



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Maestría en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo

**El proceso de trabajo de los entrevistadores del INEGI: riesgos psicosociales
y estrategias de acción.**

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de
Maestría en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo

Presenta:

Lic. Eleonora Nuricumbo Rivera

Dirigido por:
Dra. Candi Uribe Pineda

Dra. Candi Uribe Pineda
Presidenta



Firma

Dra. Adriana Marcela Meza Calleja
Secretaria



Firma

Dra. Oliva Solís Hernández
Vocal



Firma

Dr. Rolando Javier Salinas García
Suplente

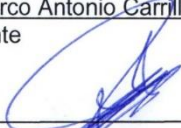


Firma

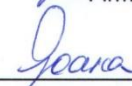
Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco
Suplente



Firma



Lic. Manuel Fernando Gamboa Márquez
Director de la Facultad



Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña
Directora de Investigación y Posgrado

Centro Universitario
Querétaro, Qro.
Mayo 2018

Resumen

La investigación analiza el trabajo que realizan los entrevistadores del INEGI como un empleo riesgoso: explícito por el contacto cercano y constante con la inseguridad de las calles; otros no tan visibles refieren a sus condiciones laborales eventuales y a la interacción con otros actores que son partícipes durante el desarrollo de su proceso de trabajo. Se plantea un acercamiento no reduccionista que considera tanto la dimensión estructural y organizacional del trabajo, como la dimensión subjetiva de los actores laborales (entrevistadores). El objetivo es conocer, de manera detallada, el proceso de trabajo prescrito en manuales y/o procedimientos escritos, el trabajo efectivo en campo y las estrategias de resolución de imprevistos, retos y conflictos en el trabajo.

El proyecto ofrece una mirada amplia y profunda de un tipo de empleo inscrito en el sector servicios, en el cual prevalece un ambiente de exigencias de trabajo, riesgos y condiciones precarias estructurales. La perspectiva analítica integra la constelación de interacciones institucionales y sociales que forman parte del proceso de trabajo del entrevistador, estas son: las relaciones con el instituto para el que trabaja, las relaciones con un cliente poco visible y las interacciones con los informantes. A partir de un enfoque multidisciplinario, el estudio aporta conocimiento de un estudio de caso al campo de los estudios del trabajo. En este contexto surgen las siguientes preguntas que guían este estudio ¿Cómo se configura el proceso de trabajo de los entrevistadores del INEGI?, ¿Cuáles son las estrategias subjetivas construidas por los entrevistadores para enfrentar los riesgos psicosociales y las exigencias laborales?

Mediante el enfoque cualitativo se prioriza la comprensión del hecho social desde las perspectivas del actor (Taylor y Bogdan, 1987). Los datos descriptivos se construyen a partir de la práctica, experiencia y discurso de los entrevistadores; en el marco de su particular escenario laboral y de la interacción actores sociales específicos. Este enfoque holístico, considera a los entrevistadores, sujeto-objeto de estudio, inmersos en el contexto de interrelaciones, como parte de una historicidad específica, que ejercen su capacidad de agencia social (Zemelman, 2005).

Palabras clave: entrevistadores, proceso de trabajo, estrategias de acción, riesgos psicosociales.

Abstract

This study analyzes the work done by interviewers from INEGI as a risky job: explicit due to the close and constant contact with insecurity in streets: others not so visible refer to its eventual working conditions and to the interaction with other actors which are involved during the development of their working process. A nonreductionist approach which considers both the structural and organizational dimensions of work along with the subjective dimension of interviewers is proposed. The objective is to know, in a detailed way, the work process prescribed in manuals and/or written procedures; field effective work and strategies to face contingencies, challenges and conflicts in work. The project offers a wide and deep view of a specific kind of employment registered in the services area, in which an environment of demands of work, risk, and structural conditions prevails.

The analytical approach integrates the constellation of institutional and social interaction which conform working process for the interviewer, they are: relationships with an "invisible" customer, and the interactions with their informants. From a multidisciplinary approach the study results in knowledge in a study case in the field of working studies. In this context the following questions leading this study arise: How is the working process for INEGI'S interviewers conformed? What are the subjective strategies built by interviewers, in order to face the psychosocial risk and the working demands?

Through the qualitative approach priority is given to the comprehension of the social fact from the perspective of the actor (Taylor y Bogdan, 1987). Descriptive data are built from practice, experience and the speech of interviewers; in the context of its particular working scenario and the interaction of specific social actor. This holistic approach considers interviewers, study subject-object, involved in the context of interrelationships, as part of specific history, exercising its capacity as a social agency. (Zemelman, 2005).

Key words: interviewers, working process, action strategies, psychosocial risk.

DEDICATORIA

A los entrevistadores del INEGI, que, con su ímpetu por desarrollar su trabajo y su esfuerzo cotidiano, realizan la recolección de datos que genera la información estadística nacional. Especialmente a quienes fueron compañeros, por ser luz inspiradora para comenzar a pensar y a escribir. Y a los participantes entrevistados que con su entusiasmo e interés me dieron fuerza para concluir este documento.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a la Unidad de Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo (UMEST), por la formación académica de maestría que me brindó durante el periodo 2016-2017. Agradezco al Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco por el apoyo y confianza que tuvo hacia mi persona para realizar los estudios de maestría. Así como, por compartir sus conocimientos y por motivarnos a pensar y crear.

Expreso mi agradecimiento al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por la beca que me otorgó durante el periodo 2016-2017 para la realización de mis estudios de maestría.

Quiero expresar mi gratitud a la Dra. Candi Uribe Pineda, por su motivación para estudiar este posgrado. Agradezco su meticulosa lectura a mi trabajo de tesis, sus aportaciones teóricas y metodológicas y por ser el faro que me guió durante este proceso académico de maestría.

Agradezco a mis lectores, Dra. Oliva Solís Hernández, Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco y Dr. Rolando Javier Salinas, por su tiempo y dedicación a la lectura de mi tesis de maestría, así como por sus aportaciones que enriquecen el presente trabajo de investigación. Gracias a todos mis profesores y profesoras de la MEMST por sus enseñanzas que contribuyeron a mi formación académica, gracias por compartir su conocimiento, y por sus aportaciones a mi estudio mediante sus observaciones y comentarios.

De manera especial, quiero agradecer a la Dra. Adriana Marcela Meza Calleja, quien fue lectora de mi investigación durante los dos años de la maestría. Gracias por tu tiempo, por tu acompañamiento, por tus observaciones y por tu valiosa contribución a lo que empezó como proyecto de investigación, ahora transformado en tesis.

Agradezco a la Mtra. Liliana Luján Rico, por estar al pendiente de nuestra situación ante los asuntos administrativos, y por apoyarnos durante el transcurso del posgrado en la gestión de trámites, sobre todo al final del proceso de titulación.

Gracias a todas las trabajadoras y los trabajadores del INEGI, de las coordinaciones Ciudad de México, Querétaro y San Luis Potosí, que colaboraron de

manera entusiasta y accedieron a ser entrevistados. Gracias por su tiempo, por su interés, por permitirme conocerlos y por compartir su experiencia de trabajo.

A mi familia, agradezco su cariño y su apoyo. Mi agradecimiento a Daniel por su infinita paciencia, su comprensión y su incansable motivación diaria. Gracias a Karla por su apoyo para la gestión del trabajo de campo de esta investigación, así como por la recopilación y lectura de documentos para realizar el apartado histórico de esta tesis. Asimismo, agradezco su compañía durante la elaboración de este trabajo.

Índice

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTOS | 5 |
| INTRODUCCION | 8 |
| Estado de la cuestión sobre el trabajo de entrevistador en Iberoamérica | 9 |
| Justificación | 14 |
| Análisis de la implicación | 15 |
| Planteamiento del problema | 18 |
| CAPITULO I. PERSPECTIVA CUALITATIVA EN LA INVESTIGACIÓN | 25 |
| 1.1 Sentando los pilares para un abordaje al sujeto de estudio desde la mirada holística y compleja | 29 |
| 1.2 Propuesta para construir conocimiento no preconcebido | 41 |
| 1.3 Conceptos centrales..... | 44 |
| 1.4 Cómo se realizó la investigación | 51 |
| CAPITULO II. SER ENTREVISTADOR: EL PROCESO DE TRABAJO | 65 |
| 2.1 Empadronador, censor, entrevistador: los protagonistas de la historia..... | 67 |
| 2.2 La tarea del entrevistador | 76 |
| 2.3 Condiciones y medio ambiente del trabajo..... | 88 |
| CAPITULO III. CRUZANDO MONTAÑAS, ATRAVEZANDO RIOS | 102 |
| 3.1 <i>Nosotros trabajamos de día, de tarde, de noche, a todas horas</i> : las exigencias del trabajo de entrevistador | 104 |
| 3.2 <i>En lo que más anhela está el riesgo</i> : riesgos físicos y psicosociales..... | 121 |
| 3.3 <i>Uno tiene que hacerse de sus mañas</i> : Estrategias de acción construidas por los entrevistadores | 132 |
| 3.4 <i>El trabajo me ha dado parte de lo que yo soy</i> : la construcción de significados en torno al trabajo de entrevistador..... | 142 |
| REFLEXIONES FINALES | 153 |
| BIBLIOGRAFIA | 160 |
| ANEXOS | 164 |
| Anexo I. Informe del trabajo de campo..... | 164 |
| Anexo II. Instrumentos de captación..... | 171 |
| GALERIA | 179 |

INTRODUCCION

El interés por realizar el presente estudio, comienza a partir de una experiencia laboral personal, que tiene como fuente de inspiración a cada uno de los entrevistadores que conocí y con quienes estuve conviviendo de cerca durante tres años. Al observar el trabajo que ejecuta el entrevistador como un empleo que implica riesgos, algunos muy evidentes como por ejemplo el roce constante con la inseguridad de las calles, y otros no tan visibles referidos a sus condiciones laborales eventuales, así como, a la interacción con otros actores que son partícipes durante el desarrollo de su proceso de trabajo; fue que se decidió realizar la investigación que se presenta a continuación.

Mi investigación, analiza los riesgos psicosociales inherentes al trabajo del entrevistador del INEGI, y enfatiza el interés por la subjetividad de este grupo de actores respecto a la inseguridad e inestabilidad laboral de sus condiciones de trabajo, así como las estrategias que construyen cotidianamente en sus jornadas laborales para cumplir las metas prescriptas por la organización laboral.

Para ello, examino el proceso de trabajo del entrevistador, las condicionantes estructurales y organizacionales de su contratación laboral, las condiciones que impone el trabajo en calle, la relación con los diversos órdenes jerárquicos del instituto y los riesgos físicos y psicosociales en el trabajo.

Propongo un acercamiento no reduccionista a los entrevistadores del INEGI, que considere la dimensión estructural y organizacional del trabajo, así como la dimensión subjetiva de los actores laborales (entrevistadores). El objetivo es conocer, de manera detallada, el proceso de trabajo prescripto en manuales y/o procedimientos escritos, el trabajo efectivo en campo y las estrategias de resolución de imprevistos, retos y conflictos en el trabajo, así como las estrategias construidas por los trabajadores para afrontar los riesgos del trabajo en calle. También, será necesario analizar la constelación de actores institucionales y sociales que interactúan en el trabajo del entrevistador: por ejemplo, las relaciones que establece el trabajador, objeto de nuestro interés, con el instituto para el que trabaja, así como las relaciones con el cliente y con el informante.

El proyecto ofrece una mirada amplia y profunda desde la complejidad de un trabajo del sector servicios, con exigencias, riesgos y condiciones precarias estructurales. Para ello he trabajado de la mano de un enfoque multidisciplinario con el propósito de aportar al campo de los estudios del trabajo.

Mi argumento central plantea la dimensión subjetiva de la inseguridad laboral, construida a partir de las condiciones y medio ambiente laboral; así como, por los riesgos psicosociales inherentes al trabajo del entrevistador, los cuales, 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.

Es importante resaltar que para la presente investigación, el término entrevistador o entrevistadores será utilizado para nombrar a las mujeres y hombres que realizan la labor de trabajo de campo por muestreo en hogares para el INEGI, es decir, entrevistador(es) se refiere a las personas cuya tarea es visitar las viviendas seleccionadas del territorio nacional, con la finalidad de ubicar a los informantes para luego recabar datos de la población sobre diversas temáticas y con ello generar estadística de interés público.

Si bien, durante el transcurso de este estudio la dimensión de género se hizo abrumadoramente presente, siendo que actualmente el número de mujeres que trabajan como entrevistador es mayor que el de hombres, los tiempos institucionales no me permitieron el viraje hacia esta dimensión, que sin duda hubiese sido muy enriquecedor aproximarme a ello, sin embargo, es un pendiente que queda para futuros acercamientos a este hecho social.

Estado de la cuestión sobre el trabajo de entrevistador en Iberoamérica

En el área de las investigaciones sobre el trabajo del entrevistador pocas se han centrado en la temática, entre ellas se encuentra una investigación titulada *¿Cómo hacen encuestas los encuestadores?*, realizada por cuatro investigadores, de tres universidades de España; en términos generales su eje de investigación es sobre la importancia de cuidar la calidad del trabajo del encuestador para mantener el nivel

de calidad de la metodología y por lo tanto de la encuesta. Carlos Camacho y otros (2000), mencionan que en las encuestas existen aspectos menos controlables que la metodología, que son de carácter práctico, como los aspectos relacionados con la forma de conducirse de los encuestadores, que implica cuestiones tales como la estrategia a utilizar para acceder al entrevistado o cómo organizan el conjunto de ítems o preguntas, a veces voluminoso, para que sea fluida la aplicación.

Sin embargo, el énfasis de esta investigación lo ponen en la calidad, de lo que llaman, *la recogida de datos*, continúan explicando: imaginemos que un equipo de investigadores de lujo diseña una encuesta perfecta asentada en un buen muestreo y un buen cuestionario pero en la fase de la recogida de datos el encuestador entrevista al chico que sube las escaleras en lugar de aquel que debería encontrarse en su domicilio, o bien, facilita una sugerencia de respuesta al entrevistado en lugar de esperar su reacción, o refuerza las respuestas que van en un determinado sentido. Así como se podría invalidar una encuesta bien estructurada por la baja calidad de la captación de los datos; un diseño pobre basado en un cuestionario imperfecto, un encuestador, gracias a su motivación, experiencia y capacidad, puede reducir estas imperfecciones corrigiendo sobre la marcha (Camacho, Prado, Romero y Valencia, 2000).

En el recorrido que Carlos Camacho y otros (2000) hacen durante su investigación ponen en juego elementos como las estrategias que llevan a cabo los encuestadores para recoger los datos de manera rápida, además de la apariencia, el género, la edad, el tono de voz, elementos importantes al momento de realizar su trabajo. Entre sus conclusiones señalan que la motivación económica es un factor de gran influencia para entender la calidad del trabajo realizado por el encuestador; añaden, a juicio de los propios encuestadores, las etapas de diseño del muestreo y del cuestionario no suelen contemplar las situaciones reales que aparecen durante el trabajo de campo.

Por otra parte, el estudio *Encuestas con encuestador y autoadministradas por internet ¿Proporcionan resultados comparables?* situado en España, está enfocado al análisis comparativo de los resultados obtenidos entre encuestas presenciales, encuestas telefónicas y encuestas vía internet son equivalentes.

Como dato relevante para el caso que nos ocupa, menciona que quienes responden a encuestas administradas, es decir cara a cara, o presenciales, tienen mayor confianza en las encuestas por lo que las personas entrevistadas responden con una mayor sinceridad, obteniendo este tipo de encuesta una posición más favorable respecto de la telefónica. En sus resultados Vidal Díaz de Rada (2011) afirma y ejemplifica con una cita de un entrevistado, que las personas entrevistadas con encuestador, muestran un mayor acuerdo en la idea de que “la encuesta sirve para que el gobierno conozca los problemas (de la gente como yo), y puede beneficiar a la gente (como yo)” (Díaz de Rada, 2011: 63).

Asimismo, se tiene dato de una investigación tipo experimental también en España, *El efecto de los entrevistadores sobre las respuestas de los entrevistados*, de Francisco Alvira y Emilio Martínez (1985), quienes en un experimento que surge como complemento de un curso impartido en el Centro de Investigaciones Sociológicas, analizan los resultados para determinar los efectos que distintos entrevistadores con características diferentes pueden ejercer sobre los entrevistados en encuestas sobre actitudes y opiniones políticas. Concluyen que específicamente en este experimento *controlado* (dado que ellos escogieron a los entrevistadores y montaron el escenario requerido para realizar este ejercicio), se mostraron ciertos sesgos en la información, argumentan que las modificaciones fueron mínimas pero existentes, así que en un escenario no controlado con entrevistadores que no se seleccionan minuciosamente los riesgos de los sesgos serán mayores.

Como se observa, las investigaciones que abordan al trabajo del entrevistador son referidos a su aplicación práctica y metodológica, su interés es principalmente dirigido a hacer investigación sobre los encuestadores con el propósito de mejorar las tasas de respuesta, es decir, incrementar el número de entrevistas recogidas en campo. Asimismo, resalta en las investigaciones mencionadas, el aspecto de la intervención que el entrevistador puede tener ya sea para sesgar la información o para aplicar adecuadamente las encuestas. Las investigaciones anteriores dejan fuera del análisis las dimensiones subjetivas de los propios encuestadores, así como las condiciones y medio ambiente de la

organización, y las acciones creativas emprendidas por el grupo de sujetos para continuar, modificar o concluir su trabajo aun y con las limitantes de la estructura.

Si bien es cierto que la forma en cómo el entrevistador desarrolla su trabajo incide directamente en el contenido de la información, estas tres investigaciones olvidan enfocar las exigencias (el informante, el clima, la inseguridad, los ritmos acelerados, el cumplimiento de metas, por mencionar algunas) que experimenta el encuestador durante la recogida de datos, los detalles del proceso de trabajo que para los legos pudieran parecer insignificantes pero que para quienes los viven en la cotidianidad de su trabajo representan una serie de construcciones significativas, de valores, sentimientos, estética, formas de razonamiento, discurso, toma de decisiones y acciones que le dan sentido a su actuar dentro del ámbito del trabajo.

Por su parte, un estudio argentino que incluye a encuestadores sindicalizados, muestra una experiencia de trabajadores reunidos en una Coordinadora de Trabajadores Precarizados (CTP), entre ellos, además de los encuestadores, presenta a estudiantes y operadores telefónicos de *call centers*, cuya finalidad de unión era visibilizar su situación laboral haciéndolo desde una participación política y colectiva. Dice Mariana Barattini (2009),

nos propusimos indagar la posibilidad de generar procesos organizativos partiendo de esa condición -individual y despolitizada- y presentamos la experiencia de la Coordinadora de Trabajadores/as Precarizadas/os que reúne a trabajadores ligados a los nuevos servicios de la economía que experimentan la precarización laboral, quienes se propusieron problematizar esa condición, construir una identidad común de trabajadores en ese mundo laboral fragmentado y precarizado en donde ellos desarrollan su actividad (Barattini, 2009: 20).

