos, sale sonriente porque después de tres visitas, en distintos momentos, en esta ocasión tiene la entrevista completa.

Como lo menciona Victoria Novelo en el prólogo de *Oficios urbanos tradicionales* (Palacios, 2014:11), el proceso de trabajo es lo fundamental de la labor, es por ello que este apartado muestra un fragmento de lo que es el proceso productivo de la recolección de datos que realizan las entrevistadoras y los entrevistadores del INEGI, así se descubren sus habilidades, conocimientos técnicos, manejo de los materiales y control de sus tiempos y movimientos. Con lo anterior, es preciso enfatizar que, para producir datos mediante el trabajo inmaterial que realizan las recolectoras y los recolectores de datos, se echa a andar un proceso de trabajo complejo en el cual intervienen destrezas, circunstancias, contextos sociales específicos y un(a) informante que imprime un rumbo sustancial al proceso de trabajo.

El propósito de este breve relato también es mostrar a la recolección de datos como un proceso complejo, dado que intervienen distintos elementos de diferente orden: los factores sociales e institucionales —mencionados en la introducción de este texto— y los que atañen en específico a quienes trabajan en esa labor. Para realizar esta actividad, se necesita, entre otras características, brindar confianza, ser observadora-observador del entorno y cuidar los detalles. Además, esta tarea se perfila como un oficio, pues de cada entrevista realizada se tiene un aprendizaje que sirve para construir su propia forma de trabajo. En relación con las habilidades que debe tener o desarrollar quien se dedique a recolectar datos, se pueden mencionar algunas, como: la persistencia —que permite regresar repetidas veces hasta encontrar al(la) informante elegido(a)—, la facilidad de palabra y disposición para no frustrarse y lograr entablar una relación cordial con los(las) vigilantes de los condominios (por ejemplo), así como con la familia de los(las) infor-

¹⁵ Parecido a una *minilaptop*; tiene programados los cuestionarios electrónicos que se aplicarán.

mantes cuando no se les encuentra en la primera visita. Hace falta persuasión y conocimiento del lenguaje, de sus significados y significantes para convencer a las personas que se niegan a participar proporcionando la información solicitada, además de la empatía y la amabilidad, todos recursos que las entrevistadoras y los entrevistadores ponen en práctica al realizar su trabajo.

El(La) informante

Dentro del proceso de trabajo de recolección de datos, las entrevistadoras y los entrevistadores interactúan en su quehacer laboral cotidiano con el(la) informante.¹⁶ Su relación es directa y determinante para realizar y concluir el proceso productivo de la entrevistadora o entrevistador. La del(la)

¹⁶ Es importante mencionar que el(la) informante, para el caso de encuestas levantadas en hogares, se elige con base en características especiales según la temática de la propia encuesta; es decir, para levantar la información específica que requiere el cuestionario es a través de un(a) informante elegido(a) o seleccionado(a), lo cual implica que, de no encontrarse en el momento que la entrevistadora o el entrevistador pasa a esa vivienda, la recolectora o el recolector de datos tendrá que volver a esa vivienda cuantas veces sea necesario para recabar la información y completar su cuestionario 100 por ciento. Esta exigencia (o requerimiento) del proceso de trabajo le representa un esfuerzo extra a la trabajadora o el trabajador de campo, ya que representa tiempo y energía invertidos en la búsqueda de ese(a) informante.

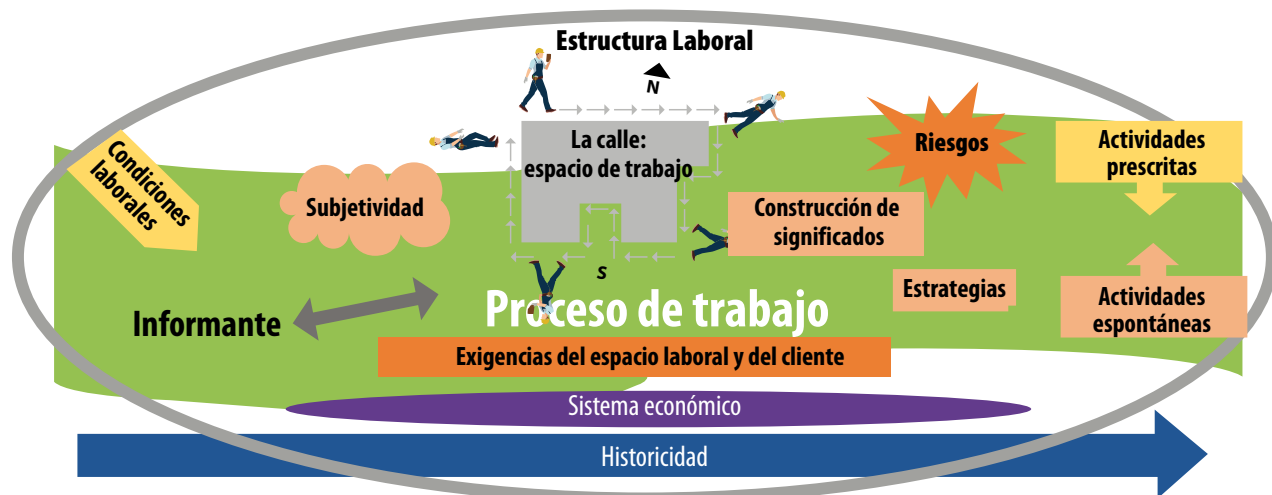
informante marca el tipo de exigencia del proceso mismo (como se ha visto en el relato de la entrevistadora): las jornadas largas y flexibles, las metas pesadas, así como los ritmos de trabajo (duración de la encuesta) están determinadas por su disponibilidad y disposición.