Barattini (2009) hace énfasis en el gran peso que tiene el discurso de la globalización sobre estos colectivos, es decir, los discursos empresariales en el marco del modelo global, y en lo concreto la producción a destajo y la tercerización promueven la fragmentación y la ruptura de solidaridades, entre compañeros y entre colectivos. Dentro de su trabajo práctico, los grupos de la coordinadora lograron reflexionar sobre la importancia del trabajo como un lugar desde el cual organizarse, resistir y modificar las situaciones desfavorables. Continúa Barattini argumentando

como a partir de la experiencia de la CPT la precariedad experimentada en el vínculo laboral se traspasa a la vida en términos de planificación. A través de la experiencia de la organización colectiva lograron enfocar la pertinencia de hablar sobre las condiciones del trabajo y la centralidad que este tiene para los diferentes ámbitos sociales, familiares, laborales, organizacionales y el reflejo que tiene hacia las demás esferas de la vida particular.

Continuando con el rastreo de investigaciones relacionadas con el trabajo del entrevistador, se localizaron un par de estudios desde la pedagogía, enfocados a mejorar la calidad de las capacitaciones para el personal del INEGI, específicamente hacia los encuestadores de censos. La primera es *La comunicación como un proceso de mejora en la capacitación del área de enlace del INEGI. Una propuesta de enseñanza para el capacitador* de Claudia Juárez Hernández (2000); la segunda, *El papel del pedagogo en la capacitación del personal del INEGI* de Eduardo Granado Segura (2005), ambas investigaciones son desarrolladas por ex trabajadores del instituto que toman su experiencia laboral para retomarla como tema de investigación para fines académicos, así también el propósito central de dichos estudios es, propiciar las condiciones para lograr una capacitación efectiva dirigida al personal que contribuya con la mejora en los resultados del servicio que ofrece la organización, en este caso, el INEGI y el levantamiento de información.

Estos estudios encontrados, enfocados directamente a los trabajadores de campo del INEGI se asemejan a las investigaciones anteriormente mencionadas, en tanto que se interesan por propiciar prácticas que incentiven la calidad de la producción, así como la disminución de las deficiencias dentro del proceso de capacitación para los censos.

Es por lo anterior que la investigación que planteo, cobra relevancia dado que no existen estudios que se interesen por los entrevistadores desde un enfoque no productivo. En otras palabras, desde una perspectiva que priorice la dimensión subjetiva de los trabajadores; que dé cuenta de su realidad, de la inseguridad laboral construida a partir de las condiciones y medio ambiente laboral, así como, de los riesgos psicosociales inherentes al trabajo del entrevistador. Y cómo esto en

conjunto, lleva a este grupo de trabajadores a poner en marcha su capacidad de resistencia, adaptación, y creatividad para construir estrategias que les permita hacer frente a lo no previsto y darle sentido a su trabajo, y así, cumplir con las jornadas y los objetivos de la actividad prescripta por la organización.

Justificación

El trabajo del entrevistador del INEGI puede ser descrito como trabajo precario debido a sus características específicas como: lo relacionado al tiempo contractual por proyecto, lo que implica una constante inclusión- exclusión al mundo del trabajo, y como consecuencia, el acceso a la seguridad social, generando inestabilidad laboral e inseguridad emocional del trabajador. Aunado a esto, las exigencias en cuanto a cargas y jornadas de trabajo, además del cumplimiento de las tareas prescriptas, los riesgos inherentes al proceso mismo y la desprotección del trabajador al situarse en su lugar de trabajo -la calle- por parte de la estructura organizacional, señalan una posición de vulnerabilidad en la que se encuentra el grupo de trabajadores de campo.

Mi propuesta de estudio contempla, las exigencias laborales, los riesgos psicosociales inherentes al proceso de trabajo del entrevistador del INEGI, y el proceso de construcción de significados y estrategias generadas por este grupo de trabajadores, las cuales, les permiten continuar con su vida laboral, enmarcada por ciertas condiciones de precariedad en el empleo.

De lo anterior se deduce la pertinencia de la presente investigación, debido a que el estado actual de los estudios multidisciplinarios contempla de manera marginal este caso, el de los encuestadores o entrevistadores, en su proceso de trabajo e implicaciones subjetivas del trabajador.

Escasos son los estudios referidos al trabajo del entrevistador, que los observen y den cuenta de ello desde la centralidad del trabajo como un espacio de organización, creatividad y construcción de lazos, así como de nuevas formas de relación e identidad. De las pocas investigaciones encontradas sobre el tema sólo una rescata esta dimensión del trabajo del encuestador en Argentina (Barattini,

2009). Otras investigaciones se enfocan en las cuestiones metodológicas sobre cómo el desempeño del entrevistador repercute en los resultados de la encuesta¹ (Alvira, 1985; Camacho, 2000; Díaz de Rada, 2011), por lo cual dejan de lado la tensión entre la subjetividad del trabajador y la estructura organizacional por donde el entrevistador transita en continuo con su proceso de trabajo y las decisiones que él como sujeto de acción debe tomar para cumplir con las actividades de dicho proceso de trabajo.

Es en el campo de los estudios del trabajo, que desde hace varias décadas se ha construido en nuestro país y en América Latina, donde se pretende insertar este trabajo de investigación. Con la intención de, en palabras de Pacheco y De la Garza (2011a), visibilizar las especificidades del fenómeno estudiado en cada contexto, y contribuir al debate de la multiplicidad de formas de trabajo en Latinoamérica y en México a partir de la cual se considera al trabajador como actor social. Puesto que son los propios trabajadores quienes pueden dar cuenta de su proceso de trabajo y son ellos también quienes construyen sentido a su experiencia de trabajo, la cual se enmarca, dado las características de precariedad y riesgo, en el ámbito de los *otros trabajos* en un contexto de transformaciones estructurales en las organizaciones.

Análisis de la implicación

La investigación que aquí se discute, plantea que, para dar cuenta de un hecho social, para construir conocimiento y ofrecerlo como aportación al campo de las ciencias sociales, se requiere de una interacción cercana con el objeto que se pretende abordar para su observación, análisis y estudio. Dice Ana Amuchástegui (s.f) en su artículo *La implicación del investigador en el campo de la sexualidad y salud reproductiva*, que la realidad sólo puede ser cognoscible si el investigador interactúa con ella porque los objetos de conocimiento se construyen durante y dentro de su relación con el investigador (Amuchástegui, s.f).

¹ Los artículos encontrados refieren a encuestas directas entre entrevistador e informante, cara a cara, de opinión, de corte investigativo, realizadas a una muestra representativa de la población.

Construir conocimiento sobre algo requiere plantear un problema de investigación cuyo punto de partida se relaciona con lo que ocurre en el entorno inmediato de la experiencia, así como también parte del ámbito personal, cultural, social, etc. Amuchástegui describe la existencia de una inevitable y estrecha relación entre la formulación de un problema y las exigencias e intereses del investigador, los cuales puede ser que provengan del contexto subjetivo, social y político en el que tal trabajo se inserta.

Por lo tanto, “desde la elección del tema, la forma de abordarlo, los marcos interpretativos seleccionados, hasta los efectos que pueda provocar en la realidad que indaga, tiene relación con sus condiciones de producción” (Amuchástegui, s.f.: 34). Las cuales se encuentran ancladas a los compromisos teóricos y prácticos, del propio investigador (Amuchástegui, s.f). Por su parte, Jacyara Rochael menciona que los compromisos o la implicación suponen la reflexión de la postura ética del investigador. Ya sea que la investigación surja de la motivación personal o por un encargo institucional, es pertinente analizar la situación del compromiso personal ante la comprensión una determinada realidad (Rochael, 2003).

Las autoras mencionadas coinciden en la relevancia por explicitar la implicación del investigador en su tema de estudio:

La conciencia de su implicación lleva al investigador a descubrir artificios (rigor teórico y metodológico) para que no sea sólo su subjetividad la que oriente la investigación, por el sesgo de sus deseos, defensas, creencias, certezas, partidarios o prejuicios o concepción anticipada, sino, para que él tenga el dominio, por lo menos de forma parcial, de su implicación en los caminos de la investigación mediante un proyecto planeado con el rigor que exige una investigación (Rochael, 2003: 3).

En el caso que me ocupa, el estudio sobre los trabajadores de campo del INEGI, surge a partir de un interés personal, relacionado con una experiencia de trabajo propia. Laboré por casi tres años continuos en el INEGI dentro del área de estadísticas sociodemográficas, durante los cuales fui contratada por proyecto con puestos de mando medio, fungiendo en ocasiones como supervisora de entrevistadores y algunas otras veces como responsable estatal de encuestas.

A partir de una convivencia laboral muy cercana con los entrevistadores y de conocer las dificultades a las que se enfrentan a diario para llevar a cabo su tarea, llamó mi atención la forma organizacional prescripta, percibida por los trabajadores como negligente, debido a lo demandante de la tarea y al escaso apoyo institucional para la realización del trabajo de campo. De ello, surgió la iniciativa por orientar un trabajo de investigación hacia el estudio del grupo de trabajadores más desprotegido en cuanto a sus condiciones laborales y menos beneficiado respecto a las cargas laborales del instituto. Añadiéndole al hecho, que son ubicados como el último escalón de la jerarquía organizacional, paradójicamente, siendo el eslabón principal en la gran cadena de producción de información social y económica de todo el país.

Un asunto que ha estado presente desde el inicio de la investigación, refiere al asombro que me provoca este grupo de trabajadores por ciertas características que tienden a desarrollar como parte de sus habilidades que les permite realizar su trabajo en campo, por ejemplo, la perseverancia o la intrepidez para conseguir cada encuesta, así como la valentía al momento de enfrentar los riesgos propios de la actividad que desempeñan. Podría decir que reconozco en ellos a personas aguerridas, que buscan de una y mil formas la posibilidad de lograr cada una de sus entrevistas encargadas por el instituto, hasta lograr conseguir el porcentaje mínimo requerido.

El hecho de observar cómo se constituyen las personas para ser entrevistador en tanto que tienen que potenciar o desarrollar habilidades, también me llamó la atención en el sentido que se vincula a la organización laboral. Tratando de vislumbrar cómo aún y con las condiciones precarias de trabajo en las que laboran se configuran formas de ser tan arraigadas y con tanta convicción que el entrevistador lucha con tanto ímpetu por lograr cada una de sus entrevistas.

Es entonces como considero que la respuesta no puede ser sencilla, atribuida a una causa en específico, para estudiar a dicho grupo de trabajadores es necesario estudiarlo tomando en cuenta no sólo a los sujetos, sino también la estructura organizacional, las condiciones laborales, el ambiente de trabajo, las actividades a

través del proceso de trabajo, las relaciones, y las interacciones entre actores. Con esto quiero decir, estudiarlo en su complejidad.

Como compromiso, más allá de una admiración personal hacia estos trabajadores, la investigación busca visibilizar dos aspectos: 1. Mostrar el trabajo realizado por estos sujetos, que a simple vista tal vez no se aprecia, pero la labor cotidiana que realizan como trabajadores de campo del INEGI posibilita la medición y con ello cierta forma de conocimiento de los acontecimientos del país. 2. Es un trabajo del cual, como muchos otros, no se hablan los riesgos que viven todos los días al salir a campo, no se habla de la falta de interés o de la no conveniencia por parte del instituto de brindar mayor protección y seguridad que resguarde la integridad de sus trabajadores.

Así también, se pretende con este estudio, mostrar que la representación que se tiene del trabajo del entrevistador como un empleo tan sencillo que cualquier persona pudiera desempeñarlo, es errónea. Es decir, para ser entrevistador se requiere poner en práctica todas las destrezas personales, así como construir las habilidades que no se tienen, para poder llevar a buen término la carga total de trabajo.

Finalmente, se intenta que esta investigación también sirva para darle su justo lugar al trabajo de entrevistador, que no sea visto como un trabajo menor que causa molestia a los demás, es decir, que por ser un trabajo de calle se demerite o se menosprecie por el resto de la sociedad; más bien que se conozca, se comprenda y se difunda la labor que realiza este grupo de trabajadores de campo del INEGI.

Planteamiento del problema

El empleo del entrevistador en la discusión del trabajo no clásico

En el marco de las transformaciones del trabajo, producto de las nuevas tecnologías y de las formas novedosas de organización del mismo, de la aparición de otras ramas de actividad y el crecimiento del sector servicios (Reygadas, 2011: 21), algunos autores (Enrique De la Garza; Beatriz Castilla y Luis Reygadas, 2011a), han construido conceptos para nombrar y describir a los trabajos en el contexto

actual, ya sea como, otros trabajos, trabajo atípico, no clásico, desprotegido, entre otros. Para categorizarlos, Rocío Guadarrama (2012) menciona que ha sido a partir de modelos ideales o generalizados, por lo que entre más se alejan estos *otros trabajos* contemporáneos de los del modelo estándar, más se acercan a los términos de inseguridad, incertidumbre e inestabilidad laboral, lo que se traduce como, precariedad en el trabajo.

El trabajo del entrevistador, como un empleo dentro del sector servicios, forma parte de lo que autores como Enrique de la Garza (2011b) nombran como trabajo no clásico. A partir de la década de los años ochenta a raíz de la crisis económica mundial, de los procesos de globalización y la reestructuración de procesos productivos; se configuran formas de trabajo distintas a las que se consideran clásicas, que surgieron dentro del modo de producción fordista. Es decir, empleados asalariados, con prestaciones, sindicalizados, con trabajo fijo, por periodos largos, con posibilidades de desarrollar trayectoria laboral dentro de la misma empresa. En cambio, los trabajos no clásicos se caracterizan por su condición inestable e insegura.

Estos *otros trabajos* no clásicos, en referencia a un modelo fordista, vienen enmarcados por condiciones laborales así mismo distintas, como son, contratos temporales, sin horario fijo, sin prestaciones, con escasas o nulas posibilidades de crecimiento dentro de la empresa. Dichas características para algunos pueden ser beneficiosas por su flexibilidad y carencia de un esquema cuadrado o rígido; no obstante, los trabajadores insertos en esta modalidad de empleo pocos beneficios han obtenido de la flexibilización laboral (Reygadas, 2011 y De la Garza, 2011a y 2011b). En este sentido, el planteamiento del problema de investigación incluye el trabajo del entrevistador como parte de los trabajos no clásicos, puesto que se aparta de la línea principal de reflexión -clásica- referida a la industria. Además, este tipo de trabajo presenta especificidades propias en el marco de la flexibilización laboral y se caracteriza por condiciones de precariedad como parte del sector servicios.

Los estudios que tratan la centralidad del trabajo, en lo laboral, social y psíquico, se han dedicado a observar y describir las transformaciones que los *otros*

trabajos han tenido en el transcurso de las décadas. Sobre todo, a partir de los años ochenta, distinguiendo a los trabajos actuales, como inestables e inseguros, además destacan los riesgos derivados de las condiciones y medio ambiente de trabajo, enfocados hacia la salud física y psicosocial de los trabajadores (De la Garza, 2011b y Neffa, 2015).

Luis Reygadas (2011) señala que en las últimas tres décadas el trabajo en América Latina ha experimentado profundas transformaciones tecnológicas, económicas, organizativas, espaciales, sociales, políticas y culturales. En el marco de crisis y reajustes de los años ochenta, y de la intensificación de la globalización durante los noventa, en esta región se han difundido nuevas formas de organización del trabajo, incorporado nuevas tecnologías, incrementado el empleo informal y flexibilizado el empleo, el trabajo y los mecanismos de regulación laboral. Continúa diciendo que, en el corazón de estas transformaciones se observa una tensión, por un lado, hay un movimiento de innovación, reflejado en las nuevas tecnologías y formas novedosas de organización del trabajo, y por otro, existe una decadencia: cierres de empresas, deterioro de organizaciones sindicales, pérdida de empleos, entre otros. La destrucción creativa propia del capitalismo se ha expresado de manera intensa en el mundo del trabajo en América Latina en esta época, provocando mayor heterogeneidad y polarización en una región históricamente de estructura laboral heterogénea y altamente asimétrica (Pacheco, De la Garza, y Reygadas, 2011).

Dicho de otro modo, en el contexto de trabajo no clásico, inserto en la globalización, principalmente de los mercados neoliberales e incrustado en dinámicas económicas, sociales, culturales y políticas que marcan sus características y derroteros (Reygadas, 2011), se ubica el trabajo realizado por los entrevistadores del INEGI², como parte del entretejido actual de heterogeneidad laboral, quienes enfrentan condiciones de precariedad derivadas de la flexibilización organizacional y productiva del escenario en que desarrollan su actividad.

² Instituto Nacional de Estadística y Geografía, órgano autónomo desde el año 2008 perteneciente a gobierno federal.

El trabajo de entrevistador además de ser ubicado como trabajo no clásico por las condiciones estructurales que permiten la flexibilidad laboral y en consecuencia la precariedad en el empleo, también es visto como parte de este tipo de trabajos en dos categorías: 1. por las relaciones que establece durante el proceso de trabajo con otros actores llamados, cliente e informante. Si bien el trabajo del entrevistador es un trabajo formal, dado que mantienen una relación laboral directa con el INEGI, existen dos figuras que se introducen y participan de distintas formas durante su proceso de trabajo. Uno es el cliente – que puede ser una institución pública o privada que contrata los servicios del instituto para realizar el diseño, levantamiento de información y procesamiento de datos-. Con el cliente el trabajador de campo no tiene contacto directo, la mayoría de las veces no lo conoce; sin embargo, sus exigencias inciden en el proceso de trabajo del entrevistador. Por otra parte, la otra figura es el informante, el cual es elegido de forma aleatoria (por el INEGI) 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 del entrevistador. 2. Es un trabajo que no está anclado a un territorio específico, como una oficina o un establecimiento, mucho menos en el sentido clásico capital-producción a una fábrica, si bien su destino son cada una de las viviendas por visitar, los entrevistadores se mantienen en movimiento constante, su espacio de trabajo es la calle.

En el marco de las características del trabajo no clásico, esta figura laboral (el entrevistador) está ligada a una institución gubernamental encargada de generar datos estadísticos y geográficos a nivel nacional. Para llevar a cabo su misión institucional, el INEGI reúne y capacita a cientos de miles de trabajadores que salen a la calle en la búsqueda de la información.

En el transcurso de esta investigación retomo algunas conceptualizaciones ampliamente desarrolladas en discusiones teóricas y analizadas en experiencias concretas situadas. Estas dimensiones conceptuales contribuirán con la estructura de la propia investigación, siendo ejes centrales en el tema del trabajo de los entrevistadores como experiencia laboral que conlleva riesgos intrínsecos a la

propia actividad, los cuales intervienen, modifican y afectan la subjetividad de los trabajadores tanto en el ámbito laboral como en las otras esferas de su vida.

El interés de la presente investigación se centra en conocer, describir y comprender las experiencias laborales de los entrevistadores del INEGI, visto como un trabajo propio de la heterogeneidad laboral contemporánea, desde la perspectiva de precarización en México, así como sus expectativas laborales dentro del instituto. Se tomarán conceptos construidos dentro del ámbito de los estudios sobre el trabajo con la finalidad de mirar esta experiencia desde una perspectiva de concepto ampliado del trabajo, viendo lo laboral como proceso de interacción y creación simbólica (De la Garza, 2011a: 57).