El contacto directo entre ambas partes es el medio para lograr el objetivo: recolectar datos de la población. En gran medida, el cumplimiento total de la carga de trabajo de la entrevistadora o el entrevistador depende de los(las) informantes. Si este(a) accede a ser entrevistado(a) hasta el término del cuestionario, significa una encuesta menos por la que se deba preocupar la trabajadora o el trabajador de campo. Por ello, mencionan las entrevistadoras y los entrevistadores, es importante el contacto que se establece desde un principio con esta persona:

“... y luego me dicen: ‘¿por qué llegas saludando, aunque no haya nadie?’, les digo: ‘es que no sabes si están y a veces con que escuches la voz de la persona te genera confianza o no, ¿verdad?’. Entonces yo siempre llevo saludando, ‘¡Buenas tardes!’” (entrevistadora B, 2017).

Diagrama 2

Elementos que forman el proceso de trabajo de las entrevistadoras o entrevistadores y configuran la construcción de un oficio



Fuente: elaboración propia.

“... hay todo tipo de personas a las que debes enfrentar, y más bien es cómo saber abordarlas, y a mí, a lo mejor, lo que me ha ayudado es eso, dirigirme con respeto y que siempre les hablas de la confiabilidad de los datos que están resguardados...” (entrevistadora T, 2017).

Existen informantes de fácil acceso, que proporcionan los datos solicitados por la entrevistadora o el entrevistador sin ninguna renuencia; algunos(as) agradecen ser visitados(as) por el INEGI, se sienten tomados(as) en cuenta al solicitarles su participación. En la relación directa, los trabajadores y las trabajadoras de campo dicen aprender de los(las) informantes, por ejemplo, sobre la situación que se vive en el país y, también, a valorar y reconocer la importancia del trabajo que desempeñan:

“... hay viviendas que te mencionan la cantidad que ganan, siendo a lo mejor familias grandes, que uno dice: ‘¿cómo sobreviven con tan poco?’ [...] te vas a la contraparte, a los niveles económicos altos, en donde dices: ‘¿en qué se gastan todo esto?’. Si este sobrevive con 2 500 pesos y son cinco integrantes y acá son tres y tienen ingreso en el hogar de 80 mil pesos por mes [...] a ver, ¿dónde está la paridad?, ¿cómo está la mala distribución de los recursos en la sociedad? Esa parte sí te deja mucho cuando escuchas a las personas; incluso, se les salen las lágrimas al mencionarte algún dato...” (entrevistador E, 2017).

“Cuando la gente te agradece, es ahí donde te das cuenta de la importancia de hacer bien tu trabajo [...] lo que ves reflejado en políticas públicas, o cuando el niño te dice: ‘¡ay!, mamá, me encargaron tarea y necesito hacer esto’, es cuando ves que ahí está y que sí se necesita, que sí es importante...” (entrevistadora J, 2017).

Sin embargo, también existen aquellos(as) informantes que implican un mayor esfuerzo para la entrevistadora o el entrevistador; que son poco accesibles debido a diversas razones: son renuentes, por la dificultad para encontrarlos(as) en casa, o bien, hay algunos(as) que se niegan de manera

rotunda a proporcionar los datos solicitados, por ignorancia o desconfianza:

“Me ha tocado gente (informantes) que hasta te mientan la madre, que relacionan todo con el gobierno, con el país, que es un país corrupto; a mí me ha tocado que me digan: ‘¡pinche barbero del gobierno!’, me han azotado la puerta en la cara, incluso, no te abren...” (entrevistador A, 2017).

Cuando este tipo de situaciones se presentan, la instrucción para las entrevistadoras y los entrevistadores es volver a solicitar la entrevista en otro momento. En algunos manuales se menciona que se le debe visitar mínimo tres veces tratando de obtener la información. Seguir la indicación prescrita por la estructura laboral coloca a la entrevistadora o el entrevistador frente a una exigencia subjetiva del proceso de trabajo, pues tiene que insistir y hacer todo lo necesario para lograr cada entrevista, independientemente de si la población seleccionada quiere participar en el proceso de captación de datos.

En otras palabras, para las entrevistadoras y los entrevistadores, una negación por parte del(la) informante es inaceptable, así lo establecen los manuales de procedimientos. También, una negativa representa una entrevista que no le permitirá cumplir con el total de su carga de trabajo o, por lo menos, obtener el mínimo establecido. Derivado de ello, un no lo consideran un reto, aunque implique un desgaste emocional, pues a partir de él se genera estrés o cierta angustia ante el imperativo institucional de regresar cuantas veces sea necesario a la vivienda y la posibilidad de no obtener la información. Como se mencionó, encontrarse con un(a) informante complicado(a) implica un esfuerzo adicional. Las entrevistadoras y los entrevistadores, ante la renuencia, comienzan a desplegar su creatividad para planear cómo abordarán al(la) informante con el objetivo de obtener lo que necesitan, la entrevista; dicho esfuerzo implica un desgaste:

“Yo lo que digo es: bueno, ahorita me dices que no, pero vamos a ver quién se sale con la suya, te voy a dejar reposar unos días y te voy a volver a insistir. O sea, no trato de hostigarlos, trato de aga-

rrarlos afuera de su casa porque sé que una vez adentro, ya me amolé. Afuera hago mi labor de convencimiento, les digo: '¡regálame 15 minutos y te juro que ya no te voy a volver a molestar, porque es desgastante para ti y también para mí estarte insistiendo, insistiendo, insistiendo! Porque tú vas a decir que no y yo voy a seguir viniendo'..." (entrevistadora N, 2017).