Por lo anteriormente descrito, mi proyecto se fundamenta en la mirada multidimensional que cuestiona la relación sujeto-objeto. A la vez, sostiene una mirada crítica a explicaciones simplistas o reduccionistas puesto que el objeto de investigación es un hecho social complejo en el cual participan los actores sociales ubicados social y temporalmente. Para el caso de la presente investigación, un conocimiento que se limita a dar explicaciones unicasales o unidireccionales sobre el trabajo del entrevistador del INEGI de forma simplista, por ejemplo, podría decir que los riesgos que viven los entrevistadores durante el proceso de trabajo son únicamente resultado de la precariedad materializada en las condiciones y en el medio ambiente laboral, sin considerar la diversidad de elementos que se entrelazan y complejizan la realidad del trabajo del entrevistador.

Considerando la existencia de una relación entre precariedad y riesgos, lo que aquí se propone es que, si se pretende construir un conocimiento más amplio de la situación, se requerirá expandir la mirada en torno a la relación entre precariedad y riesgos, puesto que, vistas en la simplicidad del ejemplo, se observa únicamente la relación causa efecto.

Por lo tanto, para el caso que ocupa, desde una perspectiva no reduccionista sobre el hecho y el sujeto, considero distintos conceptos ordenadores que complejicen el problema de investigación. En primer lugar, es importante conocer de manera detallada el proceso de trabajo para saber qué hacen y cómo lo hacen, qué del proceso está prescrito en manuales y/o procedimientos escritos. En

segundo lugar, conocer el trabajo que se realiza más allá de lo establecido, pero que se presenta en campo y se resuelve en el momento. En tercer lugar, será necesario conocer sobre las distintas relaciones que establece el trabajador, con distintos actores sociales e institucionales como son la estructura laboral para la que trabaja, con el cliente y con el informante. Otras de las dimensiones que componen el problema de investigación son las exigencias y los riesgos inherentes a su trabajo, de qué tipo y cómo los subjetiva el entrevistador para lograr la continuación de su trabajo.

Asimismo, se requiere considerar distintas dimensiones, la referida a la situación económica laboral del país, el contexto que se visualiza en torno a la degradación y empeoramiento de los derechos laborales conducidos por las empresas y legalizados por el Estado (Noriega, Velasco, Pérez y Franco, 2010). Otra dimensión refiere a la estructura laboral, la organización, la jerarquía, las formas de trabajo, el ambiente laboral; y finalmente, la dimensión subjetiva y social del trabajo, que considera la configuración de sus experiencias laborales, la estructura familiar, los espacios de tiempo libre y ocio, entre otros.

Es así como, el argumento central de este estudio, propone que las exigencias, condiciones y medio ambiente laboral; así como los riesgos psicosociales inherentes al proceso de trabajo del entrevistador se experimentan desde la dimensión subjetiva de la inseguridad laboral; a partir de la cual se ponen en marcha capacidades de resistencia, adaptación, y creatividad. El proceso anterior forja las estrategias construidas para enfrentar lo no previsto del proceso de trabajo y posibilita la configuración de sentidos de trabajo.

Mi proposición supone que los entrevistadores del INEGI son actores dentro de su proceso de trabajo que construyen estrategias para afrontar las exigencias y los riesgos psicosociales de su trabajo; lo cual les permite continuar con sus jornadas laborales y cumplir las metas establecidas por la institución, así como construir sentidos de trabajo.

En este contexto surgen las siguientes preguntas que guían este estudio ¿Cómo se configura el proceso de trabajo de los entrevistadores del INEGI?,

¿Cuáles son las estrategias subjetivas construidas por los entrevistadores para enfrentar los riesgos psicosociales y las exigencias laborales?

Asimismo, como objetivo general, se contempla conocer el proceso de trabajo del entrevistador del INEGI, así como, las estrategias subjetivas para afrontar las exigencias laborales y los riesgos psicosociales. Sobre los objetivos específicos, se pretende describir el contenido y organización del proceso de trabajo de los entrevistadores del INEGI con la finalidad de visibilizar los riesgos psicosociales a los que se enfrenta este grupo de trabajadores. Y de igual forma, conocer las formas de adaptación, resistencia, sublimación de riesgo y creatividad que llevan a los entrevistadores a la conformación de estrategias con las que logran superar incidentes, resolver imprevistos y cumplir sus metas de trabajo.

CAPITULO I. PERSPECTIVA CUALITATIVA EN LA INVESTIGACIÓN



Foto 1. Entrevistadora realizando la recolección de datos, San Luis Potosí, 2016
Fuente: entrevistadores



Foto 2. Entrevistadora captando información, San Luis Potosí, 2017
Fuente: entrevistadores

Introducción

Para estudiar a los entrevistadores del INEGI, sus condiciones y exigencias labores, los riesgos psicosociales y las estrategias, elaboradas por ellos, para llevar a cabo su tarea como recolector de información; integro distintas propuestas desde el ámbito de las ciencias sociales con enfoque cualitativo, cuyo abordaje central apunta al análisis y comprensión del sujeto y de los hechos sociales. La intención al construir una estrategia teórico-metodológica que incluya conceptos trabajados por distintos autores obedece a varias razones relacionadas entre sí.

Primera, Norbert Elías (1992) sugiere que la tarea de la investigación científica, es dar a conocer algo desconocido hasta el momento, por lo cual, lo que le da legitimidad a la investigación es el descubrimiento, no el método, y para hacer avanzar el conocimiento y los descubrimientos, los métodos pueden ser muy diferentes a los que se ocupan en las ciencias naturales (Elías, 1992).

Siendo así que al inicio del apartado sobre fundamentos teórico-metodológicos trabajaré de la mano de los exponentes clásicos de la fenomenología como Dilthey, Husserl y Schütz, sobre la discusión existente entre las formas distintas de construir conocimiento de los dos principales paradigmas: el tradicional hegemónico positivista y el cualitativo. Así mismo, desde el enfoque cualitativo el énfasis se centra en los descubrimientos como producto construido de la interrelación entre el investigador y los sujetos-objeto de este estudio. Para el acercamiento mencionado se contará con una serie de instrumentos metodológicos, que se desarrollan más adelante, los cuales fungirán como guía que contribuya a mantener la rigurosidad que requiere una investigación científica.

Segunda, de acuerdo al planteamiento de Anastasio Ovejero y Júpiter Ramos (2011), refiriéndose específicamente al campo de la psicología, argumentan que este campo no es ni puede ser una ciencia positiva debido a que su objeto de estudio como producto social, cultural e histórico es sumamente complejo. De ahí que se necesiten enfoques teóricos (y agrego, enfoques metodológicos), más complejos para estudiar al ser humano y sus relaciones interpersonales, intergrupales y sociales -como objeto de estudio de la psicología mentado por los autores- (Ovejero y Ramos, 2011: 12). “no lo olvidemos nunca, *debe ser siempre el*

objeto el que determine el método que hay que utilizar y nunca al revés. Y si nuestro objeto es muy complejo, el método utilizado deberá tener por fuerza la capacidad de captar tal complejidad” (Ovejero y Ramos, 2011: 13).

Entonces, es así que se coincide con los autores arriba citados sobre la construcción de una estrategia metodológica amplia que pueda dar cuenta del hecho a estudiar, considerando toda la complejidad de este grupo de trabajadores como sujetos con historia propia, en interrelación con otros actores (similares y diferentes), insertos en un espacio de trabajo con características, condiciones y organización específicas, enmarcado por un contexto económico- político particular.

Para sustentar y complejizar el problema de estudio ampliando la mirada en distintas dimensiones, se contará con Edgar Morin (1990) como faro que guie el acercamiento complejo a los entrevistadores del INEGI; así también atendiendo a la enunciación sobre construir un método en términos del objeto de estudio y que tal será construido por el investigador, se tendrá como plataforma argumentativa a pensadores como Rocío Guadarrama (2003), Wolfgang Knöbl (2016) y Hugo Zemelman (2005, 2011).

Por último, como lo mencionan algunos autores que han contribuido desde sus enfoques y con sus propuestas a las ciencias sociales, en particular a los estudios del trabajo (Zemelman, 2011; De la Garza 1998, 2016; Montarcé, 2014), la realidad laboral es única y específica, es una situación concreta que se sitúa social e históricamente, se encuentra en continuo movimiento y se reconstruye permanentemente a partir de las *praxis*³ de los sujetos, las que permiten dar direccionalidad y sentido a dicha realidad más allá de los condicionantes estructurales.

Es así como se eligen algunos planteamientos de la teoría configuracionista de Enrique de la Garza (1998, 2016) particularmente lo que se refiere a su propuesta sobre la interacción e interrelación dinámica entre estructura-sujeto-acción, reconociendo que en ocasiones puede ser de articulación no coherente; que esta relación no determina, sino que crea tensión en el juego de la articulación. Por ello

³ Entendiendo el concepto *praxis* como un espacio de articulación entre el ser individual y el ser social (Heller, 1987), que se construye de las prácticas, como un proceso dinámico a través del cual los sujetos se apropian de la realidad (Palermo, 2012).

la triada estructura- acción- sujeto ayudará a complejizar desde distintas dimensiones.

El camino que se propone como vigía epistemológico que evite la arbitrariedad y la imprecisión, tanto instrumental como en el uso de conceptos (Guadarrama, 2003: 169), es el de una reconstrucción articulada, que “consiste en la construcción del conocimiento específico de un problema” (Zemelman, 2011: 64), entendiendo, en palabras del propio Hugo Zemelman desde su obra *Conocimiento y sujetos sociales*:

La situación específica concibe a la realidad como un campo de fenómenos que contiene diversas modalidades de concreción, dado que los distintos procesos que la conforman se articulan según sus particularidades espacio-temporales y dinanismos estructurales o coyunturales [...] De ahí que la situación específica no pueda comprenderse como referente deducible a partir de un esquema teórico (Zemelman, 2001: 64).

Lo cual permitirá al investigador mantener una relación abierta y potencial con la realidad (Guadarrama, 2003: 169), de manera que la construcción de conocimiento no sea a partir y exclusivamente de lo ya dado por la teoría o lo empírico, sino incluir todo aquello proveniente de la realidad observada. La construcción de los conceptos ordenadores⁴ servirá para pensar articulaciones posibles entre las distintas dimensiones del problema de investigación. Interviniendo metodológicamente en la construcción de un conocimiento específico que no niega los insumos previos teórico-empíricos, pero invitan a hacer un ejercicio de deconstrucción, historización y reconstrucción del concepto para darle sentido en la realidad específica en la que es configurado.

En este capítulo, de cuatro apartados, primero se esbozará, sentando los pilares para un abordaje al sujeto de estudio desde la mirada holística y compleja, a través de un recorrido por diversos autores, que permitirán dar cuenta sobre cómo se concibe el acercamiento a los sujetos de este estudio, así como el papel del investigador. Después, en, propuesta para construir conocimiento no preconcebido,

⁴ La función de los conceptos ordenadores consiste en organizar la realidad objetiva a través de los contextos que la especifican, de forma inclusiva, no jerarquizada, como capas de una cebolla que se superponen unas a otras (Guadarrama, 2003).

se tratará de proyectar desde dónde, o desde qué postura se pretende interactuar con el hecho social y a la vez plantear las bases para la construcción de una metodología acorde al universo de análisis estudiado. Luego, en el apartado conceptos centrales, se exponen los argumentos de autores estudiosos del trabajo que ayudan a sustentar esta tesis. Finalmente, en cómo se hizo la investigación, describo, de manera detallada como fue la realización de esta investigación.

Se pretende que en conjunto el entretendido teórico-metodológico, permita acercarse a los sujetos-objeto del presente estudio con el propósito de tener una visión amplia sobre las experiencias de trabajo del entrevistador del INEGI. Con ello conocer, analizar y comprender cómo se configuran sus experiencias laborales durante el proceso de trabajo. Así también, profundizar en el conocimiento sobre cómo subjetivan las condiciones de riesgo propias de la actividad laboral que realizan como entrevistador, y qué estrategias laborales crean a partir de sus vivencias en campo.

1.1 Sentando los pilares para un abordaje al sujeto de estudio desde la mirada holística y compleja

El trabajo es un acto tan común y tan cotidiano que la mayoría de las personas, aunque lo viven, lo gozan o lo sufren, poco se detienen a preguntarse sobre el porqué de sus condiciones laborales, sobre si éstas son las deseables o si podrían ser de otra forma; más allá de mirarlo únicamente como una actividad en la que se vende la fuerza de trabajo y que genera valores de cambio, el trabajo es una actividad central en la vida de los sujetos (autores clásicos como Karl Marx en *Contribución a la crítica de la economía política* hablan de ello, o contemporáneos europeos como Robert Linhart, 1979; Daniele Linhart 1997; Durand, 2011; y latinoamericanos como De la Garza, 2011a y b; Neffa, 2015), que además de ser un espacio para la conformación de relaciones sociales, políticas y, por supuesto, económicas; llega a ser parámetro de inclusión y exclusión de los actores dentro de sus sociedades. Beatriz Castilla y Beatriz Torres comparten la siguiente idea respecto del trabajo:

Nunca como hoy el trabajo está tan presente en la vida de los ciudadanos globales, está en el anhelo de los que no lo tienen; en la resignación de los cansados de buscarlo; en el agobio de los trabajadores intensificados; en la necesidad y frustración de los precarizados; en la incertidumbre de los desregulados; en la esperanza de los subcontratados, y la lista podría ser interminable (Castilla y Torres, 2011: 9).

Actualmente en el contexto capitalista/neoliberal, se desarrollan una serie de discusiones académicas y políticas sobre las transformaciones en el ámbito de la realidad laboral incluyendo los cambios en la organización de la producción dando lugar a la flexibilización organizacional y a la precariedad de las condiciones de trabajo. Situaciones que han interesado no sólo por las implicaciones del orden laboral y social, sino también por las afectaciones psíquicas y mentales en los sujetos que las viven.

Para llegar a discusiones actuales, existe un intenso debate teórico metodológico por crear la teoría que pueda dar cuenta de los diversos hechos sociales. Jeffrey Alexander (1989), en su escrito *Las teorías sociológicas desde la segunda guerra mundial*, menciona que existe, hoy, un gran debate acerca del papel de la teoría en las ciencias, sobre todo en las ciencias sociales. Para el autor, quienes crean la teoría sufren la influencia de su época, por ellos para conocer de la teoría hay que conocer acerca de quienes las escribieron. “La teoría es una generalización separada de los particulares, una abstracción separada de un caso concreto” (Alexander, 1989: 12). La significación de la teoría es crucial, no sólo eso, la teoría es el corazón de la ciencia, dice Alexander.

Aunque las teorías siempre se relacionan estrechamente con la realidad fáctica, en la práctica de las ciencias sociales son las teorías mismas las que generan los experimentos que verifican los datos; las teorías son las que estructuran los realidad -los datos o hechos- que estudian los científicos (Alexander, 1989: 13).

Lo anterior, nos deja ver lo trascendental de la teoría dado que el autor muestra la relación entre teoría y práctica (o realidad fáctica). También las teorías permiten dar cuenta, explicar, o comprender parte de la realidad o las realidades construidas por el ser humano en interacción con otros. Así mismo, cuando se conoce sobre una teoría implica conocer a quien la construyó, es decir, involucra su

ser y su pensamiento, entonces al dar a conocer su teoría significa que nos dará a conocer su concepción de las cosas desde el lugar donde lo mira, y eso es lo que tratará de decir por medio de la teoría.

Por su parte, siguiendo el argumento, en ese intento de creación de teoría han surgido varias ideas como aportación a la gran teoría social, dice De la Garza (2000), entender la teoría social como aquella que pretende dar cuenta del origen, funcionamiento y cambio de la sociedad, ha reconocido grandes transformaciones en su historia, aunque hay que tomar en cuenta que, en la transformación, algunas teorías han quedado sin ser reconocidas, otras han logrado desarrollarse y trascender dando explicación de lo social.

La sociología como ciencia devino en el constante trabajo por explicar fenómenos sociales, primero, desde el gran paradigma dominante, el positivismo, conocer el mundo a través de la comprobación de hipótesis por medio del método deductivo para establecer generalidades. En un inicio se trató de trasladar esta forma de explicar los fenómenos naturales hacia los hechos sociales para dar cuenta de ellos. Se puede decir que hasta nuestra época sigue la constante e incansable lucha por seguir construyendo teorías que permitan mirar y conocer al hombre de una forma más integral (aunque eso se ha hecho desde los filósofos antiguos) hubo un momento que se comenzó a dividir el conocimiento en especialidades dando paso a lo que se conoce ahora como distintas disciplinas de las ciencias sociales, sociología, antropología, psicología, entre otras.

Después, y a diferencia del gran paradigma hegemónico, se encuentran los paradigmas que buscan la comprensión e interpretación de la realidad a partir de métodos de corte cualitativo que permitan, parafraseando a Hugo Zemelman (2005), zambullirse en las profundidades de lo que se pretende conocer. Es por ello que a continuación se ubican algunos autores del campo hermenéutico que sentarán bases metodológicas como guía de aproximación a la realidad para el presente trabajo de investigación.

Uno de los autores de finales del siglo XIX que revolucionó las ideas establecidas en ese momento, 1883, sobre la concepción de la sociología del hombre, es Wilhelm Dilthey -historiador, sociólogo, filósofo-, quien en su obra

Introducción a las ciencias del espíritu, introdujo conceptos que no se tenían contemplados no sólo para explicar sino para comprender al hombre en sociedad. Dice éste autor, “estos hechos espirituales que se han desarrollado en el hombre históricamente y a los que el uso común del lenguaje conoce como ciencias del hombre, de la historia, de la sociedad, constituyen la realidad que nosotros tratamos, no de dominar, sino de comprender previamente” (Dilthey, 1949:13). En el transcurso del texto mencionado, enfatiza que nuestras ideas son producto de un proceso cultural e histórico, siendo esto un golpe importante para el positivismo ya que la conformación de esta teoría de las ciencias del espíritu no da señales pretenciosas de generalizaciones como lo hace la teoría dominante positivista. Por lo que las formas de pensar son cambiantes de acuerdo a la región y los procesos históricos por los que hayan transitado. Dilthey, propone una cosmovisión que toma en cuenta no únicamente las experiencias sino las vivencias y las ideas impregnadas de la cultura y la historia, conformando así la forma de ser, de pensar y de actuar del hombre.

Así mismo, Dilthey hizo una distinción fundamental entre ciencias de naturaleza y ciencias del espíritu, el autor refiere que, en su origen las ciencias sociales fueron más que una imitación de las ciencias naturales, en el método positivista se es juez y parte, haciendo primero una definición para luego decidir si es válida o no.

Semejante método se halla en oposición con otro que recientemente se practica con excesiva frecuencia por los llamados positivistas, y que consiste en deducir el concepto de ciencia de la determinación conceptual del saber obtenida en el trabajo de las ciencias de la naturaleza, resolviendo luego con ese patrón qué actividades intelectuales merecerán el nombre y rango de ciencia (Dilthey, 1949: 13),

y siguiendo con el argumento, aprovecha para realizar una crítica a quienes no aceptan o no reconocen en su campo visual a la historia, su estudio y análisis, como una ciencia, “partiendo de un concepto arbitrario del saber, han negado el rango de ciencia, con innegable miopía, a la historiografía practicada por los grandes maestros” (Dilthey, 1949: 13).

Un hecho importante en la teoría de Dilthey es que con esta distinción que realiza entre ciencias naturales y ciencias del espíritu, intenta legitimar que se está haciendo ciencia, pero de otra forma. Construye una ciencia que no va a demostrar sino a comprender al hombre, y trata que estas ciencias del espíritu no se encuentren limitadas. Desde la concepción de su objeto de estudio plantea que en el hombre no existe una separación de los hechos de la vida espiritual y la unidad psicofísica de vida (Dilthey, 1949: 14). A diferencia de la ciencia positivista que no sólo realiza separaciones en el hombre para poder estudiarlo y dar explicación respecto de él. También hace distinciones en el saber, dividiendo a las ciencias de la cultura, de la sociedad, las históricas en distintas ciencias, con método y objeto distinto, siendo así que quedan muy estrechas respecto al objeto del que tratan de dar explicación, en palabras del autor, “una teoría que pretende descubrir y analizar los hechos histórico sociales no puede prescindir de esa totalidad de la naturaleza humana y limitarse a lo espiritual” (Dilthey, 1949: 14). Así, Dilthey plantea una gran revolución en el pensamiento sobre cómo mirar al hombre y sus procesos; planteando una teoría, pero también un método, y una concepción de objeto de estudio.

Por su parte, Edmund Husserl -filósofo-, en *La idea de fenomenología*, plantea y trata el problema del conocimiento, propone que el conocimiento de las cosas no es uno sólo, habrá tanto conocimiento como personas se acerquen al objeto, y para conocerlo, dice, hay que adentrarse, conocer la esencia, para lo cual propone una metodología de acercamiento al objeto de estudio. Retomando para ello un concepto filosófico, *epoje*, como una suspensión de los juicios propios, del observador, para adentrarse al conocimiento del otro que se pretende conocer. Así mismo, se requiere tener un posicionamiento crítico para dudar de lo que el observador trae consigo, como pensamientos y juicios propios. En palabras del autor, “la *epoje* que ha de practicar la crítica del conocimiento no puede tener el sentido de que la crítica no sólo comience por, sino que se quede en poner en cuestión todos los conocimientos – luego también los suyos propios – y no dejar en vigencia dato alguno – luego tampoco los que ella misma comprueba –”(Husserl, 1982: 37-38).

Husserl, también establece con claridad la importancia que tiene para el conocimiento reconocer la diferencia entre ciencia natural y ciencia filosófica, dado que los modos o actitudes intelectuales en los que se fundamenta (la actitud intelectual natural y la actitud intelectual filosófica, respectivamente), condicionan no sólo la captación del objeto de la investigación, sino, y principalmente, el modo como se capta dicho objeto.

Para obtener el fenómeno puro, habría entonces de poner otra vez en cuestión el yo e igualmente el tiempo, el mundo; y, así, sacar a luz un fenómeno puro: la cogitatio pura. Pero puede también, mientras percibo, dirigir la mirada, viéndola puramente, a la percepción, a ella misma tal como está ahí, y omitir la referencia al yo o hacer abstracción de ella. Entonces, la percepción visualmente así captada y delimitada es una percepción absoluta (Husserl, 1982: 55).

En otras palabras, la actitud natural, refiere a que las cosas son conocidas como resultado de un juicio de experiencia, sea de una experiencia directa, o de experiencias análogas anteriores. Posterior al establecimiento de la experiencia establecemos juicios predicativos e inferimos reglas de validez universal, una generalización abstracta que será luego contrastada en los casos singulares. Esta forma de construcción de conocimiento representa al paradigma dominante, el positivismo, anclado en las ciencias naturales. Sin embargo, cuando se da la oportunidad de trascender a una dimensión más compleja del conocimiento, ya no es suficiente sólo preguntarse por el “¿qué conozco?” sino que será necesario, si se quiere problematizar un poco más, pasar a “¿cómo logro conocer eso que conozco?”, en este sentido de problematización del hecho social, la insuficiencia de la actitud natural se revela, pues no hay respuesta satisfactoria que no se fundamente en una vivencia subjetiva.

En la actitud filosófica, la verdad deja de ser un problema (a diferencia de las ciencias naturales), lo central está en dar cuenta cómo se construyen los nexos entre el investigador y el sujeto-objeto de la investigación. Considerando que el sujeto-objeto se construye a partir de una amplia gama de representaciones culturales y relaciones sociales por lo cual no se le conocerá profundamente a simple vista. Entonces, para ello, se necesitará elaborar un recorrido inmanente, hacia el interior del sujeto-objeto, es decir, hacia sus construcciones, significaciones,

relaciones y nexos, donde además de conocer y aprender del sujeto-objeto observado, con este encuentro el investigador aprenderá y obtendrá un conocimiento de sí mismo, siendo el lenguaje el vehículo ideal para la interpretación y conocimiento del otro.

Por lo tanto, retomando las ideas de Dilthey y Husserl respecto a la propuesta sobre el papel del científico en las ciencias sociales, sus marcadas diferencias con el de las ciencias naturales, y la concepción de la realidad como constructo social. Se plantea que para una investigación que trata de estudiar situaciones sociales, en este caso, relacionadas al ámbito del trabajo. Es fundamental establecer contacto cercano con el objeto de estudio, sea este un hecho o un sujeto, siempre que lo que se busque sea construir un conocimiento más allá de lo que a simple vista se pueda observar. Es decir, cuando la intención sea la creación de un conocimiento amplio, enriquecido por las historias y experiencias de los actores que viven el hecho social.

En las ciencias sociales, al comenzar un estudio, el investigador traerá consigo algunos presupuestos sobre el sujeto o sobre el hecho social de interés a estudiar, pero no por ello deberá aproximarse al objeto de estudio desde esos supuestos anticipados. En otras palabras, se entiende que se despojará de sus prejuicios, sólo tendrá como instrumento metodológico una guía creada a partir de lo que sabe sobre la situación estudiada, pero sin considerar que ese conocimiento previo es la verdad absoluta, sino más bien se adentrará al estudio con total apertura a encontrarse conocimiento nuevo sobre la situación social que investiga.

Siguiendo la línea de las teorías interpretativas, Alfred Schütz (1932) – sociólogo y filósofo- en su obra *Fenomenología del mundo social*, introdujo a la reflexión del campo metodológico de la fenomenología la tensión entre la subjetividad del individuo y la sociedad, enfatizando en la necesidad de comprender más que de explicar la realidad, sugiere que es en, *el durante*, es decir, en el aquí y ahora donde es posible identificar los elementos de significación que describen y construyen lo real.

A Schütz, su amplia formación intelectual le llevó a introducirse en uno de los temas centrales de la teoría social: la acción social, publicando su obra maestra, *La fenomenología del mundo social*, en 1932 (Hernández y Galindo, 2007). La

aportación de Alfred Schütz para la sociología radica en haber tomado el concepto *acción social* de Weber y el concepto *significado* de Husserl, dándole así, como lo menciona Hernández y compañía (2007), un fundamento fenomenológico a la sociología.

Uno de los argumentos relevantes de la fenomenología de Schütz es la distinción que hace de cinco niveles de significado de la acción social a partir de las ideas que retoma de Max Weber: 1. Acción como toda conducta a la que el actor atribuye un significado subjetivo; 2. Para ser social la acción debe basarse en la conducta de otro actor; 3. Darse cuenta de la conducta del otro e interpretarla; 4. La acción orientada a la acción del otro, estas cuatro primeras ubicadas en el plano de la vida cotidiana, del sentido común; 5. Orientada hacia el observador, relacionado con la conducta social y la tarea de la sociología, poder dar cuenta de lo que sucede en el mundo es tarea del científico (Hernández y Galindo, 2007).

La acción social conlleva una temporalidad, por lo tanto, lo que el sujeto hace aquí y ahora, tendrá repercusiones en un tiempo futuro, lo cual implica, para Schütz, que toda acción tiene una intencionalidad, esto quiere decir que además de tener una experiencia meramente en el plano empírico, el sujeto pone en marcha un proceso de reflexión que le permite el paso a la vivencia, es decir a lo que le significa la simple experiencia. “El *significado* es la manera en que el yo considera su vivencia, reside en la actitud del yo hacia esa parte de su corriente de la conciencia que ya ha fluido hacia su duración transcurrida” (Schütz, 1932: 99; en Hernández, 2007).

Alfred Schütz pone en la mesa de discusión el asunto de la intersubjetividad como un reconocimiento del otro en el mundo social, es decir, una relación con el otro en la cual se reconocen mutuamente como parte de algo común. Por lo que resulta imprescindible la existencia de los otros como contemporáneos, predecesores y sucesores, para la conformación de significados que den sentido a la realidad de estos sujetos.

Considerando que cuando Schütz se refiere a la acción social, concepto trabajado por él, posiciona al individuo de manera activa, es decir, como un ser que interacciona con los otros, comparte códigos con el propósito de crear un

entendimiento para con los demás, intercambia significados de manera intencional. Por lo tanto, es consciente de esas acciones, entonces se puede decir que las vivencias que le son significativas al individuo y que fueron construidas a partir de la interrelación con sus semejantes lo ha hecho a través de un proceso reflexivo que toma en cuenta una temporalidad y un entorno, entendiendo a este, a todo ese escenario complejo en el que intervienen una serie de actores que le dan sentido a la cotidianidad, que construye el significado. Esto quiere decir, que el individuo mientras va reflexionando transita entre el momento presente que es donde surge la reflexión, pero remontándose a momentos o situaciones pasadas. Esta combinación posibilita dar explicación y sentido a su realidad actual. Por lo anterior descrito líneas arriba es que se argumenta la acción social como concepto guía para la aproximación teórico-metodológica de la presente investigación.

Para los autores mencionados, dentro del campo de la hermenéutica, Dilthey, Husserl, y Schütz, habrá que reconocerles las grandes aportaciones que realizaron para la teoría social, para explicar las prácticas del hombre en sociedad, hicieron duras críticas a la teoría clásica dominante y rompieron con las formas de pensamiento de la sociología tradicional.

Un autor más contemporáneo, Edgar Morin -filósofo y sociólogo- en su obra *Introducción al pensamiento complejo*, plantea con fuerza, la necesidad de mirar al hombre no en solitario desde una disciplina, requiere de un enfoque integral que lo estudie holísticamente, lo que sería ahora, estudiarlo en la multidisciplinariedad.

Edgar Morin (1990) argumenta que, el pensamiento complejo está animado por una tensión permanente entre la aspiración a un saber no parcelado, no dividido, no reduccionista, y el reconocimiento de lo inacabado e incompleto de todo conocimiento. Este planteamiento muestra una posición totalmente opuesta a lo que plantea la teoría clásica positivista, él dice, la complejidad es ampliar la mirada, no desde un solo enfoque, más bien, desde la amplitud de la diversidad. Y, por otro lado, lo que clásicamente se busca con el positivismo, las respuestas y explicaciones, en el pensamiento complejo no será así, da la posibilidad de dar cuenta de un suceso sin concebirlo como la verdad o la realidad absoluta.

Por lo tanto, desde el pensamiento complejo, cabe la simplicidad como todo aquello que da orden y claridad, pero rechazando las consecuencias que mutilan al pensamiento, así también cabe la duda, la contradicción, la racionalidad y la irracionalidad, la oscuridad del pensamiento, el intercambio de conocimientos permitiendo que la visión propia sea fecundada por la visión de los otros. Entonces, dice Morin, que su propósito es el de sensibilizar sobre las enormes carencias de nuestro pensamiento, refiriendo al pensamiento reduccionista, por lo que continúa insistiendo que “un pensamiento mutilante conduce a acciones mutilantes” (Morin, 1990: 34). Se puede entender que, para dar cuenta de ciertas situaciones relacionadas con el conocimiento del hombre y su realidad, se deberán tomar en cuenta una serie de factores, es decir propone un método multidimensional como conjunto de interrelaciones entre lo psíquico, lo cultural, lo biológico, etc.

Los aportes teórico metodológicos de Morin son sin duda una gran revolución para la comprensión y el estudio del hombre, porque propone una transformación del pensamiento con la capacidad de interconectar distintas dimensiones de lo real para desarrollar una forma que no reduzca la acción del pensamiento, por el contrario, que sea ésta reflexiva.

Las perspectivas complejas transforman ideologías sobre la ciencia, el conocimiento, el hombre y su forma de conocer. El paradigma teórico-metodológico dominante ha estado y continúa estando presente en el transcurso de la historia de las ciencias sociales, “todos los autores que se desligan del positivismo, dialogan o se confrontan con esta corriente cuando se trata de crear un espacio de reflexión teórica o metodológica” (Tarrés, 2013:48). De ahí que, contrario a la visión clásica, en una mirada crítica a esta perspectiva, han surgido a través de la construcción diversos enfoques alternativos en ciencias sociales, expresadas en distintas escuelas y métodos de investigación; encontrando entre ellas las tradiciones interpretativas (Tarrés, 2013).

Tomando en cuenta que las realidades se construyen a partir de las relaciones entre sujetos, y con ello, una existencia de motivos, creencias y significados detrás de las acciones de las personas (Guber, 2005). Lo que implica, como dice María Luisa Tarrés en su obra, *Observar, escuchar y comprender sobre*

la tradición cualitativa en la investigación social (2013), siendo que el objeto de las ciencias sociales es el sujeto que crea significados sociales y culturales en su relación con los otros, el método debería orientarse a comprender los significados de la acción y de las relaciones sociales en sociedad.

Estas metodologías (las alternativas), deben conducir a la comprensión de la experiencia vivida por los seres humanos que, pese a la influencia de las estructuras, poseen espacios de libertad y son sujetos portadores y productores de significados sociales o culturales (Tarrés, 2013:48).

El paradigma metodológico cualitativo, desde un enfoque interpretativo y construccionista, sostiene que las ciencias sociales no deben mirar a su objeto de estudio, sociedad o sujeto, de la misma forma que lo hacen las ciencias naturales: es decir, el acercamiento al estudio del sujeto-objeto tendrá que ser sin reducciones ni ideas preconcebidas que lo lleven a validar hipótesis. Para ello, también habrá que considerar, lo mencionado por Wolfgang Knöbl, en la conferencia⁵ *La Teoría Social después de la hegemonía occidental: el futuro de la convergencia entre el pensamiento post-colonial y la sociología clásica* (2016), quien argumenta que el conocimiento científico no es estático, residiendo su esencia en el cambio y reconfiguración de sus premisas. Así mismo, la teoría social, sus paradigmas y las ciencias sociales se encuentran en constante cambio, afirmando así que los términos sociológicos universalmente establecidos ya no resultan adecuados para muchas regiones del mundo. Por lo tanto, los investigadores deben ser los creadores de sus instrumentos, de sus conceptos teóricos, para realizar sus estudios en sus propias latitudes. La construcción de conceptos de una teoría es como algo históricamente contextualizada que impulsa el esfuerzo por la producción social y cultural.

Knöbl sigue afirmando que la metodología que se debe construir para dar sentido al carácter “contingente” de la realidad social, es una que asuma esa contingencia como término de la teoría social, por ello se tendrá que lidiar dice él, a fondo con la historización de los propios términos de las ciencias sociales.

⁵Conferencia impartida en el marco del 5 Congreso Nacional de Ciencias Sociales organizado por COMECSO en la Universidad de Guadalajara.

En este marco, una importante tarea de los científicos sociales es la de tender puentes que faciliten la transición y reconfiguración del campo de investigación de la teoría social, y “hacer uso de la riqueza cultural e histórica que nos ha heredado el mundo con el fin de obtener una mejor comprensión de los fenómenos sociales y los procesos posteriores a la hegemonía de occidente” (Knöbl, 2016: 4).

En la misma línea de construcción de una metodología en el campo de las ciencias sociales, y específicamente de los estudios del trabajo, con recursos propios conceptuales y argumentativos, que historiza, complejiza, sitúa y comprende los procesos sociales. Surge la propuesta teórico metodológica de Enrique de la Garza (investigador de estudios sobre trabajo). Quien en su seminario *Formación de profesores en teoría configuracionista* (2016), menciona que años antes de la década de los 90's se argumentaba que el trabajo daba identidad fuerte y sólida al trabajador, luego, con la apertura libre de los mercados, como consecuencia, la flexibilización de las estructuras organizacionales y la falta de un Estado regulador de las condiciones laborales, se vino gestando una ideología respecto a la pérdida de identidad en el trabajo.

Continua De la Garza, a partir de ésta concepción de realidad surgió una preocupación e inquietud por investigar haciendo estudios sobre la heterogeneidad de los trabajos, principalmente del sector servicios, para lo cual se fue construyendo el concepto ampliado de trabajo como aquel que no se restringe únicamente al trabajo asalariado, ni a la relación clásica entre obrero-patrón. Es decir, considera la existencia de una apertura del concepto trabajo hacia otras formas de relación en las cuales se incluye a un actor más a la relación, al cliente, como factor decisivo e incluso determinante para el término del proceso de trabajo.

Con estos estudios los autores, Reygadas; Ruiz de los Santos; Hernández y cols. (2011), concluyen que, para explicar la identidad y la acción colectiva de los actores laborales, hace falta tomar en cuenta la mediación cultural y subjetiva, además de las situaciones estructurales, siendo que en la constitución de identidades no simplemente influye el mundo del trabajo si no otros mundos de vida y distintos niveles de realidad (De la Garza, 2011a).

En el mismo sentido argumentativo, sobre la concepción que se tiene sobre el peso de la estructura en el sujeto, teóricos de los estudios sobre trabajo (De la

Garza; Reygadas y Castillo, 2011), señalan al respecto que las estructuras, presionan, pero no determinan, dicen, el sujeto conserva un margen de libertad para la acción y creación de significaciones (De la Garza, 2016).

En la Teoría de la Configuración se plantea una relación entre estructura - sujeto y acciones, donde las configuraciones subjetivas no se deducen de una teoría general ya que la realidad se reconstruye permanentemente. Por lo anterior, esta teoría propone una reconstrucción de la totalidad, entendiendo por todo, las estructuras y subjetividades pertinentes para la situación concreta (De la Garza, 2000).

La aproximación a este grupo de trabajadores será considerando que, como menciona Zemelman (2005) el campo problemático conjuga dimensiones micro y macro sociales como una constante e inseparable relación dialéctica, por lo que existen distintos planos de la realidad, además de conservar una historicidad, no lineal, si no que como proceso es heterogéneo y presenta fracturas y asimetrías. Toda realidad laboral es una situación concreta situada social e históricamente, que se encuentra en continuo movimiento y se reconstruye permanentemente a partir de las praxis de los sujetos. Praxis que pueden darle direccionalidad y sentido a dicha realidad más allá de los condicionantes estructurales.

1.2 Propuesta para construir conocimiento no preconcebido

Para Taylor y Bogdan el término metodología en las ciencias sociales se aplica a la manera de realizar la investigación, por lo que se parte de los intereses y propósitos del investigador para decidir y elegir el tipo de metodología. Históricamente la ciencia ha puesto énfasis en la cuantificación, expresándose en las ciencias duras, como la física o la química, nombradas así por su rigurosidad y precisión en la obtención del dato y en el análisis de resultados. Es así como el positivismo concentra sus esfuerzos en verificar o comprobar la falsedad de las hipótesis planteadas, previo a conocer el dato o la realidad estudiada (Guba y Lincoln, 2002: 113-114).