"... con una señora que ya estaba enchilada, le dije a mi compañera: '¡échamela!, ya tienes el no, ¡pus' yo voy por el sí!..." (entrevistador J, 2017).

La demanda prescrita por la estructura laboral, que establece recabar 100 % de las entrevistas, marca la relación con el(la) informante y abona a la configuración de las exigencias y los riesgos propios del proceso de trabajo de la entrevistadora o el entrevistador. No obstante, aun con estas condiciones descritas de exigencias y riesgos, aunque la estructura presiona con sus lineamientos prescritos, no limitan su capacidad de acción. Es justo ante esas condiciones adversas del trabajo que las entrevistadoras y los entrevistadores aprovechan los resquicios que les da lo espontáneo de la actividad para construir estrategias de acción con la finalidad de proseguir con el desempeño de su labor; si bien en un primer momento estas tácticas son para hacer frente a las condiciones desfavorables, luego pasan a ser parte de lo que les provoca satisfacción por tener la posibilidad de resolver situaciones inesperadas con su creatividad.

Estrategias de acción

A través de la observación *in situ*, así como de los relatos de las entrevistadoras y los entrevistadores, se ubica la existencia de unas estrategias de acción para la ejecución de la actividad y otras de sublimación del riesgo. En conjunto, estas acciones estratégicas refieren a la construcción de una forma de organizarse de la entrevistadora o el entrevistador que le permita hacer más práctico el trabajo, en el sentido de manejar todas las herramientas que ocupa estando en campo, a la vez que ahorra tiempo y llega preparada(o) para interactuar con el(la) informante;

estas son creadas e implementadas para diversas situaciones: operativas, trato con el(la) informante, ante riesgos y en cuidados básicos personales.

El INEGI, como institución, establece su forma de organización y los lineamientos para la ejecución del levantamiento de información, lo cual se transmite mediante las capacitaciones y los manuales operativos para aquellas personas que se contraten como entrevistadoras-entrevistadores. De igual modo, para garantizar una correcta ejecución de la actividad, el Instituto establece el mecanismo de supervisión a través de diversas figuras, como: el(la) supervisor(a) de campo, el(la) instructor(a) o el(la) responsable de la encuesta.

En el análisis de los relatos de estas(os) trabajadoras(es) de campo se encuentra que, aun con todo este despliegue de procedimientos institucionales, a las entrevistadoras y los entrevistadores se les presentan distintas situaciones inesperadas por la propia naturaleza del trabajo, las cuales deben resolver casi en el momento, para no perder la posibilidad de conseguir la entrevista.

Aunque de manera oficial está fuera de los lineamientos, las entrevistadoras y los entrevistadores, frente a lo inesperado del proceso de trabajo, cuentan con un margen de acción amplio para la resolución de situaciones espontáneas o problemáticas, por lo que estas(os) trabajadoras(es), ante la necesidad de resolverlas con prontitud, construyen tácticas para la captación oportuna de información y ponen en marcha su creatividad para construir estrategias que posibilitan el cumplimiento de sus jornadas extensas y sus cargas de trabajo pesadas.

Las estrategias de acción operativas son implementadas por cada entrevistadora-entrevistador conforme a su sentido de organización; le permiten mantener cierta sistematización de su proceso de trabajo, así como mayor dominio del manejo de los instrumentos que ocupa en campo, entre cuestionarios y otra papelería que utiliza:

"... yo lo que hago es empezar a ver qué colonia me toca, ver qué ruta de camión puedo tomar [...]"

empezar a buscar accesos a los lugares que nos tocan, el poder localizar la vivienda seleccionada, el tocar, el preguntar..." (entrevistadora B, 2017).

"... en lo personal, es analizar a qué tipo de zona voy, más o menos ver cuáles son los horarios en los que realmente puedo encontrar a las personas en su vivienda y no estar dando vueltas y vueltas en un horario donde nunca lo voy a encontrar; como que esa parte sí la voy a analizar mucho [...] uno busca un horario más flexible para las personas..." (entrevistador E, 2017).

Para acercarse al(la) informante, las estrategias de acción se ponen en práctica desde el momento en que la entrevistadora o el entrevistador toca a la puerta de quien le proporcionará información. El análisis de la situación y el contexto son fundamentales para el desarrollo de la actividad:

"No es nada más ya te dieron el trabajo, ve y toca. Desde que el perro te ladra, tocas y luego, luego, '¿quién es?', ahí te das cuenta a qué persona te vas a enfrentar [...] Entonces, también se requiere estar atento al informante, estar alerta y analítico de la persona con la que vas a mantener contacto desde que te abre la puerta..." (entrevistador J, 2017).