La propuesta metodológica que se plantea consiste en posicionarse como investigador desde, como lo plantea Hugo Zemelman (2005), en *Voluntad de*

conocer, el sujeto y su pensamiento en el paradigma crítico, un enfoque teórico-epistemológico no preconcebido, sin contenido organizado, donde “el pensamiento pueda colocarse frente a las circunstancias [realidades, políticas, económicas, culturales] sin anticipar ninguna propiedad sobre ellas” (Zemelman, 2005: 66). Es decir, partir de un pensamiento -no teórico, sino epistémico⁶-, cuya finalidad sea la construcción de conocimiento abierto a todas las posibilidades de abordaje, de contenidos y de elementos de la realidad concreta y situada que se pretende estudiar, sin suposiciones previas o a priori al acercarse a la(s) realidad (es) de los actores sujeto-objeto de interés. Por tanto, aquí no se pretende hacer planteamientos hipotéticos para luego validarlos, tampoco se considera como guía investigativa, para dar cuenta de la realidad, al paradigma positivista, más bien se apuesta por una construcción conjunta entre los diversos actores y distintas dimensiones que integran el hecho social que aborda la investigación presentada.

En este punto es necesario traer a cuenta que, aunque esta investigación resulta de una experiencia laboral propia de quien escribe⁷ como investigadora, es por ello que conoce de cerca las actividades realizadas por el grupo de trabajadores objeto de estudio. Dicha experiencia servirá para desarrollar algunas líneas temáticas que permitan el acercamiento y análisis amplio y profundo sobre el hecho social a estudiar. En otras palabras, el argumento desarrollado hasta ahora, se considera que al dar por supuesta la realidad, en este caso la de los entrevistados del INEGI, se generarían ideas preconcebidas estableciendo argumentos reduccionistas del problema de tipo verificación empirista al estilo del positivismo.

En relación a lo anterior, Zemelman afirma que, para progresar en la construcción del conocimiento se requiere que el hombre sea capaz de pensar contra sus propias verdades y certezas lo cual significa, “no atarse, no quedarse atrapado en conceptos con contenidos definidos, sino plantearse el distanciamiento respecto de esos contenidos, o de esas significaciones, para buscar qué significaciones o contenidos pueden tener las cosas que estamos tratando de pensar” (Zemelman, 2005: 67). En ese sentido, el conocimiento cercano a la

⁶ Ideas desarrolladas por Hugo Zemelman en su obra *Voluntad de conocer, el sujeto y su pensamiento en el paradigma crítico* (2005).

⁷ Ver apartado sobre análisis de la implicación.

situación y experiencia de los trabajadores entrevistadores potencializa las preguntas de investigación, y advierte constantemente sobre la posible reificación de la realidad de estudio.

Lo anterior expuesto será con el objetivo de evitar un desfase, desajuste o divorcio entre la realidad y la teoría, ya que como dice Zemelman (2005), el ritmo de la realidad es distinto al de la construcción de la teoría cuando esta última se plantea desde un acercamiento hipotético deductivo, es decir, cuando se cuenta con un planteamiento previo de lo que supuestamente se pretende conocer. Por lo tanto, pensando en *construir conocimiento de aquello que no se conoce* (Zemelman, 2005) es que se plantea esta estrategia metodológica inductiva.

La investigación cualitativa-inductiva tiene ciertas características en relación a cómo se construye el conocimiento, que la hacen distinta del enfoque cuantitativo. En el enfoque inductivo, para construir el hecho social se parte de una pregunta; la forma de acercarse al objeto-sujeto de estudio es a partir de la aproximación con el sujeto. Siendo que, existe una interacción muy cercana; los instrumentos para captar el dato son entrevistas abiertas o a profundidad, así como la observación participante. Por lo tanto, al comenzar una investigación no se parte de categorías a priori, las categorías se construyen a partir de datos recuperados de los informantes, sujetos-objeto del estudio.

A diferencia del enfoque cuantitativo o método hipotético deductivo el cual parte de una premisa previa, de una hipótesis sobre el hecho social. Es decir, en el enfoque cualitativo anterior a la recolección de datos se tiene un argumento, un supuesto, sobre lo que acontece en la realidad, incluyendo a los sujetos-objeto que se están estudiando. La forma de estudiar al sujeto-objeto es tomando distancia y la interacción entre investigador- personas objeto de estudio es enmarcada por instrumentos de captación cerrados con poca oportunidad de dialogo entre los dos actores.

La investigación cualitativa es inductiva según Taylor y Bogdan (1987), veamos lo que dicen los autores:

Los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos,

hipótesis o teorías preconcebidos. En los estudios cualitativos los investigadores siguen un diseño de la investigación flexible. Comienzan sus estudios con interrogantes sólo vagamente formulados (Taylor y Bogdan, 1987: 20).

Complementando la idea sobre las características del método inductivo, Rocío Guadarrama (2003) afirma que, en la investigación de tipo cualitativo, “la estructura del edificio cognitivo no está construido por la predominación teórica, conceptual y operacional del objeto de estudio [...] como sucede con la de tipo cuantitativo” (Guadarrama, 2003: 164). En otras palabras, en el tipo método inductivo no existen conceptos preconcebidos, estos se irán construyendo a partir del acercamiento a la problemática, a los sujetos-objeto, a la interpretación de los datos recabados y a la articulación entre los datos y la teoría.

En relación a la confiabilidad o validez que se espera de los estudios cualitativos, que pretenden ir construyendo categorías junto con el sujeto-objeto partiendo de las propias experiencias del actor estudiado, como lo menciona Guadarrama (2003) en *Las paradojas actuales de la investigación cualitativa en ciencias sociales*, para evitar el extravío o la imprecisión en este tipo de estudios de corte deductivo se requiere una estructura, una “plataforma epistemológica” (Guadarrama, 2003), construida por el investigador para vigilar el proceso de la investigación y el contexto que define su especificidad, esta plataforma es la que “asegura que la relación teoría-dato permanezca abierta pero siempre tensionada entre las exigencias de objetividad de la realidad y su articulación teórica” (Guadarrama, 2003: 164).

1.3 Conceptos centrales

Trabajo

Neffa (2015) dice, que el trabajo es el resultado de una actividad humana voluntaria realizada bajo tensión, consiste en aplicar la fuerza de trabajo sobre los objetos de trabajo utilizando medios de producción. Al aumentar la fuerza de trabajo se produce mayor cantidad de bienes que tiene como finalidad satisfacer necesidades personales y sociales.

Dentro del trabajo, el sujeto busca desarrollarse y acepta desafíos, moviliza su inteligencia práctica y su capacidad de innovar. El trabajo le permite descubrir sus capacidades y movilizar sus conocimientos y experiencias para lograr sus objetivos. El trabajo, dice, es un instrumento para la construcción de sentido e identidad.

Así pues, el primer impacto del trabajo lo percibe el cuerpo del trabajador, a través de este, los trabajadores establecen una afinidad específica con sus máquinas, sus herramientas, la materia prima, etc., es decir crean un vínculo, incluso lo personalizan.

Jaime Osorio (2006) en su artículo *Biopoder y biocapital: el trabajador como moderno homo sacer*, acentúa en la relación intrínseca entre cuerpo y fuerza de trabajo, el biocapital pone en entredicho el cuerpo y la vida cuando la fuerza de trabajo se constituye en mercancía, para hacer uso de esa fuerza de trabajo utiliza su cuerpo, siendo este en el que quedan las marcas del trabajo, soportando exigencias físicas, psíquicas y mentales.

Riesgos psicosociales del trabajo

Es en el trabajo donde surgen los riesgos como proceso de conjugación entre diversos elementos. Julio Cesar Neffa (2015) argumenta que, también el trabajo puede dar lugar al dolor, al sufrimiento, a la enfermedad. En el propio proceso de trabajo, conjugado con la estructura organizacional se configuran los riesgos psicosociales. Tratar de definir con exactitud los riesgos psicosociales del trabajo es una tarea compleja, porque no es una configuración unidireccional -causa efecto-, muchos son los factores que integran los riesgos psicosociales, se pone en juego la estructura de la empresa, su organización, las relaciones entre el personal y los compañeros de trabajo, el proceso de producción, el medio ambiente laboral, las posibilidades de intervenir o no con nuevas ideas, incluyendo, en específico para el sector servicios la relación que se establece con el cliente o usuario quien también en este ámbito interviene en el proceso productivo.

Los factores de riesgo psicosocial del trabajo son percibidos y vivenciados por los trabajadores, y tienen potencialidad para generar sufrimiento y daños para

la salud: el estrés, el miedo, el acoso u hostigamiento moral, el control de las emociones propias y las de los colegas, conflictos éticos y de valores, el acoso sexual, las violencias verbales y físicas en el trabajo y las provenientes del exterior (clientes, usuarios, malhechores) (Neffa, 2015:116).

En el ejercicio concreto de la actividad, los trabajadores deben hacer un esfuerzo para compensar los errores y deficiencias en el trabajo tal como fue prescrito y deben hacer frente a los riesgos y amenazas en función de sus capacidades de adaptación y resistencia, pero si no están a la altura de los riesgos o si tienen un temor que los incitaría a no ejecutar la actividad a la cual están obligados y de la cual depende su remuneración, ellos construyen estrategias individuales y colectivas propias de cada oficio para olvidar, no considerar o incluso tratar de negar la existencia de dichos riesgos (Neffa, 2015: 110).

El proceso de trabajo y sus exigencias

Siguiendo ésta idea respecto al trabajo en relación con los daños a la salud de los trabajadores, Mariano Noriega (1993 y 2000) en sus artículos *Organización laboral exigencias y enfermedad* y *La realidad de la salud en el trabajo en México*, plantea que en América Latina la gran variedad de padecimientos va en aumento, sin embargo, aún no se consideran en estrecha relación con el proceso de trabajo.

Para este autor el proceso de trabajo se constituye por el objeto, los medios y la actividad, e incluye un cuarto elemento, la organización del trabajo. Y dice que de acuerdo a como se conjuguen estos elementos darán paso a las características del proceso de salud – enfermedad de los trabajadores, así como a las formas de enfermar y morir. Así mismo pone énfasis en la organización del trabajo debido a que es en esta dónde se dan las características de la actividad laboral, por ejemplo, en la organización se determina la duración de la jornada, los ritmos de producción, los mecanismos de supervisión a los trabajadores, el contenido de la tarea, los incentivos para la producción, así como la complejidad y peligrosidad de la tarea (Noriega, 1993).

Continúa argumentando Noriega que la organización del trabajo además de cumplir la función de producción, se utiliza para crear control más de lo que se necesita para la propia producción de bienes y servicios.

Así con el pretexto de aumentar la productividad se vigila, se castiga, se fiscaliza, se individualiza el trabajo colectivo; se completa o se agudiza el despojo del trabajo imaginativo, creativo, del trabajo cualitativamente superior; se impide, ahora más que nunca, la posibilidad de conjugar imaginación, creación y ejecución en el producir (Noriega, 1993:174).

Argumenta que en la medida en que se pierde el control sobre el proceso de trabajo se presentan accidentes, se produce una variada patología psíquica y psicosomática. Y es de la organización de ese proceso de trabajo de donde se derivan una serie de exigencias que pueden afectar la salud de los trabajadores.

El mismo Noriega en compañía de Asa Cristina Laurel (2000), enfatizan en la importancia del trabajo en la generación de trastornos en la salud de los trabajadores (estos autores hablan principalmente de trastornos mentales y psicosomáticos), tanto en América latina como, específicamente, en México se encuentran numerosos ejemplos de cómo la modernización en los espacios de trabajo a través de la implementación de la tecnología ha causado efectos en la transformación de las relaciones laborales, y por tanto en las condiciones de estos, llevando al incremento de los riesgos y exigencias.

Se entiende las exigencias como las necesidades o requerimientos de la organización del trabajo, sin embargo, también reflejan formas específicas de explotación, si éstas son principalmente relacionadas con el alargamiento de la jornada, o en la intensificación respecto a la calidad, cantidad, supervisión y las características de la tarea (Noriega, 1993:181).

Trabajo atípico, trabajo no clásico

Luis Reygadas comenta que dos de los rasgos más característicos del trabajo en la época contemporánea en México y América Latina, son atípico y precario, dice él, especialmente si se le compara con el trabajo industrial clásico.

La idea de trabajos atípicos no implica necesariamente la connotación de precario, pueden señalarse siete dimensiones⁸ en las que se han producido importantes transformaciones con respecto al trabajo industrial típico que, aunadas a la persistencia de trabajos atípicos que existían con anterioridad, acentúan la heterogeneidad del trabajo en la época contemporánea: 1) la rama de la actividad, 2) la incidencia del cliente o consumidor, 3) los aspectos materiales o inmateriales del trabajo, 4) la relevancia del conocimiento científico, 5) la espacialidad del proceso del trabajo, 6) la flexibilidad productiva, 7) la diversificación de las formas de contratación (Reygadas, 2011: 24).

El crecimiento de trabajos atípicos expresa profundas transformaciones tecnológicas, organizativas y sociales en los procesos de trabajo. Algunas de estas transformaciones responden a cambios más amplios en el actual periodo histórico: la globalización de los mercados y las comunicaciones, la intensificación de las conexiones transnacionales, la urbanización y terciarización de la vida contemporánea, las revoluciones en la microelectrónica, la biotecnología y la genética. Pero no deben ser vistas como cambios tecnológicos socialmente neutros; por el contrario, se encuentran incrustados en dinámicas económicas, sociales, políticas y culturales que marcan sus características y derroteros (Reygadas, 2011: 32).

Enrique de la Garza (2011a), aclara sobre el concepto trabajo atípico, dice que es preferible denominarlo trabajo no clásico, para evitar la impresión de que se trata de los que implican el menor porcentaje de la población económicamente activa. Siendo que el trabajo no clásico refiere a la gran diversidad de trabajos configurados en el sector servicios, desde hace varios decenios el empleo industrial en el mundo ha disminuido en favor de los servicios. Los trabajos no clásicos no siguen la línea principal de evolución -típica línea industrial fordista-, ni en el modelo productivo, tampoco en las formas de relación. En estos otros trabajos durante los procesos de servicio el cliente, derechohabiente o usuario tiene una participación importante en el proceso de producción, las clásicas relaciones patrón- trabajador, se complejizan porque en el control sobre el propio proceso se introduce una tercera

⁸ Algunas de estas dimensiones serán retomadas a fondo en el transcurso de esta investigación.

figura además del patrón y el trabajador. Este tercero -el cliente-, también interviene tomando decisiones, incluso puede determinar si se concluye el proceso productivo, así se diversifica las formas de relación que en lo clásico era unidireccional, siendo la relación trídica -empresa-trabajador-consumidor (De la Garza y Reygadas, 2011).

Enrique De la Garza hace mención sobre la importancia clásica del trabajo asalariado, considerando estas dos líneas, uno; esta deriva de su relevancia en la creación del producto nacional -eso en los países desarrollados-, dos; en la identificación entre estructura productiva y sujeto. Esto surgió frente a la decadencia en el primer mundo del empleo agrícola y la aparición incipiente de servicios modernos. Países desarrollados del norte de Europa se convirtieron en sociedades de asalariados, en la primera mitad del siglo XX.

Por trabajos no clásicos, no habría que entender necesariamente los que fueron o son mayoritarios en la población ocupada, si no aquellos que fueron considerados en la teorización e investigación empírica como la línea principal de evolución del trabajo -industrial, fordista, estable, regulado- en países como México, los trabajos no clásicos, siempre han sido mayoritarios (De la Garza, 2011b:13).

En contraposición al trabajo típico, el atípico, o mejor dicho el no clásico, sería el no subordinado a un solo patrón, o integrado a una sola empresa, sin contrato por tiempo indeterminado, sin tiempo completo, desprotegido; también aquellos en los que el cliente está implicado directamente en la producción (De la Garza, 2011a: 64).

Precarización del trabajo

La precariedad, si bien existió desde que se utiliza la fuerza de trabajo asalariada, sólo se va a manifestar con intensidad desde mediados de la crisis de los años 1970. Cuando en los países capitalistas industrializados se agotaron las potencialidades del régimen de acumulación fordista, después de la segunda guerra mundial.

Rocío Guadarrama menciona al respecto de las condiciones precarias del trabajo,

En general, coincidimos con Castel (2003: 6-7) y Paugman (2000) en proponer que la precariedad del empleo es el mayor desafío de las sociedades contemporáneas, pues revela el establecimiento de un nuevo régimen de organizaciones del trabajo y de integración profesional sostenido en la inseguridad social (Guadarrama, 2012: 215).

Desde esta perspectiva, el punto crucial de la precariedad es la condición y el *sentimiento* de pérdida de seguridad de aquellos que lograron alguna forma de integración al mundo del trabajo y de algunos que pretendían y no la lograron (Guadarrama, 2012). Asimismo, Minor Mora (2005) señala que el término precariedad se ha popularizado, por ser de fácil operacionalización y a falta de una profunda discusión teórica sobre esta categoría. Con frecuencia se usa para describir una situación sobre todo referida a la calidad del empleo a partir de políticas de desregulaciones de las condiciones laborales, resultado de estrategias organizacionales para reducir costos y dar margen a la flexibilidad laboral.

Continúa Mora (2005) argumentando que este concepto puede aplicarse en varios sentidos, por ejemplo, cuando se trata de englobar procesos relacionados con la emergencia y expansión de relaciones no formales de trabajo, como, contratos temporales, trabajos no permanentes o estacionales, por mencionar algunos. También suele emplearse para dar cuenta de situaciones laborales en las que las condiciones de trabajo se han deteriorado sea por la prolongación de las jornadas laborales por encima de los límites fijados por ley, o bien la contratación creciente de trabajadores a tiempo parcial.

Asimismo, el término precariedad,

es empleado para dar cuenta de la existencia de relaciones laborales en las que las condiciones de trabajo, la duración de la relación contractual y la provisión de derechos laborales son una prerrogativa empresarial, debido a procesos formales de cambio en la legislación o bien a nuevas prácticas empresariales (flexibilización de hecho) (Mora, 2005: 29).

Lo que resalta del argumento de Mora es que la precariedad más allá de mostrar las condiciones en la calidad del empleo, los indicadores que habrá que utilizar para dar cuenta de los procesos de precariedad se encuentran en las relaciones laborales que se establecen en el ámbito productivo.

1.4 Cómo se realizó la investigación

El interés y propósito de la presente investigación corre por los caminos de una metodología con enfoque cualitativo que permita comprender el hecho social desde la perspectiva del actor (Taylor y Bogdan, 1987). Para ello se propone que se construyan los datos descriptivos en voz de los propios trabajadores, es decir, a partir de su práctica, de su experiencia y de su discurso, mirando de manera amplia y profunda el escenario y a sus actores desde un enfoque holístico. Haciendo un esfuerzo en no dar nada por supuesto, sin reducir el conocimiento a variables y tomando en cuenta que tanto los entrevistadores, sujeto-objeto de este estudio, el contexto por el que transitan y sus interrelaciones se han construido en una historicidad específica (Zemelman, 2005).

Mi trabajo de campo se estructuró a partir de dos fases, las cuales se fueron construyendo a la par, es decir, al interactuar un trabajo de campo exploratorio, breve, y la revisión de literatura relacionada al tema de interés, surgió la posibilidad de ir creando toda la estrategia metodológica *in situ*, con un sustento conceptual, desde el diseño de los cuestionarios, la guía de observación, y la posterior organización y sistematización de los datos.