"Cada informante es diferente, no siempre vas a encontrar que una negativa sea una negativa; tienes que valorar lo que estás viendo. Tener el contacto inicial, porque si nunca has tenido contacto no puedes valorar el decir: '¡ah, sí me van a abrir!', tienes que ver y que observes a la persona [...] nada tienes que dar por sentado..." (entrevistadora J, 2017).

Debido a la existencia de informantes con distintas características y formas de tratar a la trabajadora y el trabajador de campo, ellas(os) buscan distintas formas de abordar a las personas de quien requieren información:

"... desde que te abre la puerta, tú llegas a esa vivienda y tienes que indagar quién vive allí; si no te abrieron, vas a indagar [...] si es un señor ya grande, es jubilado, pensionado. Entonces, tienes que

agarrarlo con pincitas, tocarle despacito..." (entrevistador J, 2017).

"... te vas a enfrentar tanto a personas educadas, cultas, de buena presencia como a personas déspotas, prepotentes, groseras; y tienes que saber manejar esa situación, groserías o maldiciones. En pocas palabras, nos la han rayado, entonces, hay que tener la habilidad en ese momento de conducir a la persona para que ella suavice las palabras que está mencionando en ese rato..." (entrevistadora A, 2017).

Parte de las tácticas para enfrentar al(la) informante tienen que ver con una preparación extra, alterna a las capacitaciones que proporciona el Instituto. Las entrevistadoras y los entrevistadores se informan por su cuenta sobre los beneficios sociales que conlleva la generación de información estadística, que empieza, justo, en la parte operativa, con la recolección de datos que ellas(os) realizan:

"... hay que leer un poquito más del Instituto, así cuando nos enfrentamos a algún informante difícil, no le damos la oportunidad de que nosotros no sepamos para el lugar al que estamos trabajando..." (entrevistadora MT, 2017).

"El entrevistador debe tener un conocimiento más allá, más amplio de la encuesta [...] es para que estés segura frente a un informante [...] si tú tienes más información, eso te puede abrir la puerta [...] saber qué hace el INEGI, para qué sirve, son las preguntas que siempre te hacen..." (entrevistadora L, 2017).

Para hacer más llevadero el hecho de las agresiones, las entrevistadoras y los entrevistadores implementan ciertas tácticas que les permiten afrontar la situación y continuar el trato con el(la) informante agresor(a):

"Pues, yo lo que hago primero es escuchar, no decir nada. O sea, yo lo dejo que se desahogue, porque a veces ha resultado que está en un momento de frustración, de situaciones de la vida,

pero es una persona. A lo mejor, de seis personas es una la que no te va a dar información [...] 'ora sí que tu trabajo es estar dispuesto a soportar, a escuchar hasta cierto punto...' (entrevistadora BT, 2017).

"Yo lo que hago es no ser insistente la primera vez; si yo veo que me empieza a decir: 'no creo' o 'no quiero', empiezo a decirle que regreso mañana [...] si me dice que no, le explico que es mi trabajo y me exigen regresar cuantas veces sea necesario [...] la persona a veces sí lo entiende y lo comprende..." (entrevistadora B, 2017).

Para recuperarse de estas situaciones desagradables con ciertos informantes que expresan su negativa a participar con acciones agresivas o violentas, las entrevistadoras y los entrevistadores tienen varias formas para recuperarse del momento desagradable y continuar con su dinámica laboral:

"La primera vez que me cerraron la puerta en la cara lloré bastante y dije: '¡no vuelvo!' [...] es muy desgastante estar escuchando a la gente que te ofende [...] aprendí y ya no lo tomaba tan personal, porque hay gente que dice: '¡ahí viene el gobierno, ni hace nada!'. Yo entendí que no es a mí como persona, es por el Instituto [...] de repente sí me da coraje, pero digo: 'a ver, tranquila, no te lo tomes tan personal, hablan sobre el Instituto, no sobre mí, me tranquilizo, me relajo y el que sigue...' (entrevistador B, 2017).

"¡Con unas chelas! ¡Ja, ja, ja! No, mira [...] un día te pueden tratar muy bien; otro, muy mal. Siempre hay que tener eso en mente. Al final de cuentas, yo, como entrevistador [...] en ese momento que porto el gafete y los insumos, tengo que tener en mente que, al final de cuentas, estamos en esa representación de las instituciones. La gente está desanimada o tiene cierto recelo en contra de todas [...] hay que tener eso bien claro. Ya, si recibes una agresión, pues realmente no es una agresión contra ti, están tratando de mostrar recelo contra la institución..." (entrevistador E, 2017).

Aun con los lineamientos institucionales prescritos, las entrevistadoras y los entrevistadores, al momento de realizar su trabajo en campo, se encuentran con realidades distintas o fuera del alcance de los manuales y de las instrucciones marcadas, por lo que, para no postergar el cumplimiento de su meta, deben resolver en lo inmediato. Se puede concluir la existencia de una diferencia significativa entre los lineamientos establecidos por la institución y la realidad vivida en campo. Ante lo espontáneo del trabajo, surge la posibilidad de un margen de acción amplio por el cual la trabajadora o el trabajador pone en práctica su creatividad para construir estrategias que solucionen el imprevisto, teniendo la capacidad de decidir y ejecutar lo más conveniente para el logro de su meta laboral:

"Siempre trato de hacer lo que me dice mi lógica, como que analizo la situación, digo: 'no voy a perjudicar aquí, tampoco acá'; a veces le dices al supervisor o a alguien más arriba: 'no pues es que yo creo o siento que es esto, aunque me regañes, lo voy a hacer y asumo mi responsabilidad...' (entrevistadora N, 2017).