1.4.1 Fase conceptual

Conceptos ordenadores

Zemelman (2011) nos dice que para llevar a cabo la selección de los conceptos ordenadores es preciso analizar la perspectiva del tipo de recorte de realidad, más allá del contenido explicativo que estos ofrecen sobre la realidad. Los conceptos ordenadores servirán como instrumento de reflexión del problema, asimismo, reflejan un fragmento de la realidad, que también permiten la construcción de observables que no se agotan, necesariamente, en la relación teórico explicativa. Esto nos da la posibilidad de construir una metodología como se viene proponiendo, que profundice en las relaciones que surgen entre el trabajador y su trabajo. Manteniendo una guía conductora que posibilite la apertura a la reflexión y al descubrimiento de lo no conocido del problema investigado.

En palabras de Zemelman (2011), concebimos la realidad como un movimiento articulado de procesos heterogéneos, por ello se requiere establecer conceptos capaces de vincularse y establecer relaciones entre sí. Teniendo en cuenta lo que hasta ahora se ha trabajado como problema de investigación, el trabajo del entrevistador no como una simple ejecución técnica, es que se ve la necesidad de seleccionar una serie de conceptos ordenadores no para explicar y constreñir la realidad sino con la finalidad de dar paso a la reflexión sobre nuestro problema de estudio.

Para entrar al mundo complejo de los entrevistadores del INEGI, se retomaron de la literatura revisada, cinco conceptos ordenadores. Como se plantea en el subcapítulo, 1.3 conceptos centrales, de este proyecto, es del proceso de trabajo de donde se derivan las características de cada actividad laboral, dependiendo de las necesidades, de los requerimientos, será la forma en cómo se divida el trabajo y se establezca la organización con la finalidad de cubrir la necesidad del contratante⁹. Es por ello que al proceso de trabajo se le da la categoría de concepto ordenador central, ya que es en este dónde se configuran las especificidades del trabajo del entrevistador.

Dentro de cada proceso de trabajo existen diversas y variadas características. Para los fines que aquí nos ocupan, sólo analizaremos cuatro elementos, que fungirán como conceptos ordenadores definidos por sus propias dimensiones, y vinculados entre sí. Entonces, de nuestra categoría central, *proceso de trabajo*, se desprenden las *exigencias*, las *estrategias*, los *riesgos* y la *subjetividad* de la actividad laboral que realizan los trabajadores de campo del INEGI.

⁹ En este caso la necesidad, o la razón de ser, del INEGI es el Dato.

Cuadro 1. Conceptos Ordenadores

| | | Dimensión | Observables |
|-----------------------------------|--------------------|---|---|
| Concepto ordenador central | Proceso de trabajo | <p>Conjunto de procedimientos y actividades encaminadas a generar bienes y servicios materiales e inmateriales.</p> <p>Compuesto por un objeto, medios y la propia actividad.</p> <p>Todo proceso de trabajo tiene un contenido y una organización del trabajo particular. Es donde se originan los riesgos y las exigencias.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Objeto • Medio • Actividad • Organización del trabajo • Condiciones laborales |
| Concepto ordenador | Exigencias | <p>Necesidades o requerimientos que impone el proceso de trabajo. Consecuencia de las características del trabajo y de las formas de organización laboral.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Duración de la jornada • Intensidad del ritmo de trabajo • Tipo de metas • Formas de supervisión |
| Concepto ordenador | Riesgos | <p>Son los que causan afectación y/o daño a la salud psíquica, mental, social, incluso física del trabajador, así como al desempeño de su labor.</p> <p>Surgen en el trabajo como proceso de conjugación de diversos factores (estructura, organización, relaciones, proceso de producción, MAT, margen de acción, relaciones, entre otros), generando dolor o sufrimiento al trabajador.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Físicos • Psicosociales |
| Concepto ordenador | Estrategias | <p>Aquellas acciones construidas por los entrevistadores para lograr sus metas de trabajo. Tienen conexión tanto con el proceso de trabajo en el juego de lo prescripto y lo no establecido, así como con los riesgos, cómo enfrentan lo espontáneo que surge en campo, cuáles son sus formas de solucionar eventualidades inesperadas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Actividades prescriptas • Actividades espontáneas |
| Concepto ordenador | Subjetividad | <p>Subjetividad. Como el proceso de construcción de significados y del sentido que le dan a la actividad laboral que desarrollan estos trabajadores. Relacionado con el pensar y sentir de los entrevistadores sobre las experiencias laborales y los riesgos, cómo lo viven, de qué manera significan este tipo de trabajo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Trayectoria laboral • Implicación • Motivación por el trabajo |

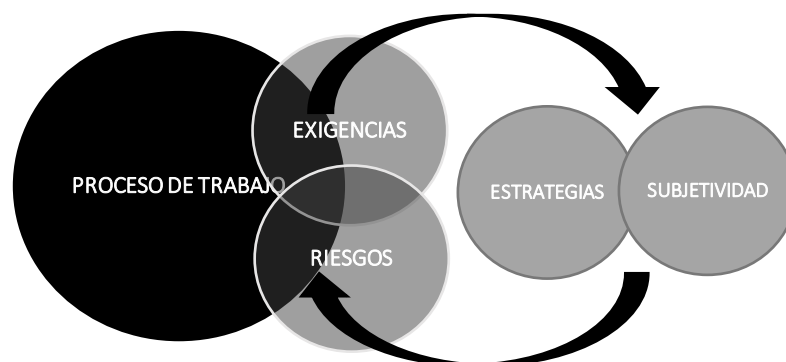
Fuente: proceso de trabajo: Neffa (2015) y Noriega (1993); riesgos: Neffa (2015); estrategias y subjetividad: elaboración propia.

El concepto ordenador base es el proceso de trabajo, ya que es de este que se desprenden los demás conceptos, es en el proceso donde miramos las *exigencias* propias de este trabajo estudiado, las *estrategias* que los trabajadores construyen para solventar no lo prescripto, los *riesgos* del trabajo de calle, y la *subjetividad* como construcción del sentido del trabajo con sus particularidades.

Proceso de trabajo como concepto ordenador base se encuentra en un nivel que permite hacer vínculo con los otros, establece relaciones con los otros conceptos y entre ellos, el proceso de trabajo es el espacio de acción donde se establecen vínculos con el todo social, en él no se resuelve únicamente la relación con la economía, también están los vínculos con el Estado, la familia, la escuela (De la Garza, 2011a), y agrego, también están, por supuesto, las relaciones que el trabajador construye para sí mismo, para vincularse con las distintas esferas y para enfrentar la realidad de su trabajo. Por lo tanto, para saber y comprender las exigencias y los riesgos del trabajo del entrevistador, así como su subjetividad y estrategias, se requiere conocer la configuración de su proceso de trabajo para darle un sentido más amplio e integral a la realidad estudiada.

Los conceptos ordenadores no son unidades aisladas entre sí, estos se encuentran en una interacción constante, no se piensa el uno sin el otro, tanto están relacionados con el proceso de trabajo, concepto ordenador base, como entre ellos, es decir, cada uno tiene su dimensión particular pero no por ello dejan de articularse entre conceptos, así mismo cada uno tiene sus propios observables que del mismo modo conservan articulación entre observables del mismo concepto y con los otros.

Esquema 1. Conceptos ordenadores



Fuente: Elaboración propia

Entonces, para la forma de acercamiento a este grupo de trabajadores además de la selección de los conceptos ordenadores, se tomaron algunas ideas de los autores arriba señalados, de la hermenéutica la interpretación, no sólo de lo observado y conocido por el investigador sino también y fundamentalmente de las propias interpretaciones del trabajador, sujeto-objeto sobre su realidad laboral; de la complejidad se retoma un planteo amplio del problema sin suponer causalidades únicas, ni la construcción de hipótesis explicativas para la problematización presentada.

Estos principios básicos fungen como conductor para mirar la realidad de los entrevistadores, comprender y analizar sus propias construcciones subjetivas y las configuraciones en la interrelación con las estructuras dadas en su espacio de trabajo.

Es así como para esta investigación se adopta la perspectiva de la reconstrucción articulada de Hugo Zemelman, que parte de conceptos desgajados de la teoría que permita descubrir las relaciones que provoquen la transformación de los conceptos, esto, como un ángulo de análisis en la construcción de sujetos autónomos, aunado a la pertinencia histórica del conocimiento que refiere a “la capacidad que tiene el conocimiento de dar cuenta de la especificidad de los fenómenos, que es lo que resulta de entender a estos como ubicados en contextos muy complejos de relaciones múltiples y en distintos tiempos” (Zemelman, 2005: 78). Así también de la teoría configuracionista de Enrique de la Garza que propone mirar al trabajador como un actor no determinado, si no presionado por la estructura, capaz de tomar decisiones y acciones en el espacio de la coyuntura, entendida como el espacio de posibilidades para la creación de significaciones (De la Garza, 2000).

1.4.2 Fase estrategia de campo

Para poner en práctica lo que hasta ahora se argumenta sobre mirar el hecho social en toda su complejidad y evitar constreñir a los sujetos y su realidad específica dentro de conceptos preconcebidos, se requirió del acercamiento al objeto de estudio y a los actores con quienes se relaciona. Para ello se optó por entrevistar a

un grupo de trabajadores, entrevistadores del INEGI. Así mismo para ampliar el horizonte de conocimiento, consideramos importante y necesario entrevistar también a personal con puesto operativo de mandos medios y mandos altos, como lo son, supervisores o responsables de encuesta, para el segundo caso, jefes de departamento, subdirectores y/o coordinadores estatales del instituto.

Universo de análisis

El universo¹⁰ está constituido por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)¹¹. Para realizar su tarea, el INEGI, específicamente el área de encuestas ocupa la participación de cientos de entrevistadores que salen a las calles a captar datos de los ciudadanos sobre diversos temas de interés que servirán como parámetros de medición para el país. Es este el grupo de trabajadores que conforma de manera central el universo de estudio de esta investigación. No obstante, dada la complejidad del problema de investigación, se incluye un acercamiento a informantes clave del INEGI que tengan vínculos directos con los entrevistadores.

Características del sujeto participante, entrevistador de encuestas en hogares.

Los entrevistadores del INEGI son, mujeres y hombres con un rango de edad amplio, entre los 20 a los 60 años; el nivel de escolaridad es de medio superior y profesional. Sobre los años de experiencia, la situación de los entrevistadores es variable, en cada encuesta los grupos son heterogéneos respecto a este tema del tiempo de práctica como entrevistador, pues son contratados desde personal que trabajará en campo por vez primera, hasta quienes cuentan con trayectoria laboral de más de veinte años.

Para este estudio se consideró el acercamiento a los distintos tipos de entrevistador, eventuales (por proyecto y anuales) y permanentes, con las

¹⁰ Para este estudio Universo se concibe como la totalidad del objeto estudiado, sus elementos y dimensiones; los actores, la construcción de significados, la estructura laboral, el ambiente de trabajo, las relaciones, y las condiciones sociales, políticas y económicas. Esto desde un planteamiento del estudio complejo, amplio y profundo del hecho social en investigación.

¹¹ Ver apartado sobre reseña histórica para ampliar información sobre el instituto.

características sociodemográficas antes mencionadas, de distintas encuestas¹², como por ejemplo la ENOE, la ENSU y la ENVIPE¹³. La mayoría de los entrevistados participantes, cuentan con una trayectoria laboral amplia con rango de dos a veintidós años, con excepción de una entrevistadora participante con experiencia de seis meses en dos eventos distintos. Se entrevistó a personal de las coordinaciones Querétaro, Ciudad de México y San Luis Potosí.

1.4.3 Instrumentos metodológicos

Para llevar a cabo el acercamiento al universo de análisis, se utilizaron diferentes herramientas con el objetivo de captar la realidad del entrevistador en el día a día mientras realiza su trabajo de calle, y así, tratar de conocer su proceso de dar sentido a la actividad laboral que desarrolla.

Para ello se realizaron *entrevistas abiertas* con los trabajadores de campo (entrevistadores), en el primer diseño, previo a la salida in situ. Se tenía contemplado la realización de entrevistas abiertas, y posteriormente entrevistas a profundidad, esto con la intención de tener un primer contacto que permitiera establecer confianza para luego adentrarnos al proceso de construcción de significados sobre su trabajo.

Debido a las problemáticas¹⁴ presentadas por la falta de participación en Querétaro y por los tiempos limitados de los entrevistadores en San Luis Potosí, se decidió realizar únicamente entrevistas abiertas, guiadas por una serie de preguntas divididas en apartados relacionados con los conceptos ordenadores antes descritos.

Cada apartado del cuestionario (ver anexo I), permitió acercarnos tanto a la trayectoria laboral de los participantes, como a las dimensiones de análisis proceso de trabajo, estrategias, riesgos y exigencias. Además de adentrarnos a la comprensión de los significados construidos sobre su trabajo, así como del sentido que tiene para los participantes trabajar como entrevistador del INEGI.

¹² Las encuestas son el espacio de trabajo de los entrevistadores. A partir del trabajo de campo se reelaboró la tipología de encuestas del INEGI por formas de contratación. Ver cuadro sobre tipos de encuestas en 2.3.1 Condiciones laborales, para más detalle ver en anexo.

¹³ Descripción de las encuestas mencionadas, Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, Encuesta Nacional sobre Seguridad Urbana y Encuesta Nacional sobre Victimización y Percepción de la seguridad pública.

¹⁴ Para más información sobre las limitantes en la investigación ver en anexo, informe de trabajo de campo.

Previo al comienzo de la entrevista y durante esta, se trató de dar paso al establecimiento de rapport, como lo mencionan Taylor y Bogdan (1987) en *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, se requiere que el investigador consiga comunicar la simpatía que siente por los informantes y lograr que ellos la acepten como sincera; si bien no existe una definición precisa, mencionan que en términos generales se puede referir a lo siguiente: a) lograr que las personas se abran y manifiesten sus sentimientos; b) irrumpir a través de las fachadas (Goffman, 1959: 55, en Taylor y Bogdan, 1987) que las personas imponen en la vida cotidiana; c) compartir el mundo simbólico de los informantes, su lenguaje y sus perspectivas.

La entrevista abierta se elaboró conforme a una serie de preguntas que permitió el acercamiento al sujeto-objeto, siempre tomando en cuenta que la confianza y la apertura del entrevistado para con la investigadora podría aparecer lentamente, siendo en ocasiones frágil y no lograrse, por lo que se respetaron los tiempos y los modos particulares de cada sujeto entrevistado.

Estas entrevistas abiertas se realizaron a los trabajadores seleccionados como parte del universo de análisis (entrevistadores del INEGI), pero también se hicieron entrevistas a mandos medios y altos del instituto, supervisores y responsables de encuesta, y subdirectores estatales del área de estadísticas a ellos se les realizó la entrevista en varios sentidos¹⁵: 1. Para conocer su opinión sobre el trabajo del entrevistador como figura y 2. Recopilar datos sobre la estructura institucional, en relación a las condiciones laborales de la figura de entrevistador. 3. Obtener datos históricos sobre la figura del entrevistador.

Si bien, debido a la realidad que se presentó en campo no se pudieron realizar entrevistas a profundidad, como se tenía diseñado, en la entrevista abierta, se cuidó que fueran entrevistas flexibles, dinámicas, semidirigidas. Esto es, tratando de que el sujeto se expusiera lo más posible en sus respuestas, es decir, las entrevistas se realizaron tratando de crear un espacio a manera de encuentro con los entrevistadores para conocer sus experiencias laborales, y el sentido que le dan

¹⁵ Ver anexo II.

a su trabajo, ubicando qué significados y que subjetividades se configuran a partir de este espacio laboral.

Otro instrumento utilizado fue la *observación directa* con su respectiva guía¹⁶, esto con la finalidad de mirar de cerca el proceso de trabajo del entrevistador. Ubicando las características de precariedad, los riesgos psicosociales, las actividades propias que realiza como trabajador de campo que recolecta información bajo un procedimiento prescripto, la interacción con las personas informantes, las tensiones que surgen entre lo que se establece que debe realizar (lo prescripto) y lo que se le presenta estando en campo (lo real), cómo sortea y resuelve dichas tensiones o dificultades, es decir, las estrategias que construye para continuar y concluir su tarea de recabar información.

En síntesis, el trabajo de campo en Querétaro se desarrolló del 9 al 24 de febrero del 2017, con un resultado de 10 entrevistas, 8 a entrevistadores y 2 a supervisores, trabajadores eventuales y permanentes de distintas encuestas.

El trabajo de campo en San Luis Potosí se desarrolló en 3 periodos, del 23 al 26 de marzo y del 3 al 7 de abril, en estos dos periodos se realizaron entrevistas, con un total de 17, 13 a entrevistadores, 4 a supervisores, 1 a subdirector estatal. En el tercer periodo se atendió a dos invitaciones por parte del personal del INEGI, director regional y jefa del área de difusión, quienes al enterarse de la presente investigación solicitaron conocer sobre esta, ya que les pareció interesante el trabajo realizado.

El trabajo de campo en la ciudad de México se desarrolló los días 21 y 22 de marzo, como resultado se obtuvieron 2 entrevistas, 1 a entrevistadora y 1 a subdirector, además de la recopilación de documentos sobre la historia de la estadística que permiten ubicar en el tiempo el surgimiento del trabajo del entrevistador.

Las 31 entrevistas que se realizaron con trabajadores del INEGI de las coordinaciones Querétaro, Ciudad de México y San Luis Potosí, son las siguientes:

¹⁶ Ver anexo II, guía de observación no participante

Cuadro 2. Participantes por coordinación

| Coordinaciones | Participantes | | |
|------------------|-----------------|---------------|--------------|
| | Entrevistadores | Mandos medios | Mandos altos |
| Querétaro | 8 | 1 | 13 |
| San Luis Potosí | 2 | | 4 |
| Ciudad de México | | 1 | 2 |

Fuente: elaboración propia

1.4.4 Análisis de datos

Según Gibbs (2012) en su libro *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*, la tarea de analizar los datos puede y debe comenzar en campo, a medida que se recogen los datos, sea entrevistando, tomando notas o con la obtención de documentos. Así que, ambas actividades, recopilar información y analizar no son acciones que se realicen por separado. De hecho, recomienda el autor se lleven a cabo de manera conjunta, de tal forma que resultará una buena práctica para el investigador dado que enriquecerá su investigación cualitativa.

Para el caso que aquí interesa, desde los primeros pasos para la construcción del problema de estudio, me di a la tarea de recopilar documentos que dieran cuenta del universo de análisis a observar, tanto de los sujetos y su trabajo, como del espacio laboral. Con ello, se logró analizar la información encontrada aportando a la problematización de la pregunta de investigación, así como, a complejizar el tema a investigar.

Durante la realización de las actividades en campo, se mantuvo un constante análisis sobre todo tipo de dato que fue emergiendo como resultado de la interacción entre la investigadora, los sujetos de análisis y la institución laboral estudiada. Es decir, durante el proceso de captación de información a través de entrevistas, observación y diario de campo, a la par se hizo un trabajo analítico sobre los acontecimientos que se fueron presentando, fue así que se vislumbraron opciones

y se tomaron decisiones, desde la afinación a los instrumentos de captación como la redirección de la zona de recolección de entrevistas¹⁷.