"En los manuales, los cursos y las capacitaciones son muy cuadrados; inclusive hasta los ejemplos visuales son como la manzana perfecta y el acomodo perfecto de las cosas. La realidad es que vas a campo y nada qué ver. Casi siempre se trata de resolver; cuando tienes la posibilidad de conseguir quién te saque de la duda, pues, ¡qué bueno!, pero cuando no, ya tendrás qué resolver rogando a Dios que haya sido lo correcto..." (entrevistadora MY, 2017).

A partir de estos elementos expuestos se puede comenzar a vislumbrar el trabajo de la entrevistadora o el entrevistador como un oficio; si bien, en términos concretos, la ejecución de su trabajo no es creadora de un objeto tangible, sí lo es del diseño de estrategias de acción que le ayudarán a conseguir cada una de las entrevistas necesarias para el cumplimiento de su meta. Haciendo alusión al texto *El artesano* de Richard Sennett (2009), lo que elabora la entrevistadora o el entrevistador es la forma en cómo ejecuta la actividad a partir del do-

minio de sus instrumentos para captar los datos requeridos; es decir, es su técnica, pensando esta no como procedimiento insensible o irreflexivo sino, más bien, como un asunto cultural, de aprendizaje, ligado a la expresión. “La comprensión de la técnica se desarrolla a través del poder de la imaginación [...] La utilización de herramientas imperfectas o incompletas estimula la imaginación a desarrollar habilidades aptas para la reparación y la improvisación...” (Sennett, 2009:13). Esta artesanía la construyen las entrevistadoras y los entrevistadores a partir de la necesidad imprevista del trabajo prescrito, sin embargo, se elabora a partir del aprendizaje lento en cada una de las viviendas visitadas y del hábito de comprender a profundidad la actividad que realiza.

Habilidades de la entrevistadora o el entrevistador: el devenir de una artesana o artesano

Existe un vínculo entre las formas de resolución de situaciones imprevistas en el trabajo de campo y la forma de afrontarlos a partir de ciertas cualidades que describe a las entrevistadoras y los entrevistadores. De ahí que ellas(os) mismas(os) comenten que: “... cada quien tiene que hacerse de sus mañas...”. Este trabajo es artesanal ya que, para realizarlo de manera exitosa, se requiere mantener una estrecha relación entre las prácticas concretas y el pensamiento, en este caso, entre el diseño de la estrategia y su ejecución y viceversa. Una buena artesana o un buen artesano mantiene una relación entre la mano y la cabeza y este diálogo lo evoluciona hasta convertirse en hábito (o en actos) que establecen un ritmo entre el descubrimiento y la solución de problemas (Sennett, 2009).

Según relatan las entrevistadoras y los entrevistadores, no todas las personas que prueban el trabajo de campo se interesan por continuar en la recolección de datos:

“... cuando contratan no conocen a la gente [...] y ellos quieren venderse, pero ya ven la realidad en el campo [...] no aguantan, pues estar pasando

calores, fríos, andar todo el día con polvo, estar soportando a gente...” (entrevistador A, 2017).

Para desarrollar esta actividad no se requiere tener un grado académico, sino contar con ciertas destrezas y gusto por el trabajo:

“Te puedo decir que yo conozco a entrevistadores muy buenos con preparatoria y a entrevistadores no tan buenos con licenciatura...” (entrevistador S, 2017).

“Que de verdad a ti te guste la chamba, yo digo que, si no te gusta andar en la calle, tocando puertas y estar viendo a diferentes personas, esa seguridad la vas perdiendo o no la transmites...” (entrevistadora R, 2017).

Así como se hacen de estrategias, también se arman de distintas habilidades, sobre todo para la interacción con el(la) informante y, en general, para la realización de su trabajo. Algunas de ellas ya las tienen y solo las potencian, y otras, las (los) propias(os) trabajadoras(es) no se explican de dónde salen:

“Sí te ocurren muchas cosas que en el manual no vienen. Sobre todo, en lo que tiene que ver con el contexto. Hasta las situaciones que te enfrentas con los informantes hay unas cosas que realmente no sabes cómo solucionarlas, pero las solucionas. Primeramente, pues accesas [sic] a tu jefe de entrevistadores, a veces no es posible porque no tienes uno personal. Pero te das tu habilidad. ¿De dónde sale? No sé —ríe—, no sé tampoco, pero la experiencia sí te va dando armas...” (entrevistadora RY, 2017).

“Aun con la experiencia que uno tiene, siempre va a ser diferente, como entrevistador tienes que buscar ese aprendizaje contigo, entonces, llega un momento en el que tienes muchas habilidades y las utilizas, por ejemplo, para andar en zonas de mucha inseguridad...” (entrevistadora A, 2017).

Entre las principales habilidades a las que refieren las entrevistadoras y los entrevistadores están

el compromiso, el buen ánimo para tratar con el(la) informante y el gusto por aprender y solucionar:

“Compromiso, tenacidad, honestidad, respeto y yo creo que mucha alegría porque el hecho de llegar, el saber enfrentar [...]; no puedo llegar triste, cabizbaja o dudosa con una persona si el otro me gritó [...] es como cerrar ese momento...” (entrevistadora JG, 2017).

“Pues para mí una es honestidad; otra, responsabilidad. Debes ser muy analítico y tener una actitud de pensar que no es fácil tener un informante, porque no lo conocemos, pero que vamos por la información. Esas serían las cuatro [...] la ética como personas, la ética en cualquier cosa, así seas entrevistador, empleado, secretario, lo que tú quieras, debes tener ética [...] y gusto, que te gusten las cosas...” (entrevistador J, 2017).

En síntesis, la actividad de recolección de datos, sencilla a simple vista, exige de la trabajadora y el trabajador un conjunto de cualidades físicas e intelectuales, una suma de hábitos, de conocimiento empírico de los instrumentos utilizados y de destrezas que van hasta los secretos más profundos del oficio (Palacios, 2014: 10). Asimismo, en palabra de las(los) propias(os) protagonistas de esta investigación, para realizar esta tarea se requiere de un gusto por desarrollarla.

Autores como Sennett (2009), Novelo (2008) y Palacios (2014) coinciden que la gente puede aprender de sí misma a través de las cosas que produce. Para hacerlo, requiere preocuparse por las cualidades para, con ello, hacer bien el trabajo, con dedicación y compromiso. Esa forma de realizar la actividad de recolección de datos es lo que ha mostrado este grupo de trabajadoras(es), aguerridas(os) para concluir con su carga laboral, cuidando que esté *bien hecho* —refiriéndonos a su particular subjetividad—; sin embargo, lo bien hecho es suma de conocimiento, habilidad y placer (Sennett, 2009), es el compromiso por llevar a cabo el trabajo hasta terminarlo y el sentimiento de satisfacción al concluirlo.

Para este grupo de mujeres y hombres, hacer bien el trabajo implica tener el conocimiento sobre la temática que abordarán en las entrevistas (desde su capacitación previa al levantamiento); asimismo, significa realizar una estrategia adecuada para recorrer y ubicar sus viviendas preestablecidas, así como levantar con el mayor porcentaje, y haciendo hasta lo imposible, cada una de las entrevistas asignadas. Hacer bien el trabajo para ellas(os) es llevarlo a cabo de una manera entusiasta, honesta y con gusto por recolectar datos.

En este sentido, no se debe dejar de lado que para estas(os) trabajadoras(es) de campo parte del motor que las(los) incentiva a hacer bien su trabajo, así como a entregar su tiempo, esfuerzo y dedicación para levantar cada entrevista, es el reconocimiento explícito por parte de la organización que las(los) contrata porque, con ello, las entrevistadoras y los entrevistadores saben que las desveladas para encontrar a los(las) informantes nocturnos, el tránsito por lugares peligrosos, los malos tratos de las personas renuentes a participar, las jornadas extenuantes y las faltas a eventos familiares han valido la pena, en tanto que el Instituto reconoce la voluntad y entrega que tienen las(los) trabajadoras(es) de campo para lograr el cumplimiento de sus metas. Por ello, se considera que al conocer los retos y dificultades que las entrevistadoras y los entrevistadores enfrentan en su cotidianeidad laboral en voz propia, habrá una comprensión del significado que tiene para estas personas ser entrevistadora-entrevistador del INEGI.

Trabajo creador de experiencia

El margen de acción que surge de la propia ejecución de la actividad principal de la entrevistadora o el entrevistador, y dadas las situaciones espontáneas del trabajo de campo, les exige la construcción de estrategias para la pronta resolución de los imprevistos. Pero, de igual forma, le ofrece la posibilidad de poner en uso su creatividad para, con ello, construir las tácticas que la(lo) llevarán al buen desarrollo y conclusión de su trabajo; es decir, la labor cotidiana le exige pero, a la vez, le permite

crear experiencia.¹⁷ Al verse en la necesidad de resolver, busca las formas para hacerlo, lo cual le deja un aprendizaje sobre lo que le funciona y en qué situaciones lo hace; cada una de las viviendas que visita es una experiencia que va acumulando. Y el cúmulo de ellas, producto de la resolución y aprendizaje en su trabajo, le hace ir construyendo en lo cotidiano el *ser* entrevistadora-entrevistador. Así, pasa de ser un sujeto que trabaja en la simple ejecución de la recolección de datos, a uno que, en lo cotidiano, con el desarrollo de su trabajo, mediante el uso del ensayo y error sobre el desarrollo de la técnica, aprende a elaborar un *saber hacer* con implicaciones para la experiencia laboral y también para la personal.

Su trabajo, mediante la interacción entre los distintos elementos subjetivos, genera aprendizaje, a la vez que provoca gozo y sufrimiento en las(los) trabajadoras(es) de campo del INEGI pero, conjugado, crea experiencias significativas para ellas(os). Y aun con las condiciones específicas de precariedad, reflejadas en las exigencias laborales y en los riesgos psicosociales, configura un sentido de pertenencia —entendido como una necesidad superior, una necesidad afectiva de ser parte de, en este caso de un grupo de trabajadoras(es) pertenecientes a una institución con una tarea específica— respecto a la actividad que la entrevistadora o el entrevistador realiza.