Sobre el tratamiento de los datos una vez obtenidos de campo, para este caso, se comenzó con la transcripción de las entrevistas. Gibbs (2012) menciona que la transcripción es una actividad creativa y no sólo de reproducción mecánica, representa el comienzo del análisis de los datos. Como ventajas de la transcripción que abonan al análisis, menciona que con esta se fuerza a interpretar cuidadosamente lo que se registró en la grabación, además que proporciona una versión fácil de lectura a la que se puede recurrir las veces que sea necesario. Por lo anterior, en este estudio la transcripción toma relevancia, dado que, de ésta, luego se desprenderá la codificación de los datos para ser analizados.

Como se mencionó líneas arriba, se realizaron 31 entrevistas a distintos actores del universo de análisis, como resultado de la transcripción literal de estas se generaron 117 páginas. Durante el proceso de transcripción de cada una de las entrevistas se hicieron algunas anotaciones al margen de la hoja apuntando a posibles ideas clave que posteriormente se retomarían en la codificación.

Lisette Fernández (2006) dice en *¿Cómo analizar datos cualitativos?* que el análisis de datos cualitativos es emocionante porque se descubren temas y conceptos metidos entre los datos recolectados. Y para realizar su análisis se debe ser sistemático, seguir una secuencia y un orden. Por ello, después de transcribir las entrevistas el siguiente paso fue la descomposición del texto para la reducción de datos que permita encontrar lo no visto a simple vista en el discurso de los actores.

Como lo menciona Clemente Penalva y otros (2015), los datos comienzan a reducirse porque se comienza a separar lo relevante (identificando la razón de su selección) de lo trivial. En este caso lo relevante, es lo dicho por los entrevistadores relacionado a los discursos sobre su trabajo (qué hace) y su sentir por realizar la actividad laboral (cómo lo vive).

Entonces, para fragmentar las entrevistas identificando lo relevante en las transcripciones, fui dando lectura a cada una de ellas, tratando de encontrar

¹⁷ Para conocer los motivos sobre la redirección de la zona de trabajo, ver informe de trabajo de campo.

similitudes dentro de los distintos discursos, es decir, tratando de codificar por grupos. Con codificar me refiero al “proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador” (Fernández, 2006: 4). Lo cual supone leer y releer nuestros datos para descubrir relaciones (Soneira, 2006: 156).

Los códigos, continua Fernández (2006), son etiquetas que permiten asignar unidades de significado a la información compilada durante una investigación. Usualmente están "pegados" a trozos de texto de diferente tamaño: palabras, frases o párrafos completos. Estos códigos o etiquetas pueden ser palabras o números, lo que el investigador encuentre más fácil de recordar y de aplicar.

La codificación se realizó en base a lo que fueron diciendo los entrevistadores, una vez identificado el código se le asignó un color y se hizo una lista de las etiquetas dadas, así se fragmentó cada una de las entrevistas, en algunas en un mismo párrafo se encontraron más de una etiqueta, por lo que, a partir de ahí, con la ayuda visual de los colores establecidos para cada código, permitió que se fueran visualizando las posibles relaciones entre etiquetas.

Al término de esta actividad de codificación, se realizaron matrices¹⁸ por código, es decir, en una misma hoja se pegó todo lo relacionado con cada código de todos los actores entrevistados, posteriormente por hoja matriz fui analizando las coincidencias, las similitudes, las diferencias y las relaciones entre ese código analizado con otros mencionados por los participantes.

Al respecto, de la clasificación de los códigos Penalva y otros (2015), comentan lo siguiente:

Se observa si ese código puede convertirse en una categoría teórica (mayor entidad conceptual). A continuación, se buscan relaciones entre categorías (jerárquicas, de oposición, de complementación, de proceso). En este desarrollo se hacen y rehacen los códigos (fundiendo, separando o eliminando códigos) y sus definiciones. Así es como avanza el análisis: en cada una de estas operaciones se van apuntando posibles interpretaciones, notas metodológicas (recordatorios, hipótesis) y notas teóricas (relaciones encontradas,

¹⁸ Para este estudio se entiende por matriz, una tabla que contiene un código dicho por cada uno de los participantes del universo de análisis.

conclusiones). Todo el proceso de codificación es *abierto*, en el sentido de que los códigos y las categorías pueden cambiar conforme avanza el desarrollo del análisis (Penalva, 2015: 78).

De ese minucioso trabajo de lectura de la entrevista, localización de datos visibles u ocultos en el texto y la asignación de códigos, finalmente se encontraron 16 etiquetas, considerando entre estas, los cinco conceptos ordenadores que han dado guía al presente estudio. Para asignar las etiquetas se describió la definición de cada una de ellas.

Comenta Fernández (2006) que la codificación fuerza al investigador a ver cada detalle, cada cita textual, para determinar qué aporta al análisis. Una vez que se han encontrado esos conceptos y temas individuales, se deben relacionar entre sí para poder elaborar una explicación integrada. Por ello, el siguiente paso en el análisis de datos del presente estudio, fue, como lo comento líneas arriba, mirar las relaciones entre los códigos, es decir, una vez fragmentados los datos (lo concreto), hay que reconstruir las ideas (lo abstracto).

Para ello, se realizaron una serie de diagramas que permitieran observar, que códigos mantienen un vínculo, con el fin de construir una categoría, o abonar a los conceptos ordenadores manejados durante la investigación. En este trabajo de conexión se trata de interrogar a los datos y de explorar las conexiones entre nuestras categorías (Penalva, 2015: 80).

Para lograr pasar de la codificación que permite describir el hecho social investigado a crear categorías, Guadarrama (2003) menciona que, la correcta operación de la codificación resulta crucial en el tránsito hacia la teoría, aunque el método de codificar no asegura por sí mismo la construcción conceptual y teórica, para ello se requiere de la habilidad del investigador para “construir códigos, contextos de análisis, redes y nodos, así como, su capacidad de síntesis para convertir los nodos en categorías ejes, cada vez más abstractas, que identifiquen los patrones de relaciones de los fenómenos estudiados” (Guadarrama, 2003: 169).

La categorización para Gibbs (2012), permite organizar y examinar los datos de una manera estructurada, así mismo al ordenar los datos se pueden observar

las relaciones existentes entre los distintos códigos¹⁹. “El reto para el investigador es pasar de una dimensión descriptiva de los códigos hacia un nivel analítico y teórico” (Gibbs, 2012: 84). Por ello, al concluir, la realización de esquemas relacionales, se trató de realizar un análisis interpretativo de lo dicho por los sujetos participantes, para luego interactuar con la literatura revisada en el transcurso de la investigación para llegar a conclusiones y aportaciones teóricas sobre el caso de los trabajadores del INEGI.

¹⁹ Dice Gibbs (2012), son simplemente una manera de organizar lo que el investigador piensa sobre el texto transcrito y las notas de investigación.

CAPITULO II. SER ENTREVISTADOR: EL PROCESO DE TRABAJO

Y no crea que es fácil; meterse a la casa de la gente a preguntarle cosas íntimas requiere habilidad y desparpajo. Siempre estás corriendo riesgos porque andas mucho en la calle, y ya se sabe, la calle es la calle; en los sectores populares te roban y en los sectores altos te tiran la puerta en la cara... Tienes que ser fuerte para romper la resistencia y tienes que ser zorra, muy zorra y muy rápida para encontrarle a cada quien la vuelta psicológica que permita hacer contacto.

Además, aprendes a ser tolerante para aguantar con calma y responder con educación a todos los no puedes, los vuelva después, los ahorita no tengo tiempo, o no estoy de ánimo, o váyase al infierno.

Laura Restrepo, Hot sur



Foto 4. San Martín Chalchicuautla, S.L.P., 2016
Fuente: entrevistadores

Introducción

A lo largo de este trabajo, específicamente en el capítulo perspectiva cualitativa en la investigación, se ha tratado de exponer que en las ciencias sociales el fenómeno estudiado es un hecho social en construcción, es decir no es un objeto dado, ni acabado, sino que es un proceso dinámico, que se reconstruye continuamente, siendo que el hecho social está conformado por las manifestaciones de sujetos sociales complejos, que interactúan y se relacionan en planos, tiempos y espacios distintos (Zemelman, 2011).

Por ello, para dar cuenta de la situación presente que se trata de analizar aquí, sobre el trabajo del entrevistador, se considera pertinente realizar un recorrido histórico sobre el origen de este oficio. Más allá de conocer su historia en distintos momentos del tiempo, se pretende mostrar a este trabajador, el entrevistador, y su oficio, como sujeto colocado en un momento histórico no cerrado, es decir, que deviene de un proceso inacabado y continuo, resultante de una articulación de situaciones, de múltiples relaciones con otros sujetos y de sus prácticas (Zemelman, 2005).

Entonces, antes de introducirse al presente del trabajo del entrevistador, se invita a dar un recorrido histórico sobre la génesis de este oficio. Para esto, se hizo una recolección de información bibliográfica, hemerográfica y electrónica, sobre los antecedentes de este empleo. Es decir, se buscaron datos que permitan conocer sus condiciones labores, formas de trabajo, así como, referencias sobre las figuras que han desempeñado la labor de recolección de datos, y su evolución como trabajo hasta llegar a lo que es hoy ser entrevistador, en este caso, del INEGI.

Posteriormente, para comprender lo que es hoy en día el oficio de entrevistador, se pretende dar a conocer de forma amplia el contexto en el que se ubican los sujetos de estudio de esta investigación. Adentrarse al proceso de trabajo a través de su organización y contenido da la posibilidad de visualizar sus condiciones y medio ambiente de trabajo.

Por ello, propongo que en este capítulo se conozca desde la relación contractual y salarial, los límites y alcances de la seguridad social con la que

cuentan estos trabajadores, conocer si existe protección en los derechos laborales y los niveles de interlocución entre compañeros y jefes de trabajo.

Considero que realizar este recorrido dará pauta para concebir el perfil de ocupación de este grupo de trabajo e ir encaminando hacia un conocimiento y comprensión de la realidad de estos trabajadores insertos en un escenario de complejidad, enmarcado por las condiciones económicas, políticas y culturales del país, por la presencia de un Estado que se retira ante los procesos de desregulación laboral, por lo tanto no protege los derechos básicos del trabajador, y por los límites que determina la estructura organizacional para el desarrollo del proceso prescripto del trabajo.

2.1 Empadronador, censor, entrevistador: los protagonistas de la historia

Para esta tarea de archivo, se revisaron fuentes bibliográficas publicadas por el INEGI, en su mayoría, estas fuentes presentan la recopilación de la historia de la estadística en México, describen su historia como instituto encargado de la generación de la estadística en el país, y las transformaciones tecnológicas que han contribuido a obtener información de manera cada vez más eficaz y oportuna. Asimismo, estas publicaciones muestran la introducción del uso de la tecnología como instrumento fundamental para el procesamiento de los datos que recopilan los entrevistadores a través de la participación de los ciudadanos del país.

Si bien durante la búsqueda de archivo, como se explica, se localizaron diversas publicaciones sobre la historia de la estadística en México, desde los primeros eventos censales en el país, pasando por la constitución del INEGI como órgano único encargado de generar información cuantitativa sobre diversos temas, incluyendo la evolución tecnológica que ha afectado la forma de crear este tipo de información, así como, la manera en cómo ha modificado la forma de captar los datos a la población. Sin embargo, poco material bibliográfico, aunque significativo, fue el que se encontró sobre sus trabajadores, y en particular sobre lo que es el empleo del entrevistador, como figura encargada de hacer el trabajo de campo, es decir, recolectar los datos de la población sobre diversos temas de interés nacional.

Haciendo una revisión de las fuentes localizadas se observa que en México existe tradición censal importante y derivado de ello la estadística en el país ha cobrado relevancia en distintos ámbitos, económico, político y social, siendo así que una de las instituciones más antiguas de la administración pública mexicana es la Dirección General de Estadística, con más de 130 años de operación.

En la extensa historia de los conteos se ubican algunos eventos que se mencionan como los de mayor relevancia. Lo que aquí nos interesa, como ya se ha mencionado, es localizar la forma y procedimientos para la captación de información, así como sus condiciones de trabajo, con la finalidad de ubicar en el tiempo la figura que hacía de recopilador de datos, y las dificultades de su contexto.

Reconstruyendo la historia

En la línea temporal de los conteos, la referencia más lejana que se tiene sobre un recuento censal se remonta a la época prehispánica, realizado por los chichimecas al mando del rey Xólotl. Para realizar el conteo cada uno de los súbditos iba tirando una piedra en un montón al que se le llamo nepohualco (contadero), esto sucedió en el año 1116 de nuestra era, y los resultados de este conteo se encuentran plasmados en códices y monumentos (INEGI, 1994).

Como se ha visto, hablar de la historia del trabajo del entrevistador remite obligadamente a la historia del surgimiento de los conteos poblacionales, hasta el levantamiento de las encuestas temáticas. Por ejemplo, de las publicaciones más antiguas que se tiene registro está el *Censo de Revillagigedo de la Nueva España en 1790*, recopilado²⁰, en la década de los setentas, por Hugo Castro Aranda (1977). En esta compilación, muestra el primer intento oficial por realizar un levantamiento censal de población, revelando la relevancia histórica de dicho evento, así como, los procedimientos de aquella época.

Al censo de Revillagigedo, ordenado en el año de 1790 por el virrey Juan Vicente Güemes Pacheco de Padilla gobernante de la nueva España, se le concede un gran valor en la estadística demográfica y económica para el buen gobierno de

²⁰ A cargo de la Dirección General de Estadística, perteneciente en ese momento a la extinta Secretaría de Planeación y Presupuesto.

la colonia. El objetivo de este censo fue realizar un levantamiento de padrones de todos los vasallos del rey, por clase y casta, así también, determinar las obligaciones fiscales de cada poblador.

En el censo de Revillagigedo, se describe a detalle tanto el objetivo del levantamiento, como, la forma de organización del evento, y así mismo, menciona quienes trabajaron para la realización de este conteo poblacional. Como dirigentes, estuvieron a cargo intendentes o gobernadores de provincia: “Al recibo de la orden del virrey, acompañada por los impresos y las instrucciones para usarlos, los intendentes o gobernadores de provincia, en su caso, procedieron a dirigir personalmente el levantamiento del censo en sus lugares de residencia” (Castro, 1977: 12).

Y quienes estuvieron encargados de hacer el trabajo de recopilación de datos fueron los párrocos y justicias: “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).

Además de dar a conocer quienes realizaron esta tarea tan laboriosa, en las páginas que recopilan este censo, se hace notar las dificultades que atravesaban los encargados de recolectar la información encomendada: “... el grado de dificultad que hubieron de pasar algunos subdelegados por la falta de recursos, los malos caminos y la lejanía de algunos pueblos y rancherías respecto a la cabecera de la subdelegación” (Castro, 1977: 12).

Por su parte, Alejandra Moreno Toscano (1980), hace una extensa recopilación²¹ sobre la tradición de los conteos en México, y parte de ello lo publica en *Los censos y padrones de los siglos XIV – XIX*. En este documento nos muestra que las distintas formas de organización política en todas las épocas han requerido de información socioeconómica que les permita organizar y controlar su territorio, es por ello que se han empleado diversas formas para recolectar información.

En esta publicación, *Los censos y padrones de los siglos XIV – XIX*, se hace mención al proyecto censal encabezado por Antonio Peñafiel, de 1895, realizado

²¹ En colaboración y a cargo del INEGI, por la ocasión del X levantamiento del Censo de Población de 1980.

durante el mandato de Porfirio Díaz, con el fin de impulsar el progreso nacional, se presenta 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 población presente en cada vivienda distinguiendo los residentes y los visitantes de paso, captando básicamente información sociodemográfica.

Según la publicación del INEGI, *Precursores de las estadísticas oficiales en México*, menciona que para el censo de 1895, encabezado por Antonio Peñafiel, "...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, 2011: 11). Para llevar a cabo esta organización, "instruye llevar a cabo una junta central por el gobernador, e integrada por los jefes de cuartel" (INEGI, 2011:12).

En esta instrucción del encargado de levantar el censo, se puede observar la forma de distribución por áreas geográficas: "recomienda que cada inspector tenga a su cargo un máximo de 10 manzanas, y cada manzana cuatro empadronadores, uno por cada acera, más uno o dos suplentes". También muestra las condiciones laborales: "el trabajo de los empadronadores no era remunerado porque implicaba un gasto muy fuerte [...] a juicio de Antonio Peñafiel, así se obtendrían resultados muy dignos de confianza" (INEGI, 2011: 12)

Sobre las características que debía tener quien recolectaba los datos, se mostraban en las instrucciones de este censo, al enfatizar 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, 2011: 12).

Por su parte, “en las fincas de campo, minas, fábricas y haciendas fungían como empadronadores los encargados o administradores de las negociaciones; en las poblaciones indígenas eran los maestros quienes realizaban esta tarea de encuestador” (INEGI, 2011: 12).

De las dificultades en el censo Peñafiel de 1895, se menciona que además de las problemáticas propias de la organización del evento se enfrentaron a “la indiferencia y rechazo de la población a proporcionar los datos solicitados [...] entre las circulares que la Dirección General de Estadísticas envió a los gobernadores, se recomienda asignar algunos agentes de la policía montada a disposición del jefe de cuartel, en caso de ser necesario comunicar violentamente las ordenes a quienes no colaboren con el censo” (INEGI, 2011: 10).

El censo de 1895, realizado por Antonio Peñafiel, permitió conocer las características de la población y la estructura económica del país, sin embargo, se pensaba en un nuevo censo para 1900 con la finalidad de conocer los cambios ocurridos en ese periodo y evaluar los efectos de las políticas de gobierno.

Años antes al levantamiento del censo Peñafiel, la Dirección General de Estadística creada en 1882, en su reglamento estableció que cada diez años se deberá levantar un censo poblacional a todos los habitantes, clasificando conforme a edad, sexo, raza, medios de vida y estado de cultura. Por lo que a partir del año 1900 cada diez años se realiza el levantamiento censal de población, y en cada década se realizan ajustes conceptuales y operativos para el levantamiento de estos eventos.

Sobre los eventos censales del siglo XX que han marcado pauta en este gran proceso de generación de información y que así mismo han contribuido a la configuración paulatina de la creación de las encuestas por muestreo en hogares, y a la vez, al origen del entrevistador, sujeto de análisis de este estudio, destacan los siguientes.

El censo de 1930, fue el primer censo de derecho, es decir, que se registró a la población respecto al lugar donde residían habitualmente durante el levantamiento censal. Asimismo, se utilizó por primera vez la boleta colectiva (para más de una vivienda), y se aplicó la entrevista directa (INEGI, 2017). Sobre este

último punto, es importante mencionar, que, en los levantamientos anteriores a este de 1930, aunque había encargados de realizar la entrega de boletas, era la misma población quienes se auto empadronaban, no existían las entrevistas como lo conocemos ahora, directo en la vivienda.

Si bien no se localizó registro sobre las características de las personas que fungirían como encuestadores, se encontraron algunas de las instrucciones publicadas para la ejecución del censo de 1930, y que estuvieron dirigidas a los empadronadores de dicho evento: “se hizo hincapié en que el éxito de los censos dependía en gran parte del trabajo de los empadronadores, pues que si estos no dedicaban todo su empeño para contar a los habitantes [...] los resultados de los censos no serían exactos”. En consecuencia, “se les recomendó que leyeran con mayor atención las instrucciones, antes de llenar las boletas, para que su trabajo resultara perfecto en lo posible” (INEGI, 2017: 66-67).