Así es como el espacio laboral satisface en estas(os) trabajadoras(es) el sentido de pertenencia, por el reconocimiento de la institución, por la identificación entre pares, por la sensación de bienestar que le provoca cada uno de los logros, de ahí que establecen un fuerte vínculo afectivo con el Instituto, se sienten parte del grupo perteneciente a las entrevistadoras y los entrevistadores del INEGI, lo cual abona a la estructura como sujeto, su implicación a través del aprendizaje y la experiencia adquirida mediante cada una de las vivencias; eso lo hace ser entrevistadora-entrevistador:

“El INEGI me ha dado parte de lo que yo soy, el estar contigo y platicar me va a cultivar más. El hecho de que yo llegue al Instituto y quiera ser entrevistador me abre no na’más las puertas de una casa, me abre las puertas de donde yo quiera, porque, por ejemplo, en la zona industrial a uno ya no lo quieren porque saben el perfil que trae, saben que con una entrevista pueden reflejar muchas cosas, entonces, yo digo que es parte de mí el estar ahí. Cada vez que yo entro a una capacitación digo: ‘¡ah, qué tema tan interesante!’, voy a aprender algo, y más aprendes de las experiencias de la gente [...] pero yo no tengo miedo, si dices: ‘tú ve con el presidente’, pues voy y hablo [...] cuando yo estaba niño no hablaba bien, tuve clase de dicción [...] pero ya no me pasa [...] el INEGI me ha dejado herramientas, ps’, yo no me atrevía a tocar una puerta...” (entrevistador J, 2017).

Reflexiones finales

De los resultados que arrojó la investigación *El proceso de trabajo de los entrevistadores del INEGI, riesgos psicosociales y estrategias de acción*, podemos dar cuenta de que las entrevistadoras y los entrevistadores del INEGI son trabajadoras(es) comprometidas(os) con su labor de recolección de datos, se sienten identificadas(os) y pertenecientes al Instituto, aun con la condición de ser trabajadoras o trabajadores eventuales, lo cual las(los) coloca en situación de incertidumbre ante la inseguridad de un trabajo continuo y permanente que brinde estabilidad laboral, económica y emocional (Castel, 2008): esto es, existe un fuerte vínculo laboral de pertenencia con el Instituto. Gozan de su quehacer laboral a pesar de ser un trabajo riesgoso, les gusta la tarea que llevan a cabo porque, para ellas(os), la recolección de datos la viven como un reto laboral, pero también personal; cuando se encuentran con informantes poco participativos(as), hacen el máximo esfuerzo para lograr que esa entrevista sea efectiva, no se rinden, buscan las formas posibles para cumplir con su carga de trabajo completa. Aunque disfrutan de su trabajo, también sufren y se decepcionan por las jornadas largas, las exigencias del proceso laboral, las cargas de trabajo cada

¹⁷ Conocimiento de la vida cotidiana construida desde el aprendizaje de las vivencias, lo que les permite dar coherencia y organizar su mundo, en este caso su mundo laboral (Berger y Luckmann, 1968).

vez más excesivas y los riesgos, que son parte de su labor. El hecho de tener cada vivienda por visitar como un reto profesional a lograr, les da fuerza y empuje para, al final del día, conseguir cerrar una encuesta más.

Dado que la captación de datos es un trabajo que se realiza en calle, eso les permite sentirse libres —según sus comentarios— en el sentido de no estar sujetos a un solo espacio laboral y a un horario de oficina. De alguna manera, tienen la posibilidad de acomodar sus visitas para entrevista como consideran más conveniente por los horarios, el área de trabajo o los(las) mismos(as) informantes; y ese margen de acción les produce un sentimiento de control de su trabajo.¹⁸

Asimismo, el tener un margen de acción para resolver situaciones inesperadas incide en la autopercepción de ser dueñas(os) de su trabajo ya que, por esfuerzo propio, logran hacerse de estrategias que les permiten, la mayoría de las veces, llevar a buen término sus entrevistas. La apropiación del proceso de trabajo implica que las entrevistadoras y los entrevistadores han experimentado en la labor cotidiana los esfuerzos físicos e intelectuales que se requieren para lograr el cumplimiento de sus metas laborales, así que construyen su propia forma de desarrollar el proceso de recolección de datos.

Como se podrá observar en el recorrido del texto, aprender a ser o ser entrevistadora-entrevistador no es un asunto del orden académico, tampoco es algo que se aprenda con las capacitaciones que proporciona el Instituto al inicio de cada encuesta. Si bien los conocimientos académicos o las instrucciones laborales prescritas son elementos que aportan al trabajo de la entrevistadora y el entrevistador parte de los recursos cognoscitivos prácticos del sujeto, no lo son todo para aprender a ser entrevistadora-entrevistador, porque para ello se requiere gusto por el trabajo, compromiso por hacer bien la la-

bor asignada, así como *darse su habilidad*, que tiene que ver con crear y pulir sus destrezas para ejecutar su trabajo, sobre todo para interactuar con el(la) informante y saber cómo proceder en cada situación distinta que se les presente en el trabajo de campo.

Mujeres y hombres, entrevistadoras y entrevistadores, ante los desafíos que enfrentan por la propia actividad, movilizan su inteligencia práctica y su capacidad de innovar para lograr cumplir su carga de trabajo y han descubierto sus habilidades y, como producto del aprendizaje y la experiencia, han desarrollado *su técnica* que, aunque la compartan con las(los) compañeras(os), cada una(o) le imprime su sello personal para desarrollarla y ejecutarla; por lo tanto, el trabajo de las entrevistadoras y los entrevistadores no es una simple ejecución técnica (Neffa, 2015) en el sentido insensible o irreflexivo de recolección de datos, es un oficio, dado que la entrevistadora o el entrevistador, como la(el) artesana(o), muestra un compromiso a través de su práctica laboral cotidiana.

De igual forma, se puede pensar como un oficio en tanto que hay una implicación con el trabajo; cuando las entrevistadoras o los entrevistadores hablan sobre lo que hacen, utilizan una combinación de elementos concretos para describir las actividades que constituyen su proceso de producción y también echan mano de lo que la experiencia les ha dejado a partir de la ejecución cotidiana de esta labor. La mayoría, al narrar lo que hace, comienza a platicar de sus distintas experiencias del trabajo de campo; describe las situaciones que le agradan y que disfruta de la tarea que desarrolla, a la vez que refiere los hechos que le dificultan la ejecución de su actividad; es decir, la entrevistadora o el entrevistador construye la narrativa de su proceso de trabajo desde su experiencia significativa, responde desde lo que es para ella(él) ser o el hacer de la entrevistadora o el entrevistador.

Ser entrevistadora-entrevistador implica el aprendizaje por el oficio de la recolección de datos, esto

¹⁸ Para profundizar en la dimensión subjetiva de estas(os) trabajadoras(es), ver apartado 3.1, cap. 3 y reflexiones finales de la tesis de maestría mencionada.

es, aprender de un saber hacer. Para conocer de manera profunda el trabajo de las(los) otras(os)¹⁹ y para comprender la construcción de significados, de estrategias y la implicación de la trabajadora o el trabajador con su actividad, es fundamental poner al centro la experiencia subjetiva, dándole su lugar a la figura central del estudio. Escuchando su palabra y aprendiendo de sus vivencias, se podrá evidenciar que la experiencia subjetiva trasciende cualquier proceso de trabajo mecánico.

Fuentes

Berger, P. y T. Luckmann. *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Argentina, Amorrortu, 1968.

Castel, R. *La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido?* Buenos Aires, Argentina, Ediciones Manantial, 2008.

Castro, H. 1.^{er} *Censo de Población de la Nueva España 1790. Censo de Revillagigedo, un censo condenado*. México, Dirección General de Estadística, 1977.

De la Garza, E. "Trabajo atípico, ¿identidad o fragmentación?: Alternativas de análisis", en: *Trabajos atípicos y precarización del empleo*. México, El Colegio de México, 2011, pp. 49-79.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). *Cronología de la estadística en México (1521-2008)*. México, INEGI, 2009a.

_____. *125 años de la Dirección General de Estadística*. Aguascalientes, México, INEGI, 2009b.

¹⁹ Entendidas(os) como las(los) trabajadoras(es) de cualquier sector; es decir, al hacer estudios sobre el trabajo es necesario no olvidar centrar la atención en la experiencia subjetiva de los que desarrollan actividades laborales.

_____. *Precusores de las estadísticas oficiales*. Aguascalientes, México, INEGI, 2011a.

_____. *40 años de encuestas de fuerza laboral en México*. Aguascalientes, México, INEGI, 2011b.

Moreno, A. *Los censos y padrones de los siglos XVI-XIX*. México, INEGI-Comisión Nacional de Difusión Censal, 1980.

Neffa, J. C. *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires, CEIL-CONICET, 2015.

Noriega, M. "Organización laboral, exigencias y enfermedad", en: Laurell, C. *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores. Serie PALTEX, Salud y sociedad 2000*, 1993, pp. 167-188.

Noriega, M. y C. Laurell. *Interacción de las exigencias de trabajo en la generación de sufrimiento mental*. Río de Janeiro, Cad. Saúde Pública, 2000, pp. 1011-1019.

Novelo, V. "La fuerza del trabajo artesanal mexicana, protagonista ¿permanente? de la industria", en: *Revista Alteridades*. Vol. 18, núm. 35. México, UAM-Iztapalapa, 2008, pp. 117-126.

Palacios, L. *Oficios urbanos tradicionales*. Monterrey, México, Universidad Autónoma de Nuevo León, 2014.

Sennett, R. *El artesano*. Barcelona, España, Editorial Anagrama, 2009.

Taylor, S. J. y R. Bogdan. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires, Argentina, Ediciones Paidós, 1987.

Zemelman, H. *Voluntad de conocer. El sujeto y su conocimiento en el paradigma crítico*. Barcelona, España, Anthropos coedición México, Centro de Investigaciones Humanísticas de la Universidad Autónoma de Chiapas, 2005.

_____. *Conocimiento y sujetos sociales. Contribución al estudio del presente*. La Paz, Bolivia, Instituto Internacional de Integración del Convenio Andrés Bello, 2011.