Avanzando en el tiempo, para el año 1970 con Luis Echeverría Álvarez en la presidencia y en un contexto de crisis económica, un desgaste político, y un alto crecimiento demográfico superior al empleo. La administración encabezada por este mandatario 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 presenta 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, 2017).

Este evento censal tuvo relevancia para el instituto encargado de levantarlo, debido a la situación económico política que vivía el país en esos años, por lo que realizaron algunos ajustes conceptuales para realizar este levantamiento. “En 1970 se realizó un censo más *de derecho* mediante la entrevista directa y con base en una boleta por vivienda en la cual se registraban tanto las características de la vivienda como de cada uno de sus ocupantes”. Y con la idea de ampliar el conocimiento sobre los ingresos de la población, también se realizaron algunos ajustes mediante las preguntas de la boleta: “en cuanto a la población económicamente activa se agregaron los siguientes conceptos; tiempo de trabajo,

actividad en la semana anterior al censo y meses trabajados en el año anterior” (INEGI, 2017).

Cabe mencionar que una de las personas que estuvo encargada del diseño del cuestionario del censo de 1970, Clara Jusidman, hace referencia a la importancia del trabajo de campo para la captación de la información solicitada a la población, y menciona a quien lo ejecuta, es decir, al trabajador de campo: “invite a estudiantes de posgrado de demografía [...] por primera vez salían a campo a acompañar a un entrevistador y pudieron darse cuenta cómo la gente contesta un cuestionario” (INEGI, 2011: 246).

Según la publicación *Precursores de las estadísticas oficiales en México*, esta economista, diseñadora conceptual del censo de 1970 y más tarde, coordinadora de las primeras encuestas en el país, Clara Jusidman,

aprendió a reconocer que un cuestionario no se sustenta únicamente en un buen diseño conceptual, sino también en la comprensión y sensibilidad con respecto al trabajo de campo, pues el cuestionario lo aplica gente con un determinado nivel de formación, y se dirige a una población a la que debe saber preguntársele de manera clara, para que la pregunta se entienda (INEGI, 2011: 246).

Debido a que de los eventos censales se obtiene información básicamente sociodemográfica, y de manera general, información económica u ocupacional. La Dirección General de Estadística planteó el surgimiento de un evento que captara información temática de la población de manera más detallada. Por lo que a partir del año 1972 con la creación del Sistema de Encuestas continuas en Hogares se establecen oficialmente las encuestas en México.

Las primeras encuestas se diseñaron para la medición de la fuerza laboral en el país, es decir, lo relacionado al empleo y desempleo por considerarse un problema en incremento. Para realizar esta tarea, de levantamiento temático, por recomendaciones de la OIT se elaboró un sistema de encuestas por muestreo para captar información del hogar (INEGI, 2011: 247). Con el surgimiento de las encuestas en hogares se origina la figura actual del entrevistador, como personal encargado para realizar la captación de la información temática en los hogares mexicanos.

En las décadas siguientes de 1980 al 2010, se ha continuado, por ley, con los levantamientos censales. Para el censo de 1990 se tiene registro de un manual del empadronador, donde menciona que el trabajo de esta figura es “obtener la información censal” y hace la puntuación de que “gran parte del éxito del censo depende del trabajo del empadronador” (INEGI, 1990: 3).

Derivado de la fuerte tradición censal que se fue imponiendo en nuestro país, la década de los años ochenta fue de gran relevancia por dos situaciones. 1) La creación de un organismo con toda la facultad para generar estadística, como lo es el Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática que se creó el 25 de enero de 1983, con la finalidad de apoyar el diseño, ejecución y evaluación de los planes, políticas y programas nacionales de desarrollo y para conocer y atender las necesidades de la sociedad.

Y 2) Con la promulgación de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (LSNIEG) el 16 de abril de 2008, el INEGI cambió su personalidad jurídica, adquiriendo autonomía técnica y de gestión. Su nueva denominación es Instituto Nacional de Estadística y Geografía, pero conserva las mismas siglas (INEGI).

El objetivo prioritario del INEGI es lograr que el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG) suministre a la sociedad y al Estado información de calidad, pertinente, veraz y oportuna, a efecto de coadyuvar al desarrollo nacional, bajo los principios de accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia

Con su creación, el INEGI modernizó la tradición que tenía nuestro país en materia de captación, procesamiento y difusión de información acerca del territorio, la población y la economía. Conjuntó en una sola institución la responsabilidad de generar la información estadística y geográfica (INEGI, 2016).

Como órgano desconcentrado de gobierno federal cuya principal labor es producir información estadística y geográfica, el INEGI realiza su tarea a través de varios métodos de captación como, los Censos nacionales de población y vivienda, censo nacional económico y censo agrícola-ganadero. Otra forma de captar datos es con las Encuestas por muestreo, realizadas en hogares y establecimientos

derivadas de solicitudes especiales del sector público, privado o social, levantándose con frecuente periodicidad que puede ser bimestral, semestral o anual, dependiendo de la dinámica del fenómeno en estudio.

Un aspecto relevante a retomar sobre la participación como empadronador, censor o entrevistador por género, refiere a que, desde sus inicios, los censos encomendaban principalmente a los hombres la tarea de planeación, organización y recolección de datos para la generación de estadística. Sobre los llamados censores o empadronadores, la mayoría de las veces se buscaba que fueran habitantes de la comunidad o localidad que censaban, esto con la finalidad tanto de facilitar el establecimiento de oficinas locales, como para brindar confianza a la población con el hecho de que serían contabilizados por una persona de la región.

A partir de que el INEGI comenzó a pedir cartilla militar a los hombres que desempeñaran algún puesto dentro del instituto, fue que hubo una disminución considerable en la participación de varones en esta tarea, no sólo de recolección de datos, sino en general, para cualquier puesto dentro del gran proceso de generación de datos estadísticos del instituto.

Con la creación de las encuestas, como un instrumento de medición sobre temas más específicos, el INEGI, como órgano encargado de producir datos estadísticos y geográficos del territorio mexicano, ante las distintas necesidades de medición del gobierno federal fue determinando la temática de cada evento. Posteriormente, con la obtención de su autonomía, establece 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.

Desde el inicio de las encuestas temáticas, cada evento, desarrolla su propio manual, donde explica el objetivo general de la encuesta, los objetivos por pregunta, y también describe la forma en cómo se debe conducir la entrevista para tener resultado favorable al momento de captar la información.

Hasta aquí, se ha tratado de exponer el surgimiento y conformación de la figura y el oficio de entrevistador, así como la conformación a grandes rasgos su espacio laboral. Como se mencionó líneas arriba se trata de mirar a este trabajador

como una construcción histórica, es decir, la configuración de la naturaleza del oficio de entrevistador como resultado de un proceso de formación donde convergen distintos factores como, políticos, económicos y sociales. Así como diversos actores y experiencias que muestran cambios y continuidades en este trabajo de recolección de datos.

2.2 La tarea del entrevistador

Como lo he mencionado, el INEGI tiene a su cargo principalmente generar información estadística y geográfica a nivel nacional. Los resultados se utilizan para cubrir distintas áreas de interés, como la obtención y conocimiento de datos demográficos, sociales, culturales, tecnológicos, educativos, económicos y geográficos. También para analizar tendencias de comportamientos sociales o fenómenos específicos, por ejemplo, violencia familiar, inseguridad, confianza del consumidor, por mencionar algunos (INEGI, 2016).

Entre los usuarios de la información generada por el INEGI se encuentran las autoridades de gobierno en los diferentes niveles y esferas de acción quienes las utilizan para cuantificar y ubicar necesidades y establecer los programas y políticas públicas; también están las empresas privadas para quienes las estadísticas facilitan el conocimiento de la oferta y demanda de los bienes y servicios y sus cambios en el tiempo, así como aspectos sobre mercados potenciales e infraestructura existente, proporcionando elementos para formular programas de inversión.

Asimismo, como usuarios, los investigadores del sector académico, utilizan las estadísticas para gran variedad de estudios que permiten conocer los fenómenos en una perspectiva integral de relaciones entre los factores involucrados, lo cual facilita su análisis, interpretación y predicción; y el público en general consulta las estadísticas para muy diversos fines, destacándose el de conocer aspectos esenciales de la realidad nacional e internacional, como parte de la cultura general del ciudadano del mundo actual (INEGI, 2016).

Como se muestra con lo anterior señalado, parte de este gran proceso de producción de información, en particular de la estadística, el trabajo del

entrevistador tiene gran relevancia a nivel social, y dentro de la organización (INEGI), siendo que el entrevistador es el encargado de acudir a empresas, oficinas, negocios pequeños y viviendas solicitando y recolectando los datos de la población necesarios para la generación de las estadísticas en diversos temas y con distintos fines de orden nacional.

Para conocer a detalle el trabajo que realizan hoy en día los entrevistadores del INEGI del área de encuestas en hogares, se propone realizar una descripción sobre su proceso de trabajo, siendo que es aquí donde se podrán observar las exigencias, los riesgos, así como, las estrategias de adaptación y acción de este grupo de trabajadores.

Como lo menciono líneas arriba, la tarea principal del INEGI es generar información estadística sobre el país. Para llevar a cabo esta labor se 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. Para realizar esta última actividad, el área de encuestas del instituto, ocupa la participación de cientos de entrevistadores que salen a las calles a captar datos de los ciudadanos sobre diversos temas de interés que servirán como parámetros de medición para el país²².

El trabajo cotidiano del entrevistador se realiza en calle, siendo ellos (los entrevistadores) quienes tienen como encargo recorrer avenidas, caminos, veredas, senderos hasta llegar a cada una de las viviendas que debe visitar para realizar sus encuestas asignadas.

Las encuestas son métodos estadísticos que se emplean para estudiar una población objetivo, en particular, las realizadas en los hogares (lugar donde los entrevistadores ejecutan su actividad), permiten conocer las características, hábitos y condiciones de vida de la población del país, así como su percepción de los cambios sobre el bienestar social y el desarrollo económico. Se levantan con mayor frecuencia que los censos y su cobertura y desglose geográfico son regularmente,

²² A nivel nacional se contratan, por ejemplo 551 entrevistadores para la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre seguridad pública (ENVIPE 2013). Y 481 entrevistadores contratados para la encuesta Módulo de Condiciones Socioeconómicas (MCS 2015).

a nivel nacional, sin embargo, algunas encuestas presentan datos con cobertura hasta entidad federativa o por ciudad (INEGI, 2016).

La cobertura y alcance regional para el cumplimiento de recolección de información es de grandes dimensiones, para lograr esto, los entrevistadores tienen presencia geográfica bastante amplia, ellos recorren colonias en zonas urbanas y poblaciones en zonas rurales a lo largo y ancho del territorio nacional. A continuación, se presenta un mapa con el desglose territorial que maneja el INEGI para subdividir las entidades federativas en unidades cada vez más pequeñas y específicas hasta llegar a las manzanas y/o zonas de caserío disperso con la finalidad de ubicar física y geográficamente al entrevistador, y con ello, logre cumplir el propósito de llegar a cada una de las viviendas seleccionadas de todo el país.

En el mapa que abajo se muestra²³, se puede observar las divisiones establecidas por el INEGI para referenciar correctamente la información estadística de los censos y encuestas en los lugares geográficos correspondientes. Siendo el área denominada grupo de *manzanas*²⁴ (ubicadas dentro del *ageb*, área geoestadística básica)²⁵ la de interés para el trabajador de campo, ya que en ellas están contenidas las viviendas seleccionadas, objeto de estudio del entrevistador.

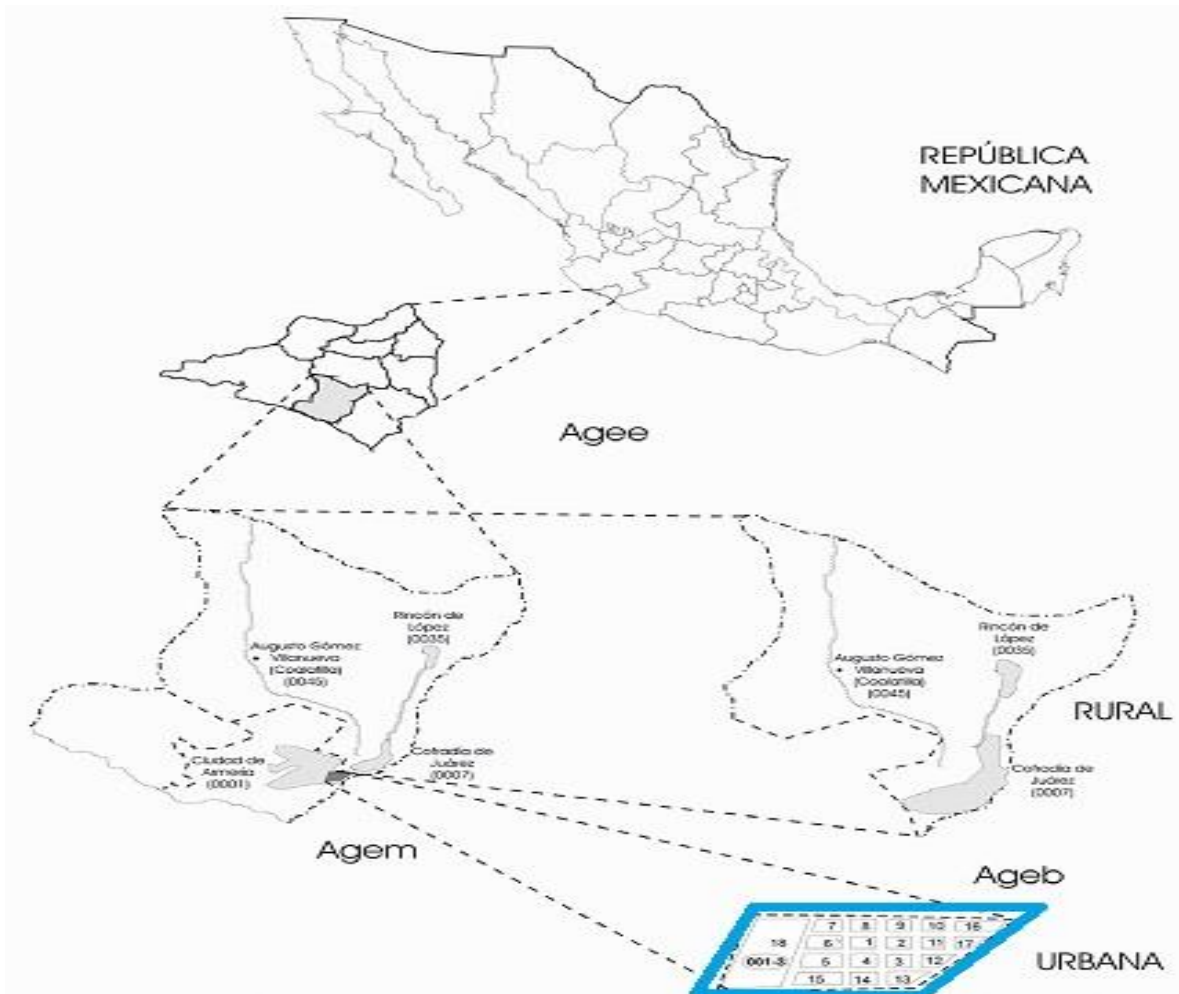
²³ Tomando como ejemplo el estado de Colima para mostrar el diseño de división por áreas, la misma forma de segmentación se ocupa para cada una de las entidades federativas del país.

²⁴ Concepto definido de la siguiente manera: Espacio geográfico constituido por un grupo de viviendas, edificios, predios, lotes o terrenos de uso habitacional, comercial, industrial, de servicios, entre otros. Se considera como la unidad mínima del Marco Geoestadístico Nacional en área urbana y/o rural para el trabajo operativo de censos y encuestas; generalmente puede rodearse en su totalidad y está delimitada por calles, andadores, brechas, veredas, cercas, arroyos, barrancas y otros elementos (INEGI, 2014)

²⁵ Delineado color azul dentro del mapa.

Mapa 1. República Mexicana.

Lugar de trabajo del entrevistador. Desglose por áreas geoestadísticas, división de lo más general (entidades) hasta lo particular (manzanas),



Fuente: INEGI, Manual para la identificación de viviendas seleccionadas 2009

Dado que el trabajo del entrevistador se ubica en las calles (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 el trabajo del entrevistador, 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, o las amenazas de extorsión o la exposición a secuestros, por mencionar algunas situaciones. Y sin exceptuar las inclemencias climáticas que pueden imposibilitar el acceso a las viviendas por visitar, como inundaciones a

causa de tormentas o huracanes, deslaves de caminos y carreteras, entre otros, lo anterior, constituye un riesgo inherente al trabajo de los entrevistadores.

El entrevistador del INEGI tiene como tarea principal recolectar datos de la población sobre los diferentes temas que se abordan en las distintas encuestas producidas en el instituto con el objetivo de generar información estadística a nivel nacional. En cada uno de los eventos -encuestas- del instituto, la tarea del entrevistador es salir a las calles, con cartografía en mano, para lograr la ubicación y visita de las viviendas para luego realizar una serie de preguntas al informante, por medio de un instrumento preestablecido por el área conceptual del instituto.

En toda encuesta del INEGI, la primer actividad del grupo de trabajadores de campo es el curso de capacitación, con ello conocen en qué consiste la encuesta, el tema, los antecedentes, por qué y para qué se levanta esa información, es decir, qué pretende medir, conocen también los objetivos, los conceptos, el cuestionario -tipo de preguntas-, forma de levantamiento -en papel o en dispositivo electrónico-, se les presenta la muestra, las áreas de trabajo y conocen a la persona que será su supervisor y a sus compañeros de trabajo, en general del evento y en particular de su grupo o jefatura.

Además, como parte de la capacitación se les enseña a *ubicarse en campo*, es decir, se les enseña a reconocer las viviendas seleccionadas que son parte de la muestra poblacional y de las cuales recolectarán información. En el INEGI todas las Encuestas en Hogares²⁶, independientemente del departamento al que pertenezcan²⁷, trabajan por vivienda seleccionada, esto quiere decir que a cada una de las encuestas que realiza el instituto se le asigna previo al inicio del levantamiento una muestra de la población integrando los estratos económicos alto, medio o bajo para obtener una representatividad de los sectores. Esta metodología

²⁶ Proyectos de encuestas por muestreo, que permiten a bajo costo la captación de datos muy detallados en periodos cortos de tiempo, aunque con limitaciones en desagregación geográfica, a diferencias de los proyectos censales, cuyas características de cobertura total permiten el mayor desglose geográfico de la información, aunque los altos costos obligan a una periodicidad de cinco y diez años (INEGI, 2016).

²⁷ La estructura organizacional del INEGI se conforma por departamentos perteneciente a subdirecciones. De la subdirección de estadísticas se desprende el dpto. de estadísticas sociodemográficas y el dpto. de estadísticas socioeconómicas. Por otra parte, se encuentra el depto. de encuestas de gobierno, este se deriva directamente de la coordinación del instituto. En estos tres departamentos se recolecta información por el método de vivienda seleccionada.

es utilizada con la finalidad de que toda la población participe al brindar su opinión o percepción sobre determinado tema, y evitar que una misma vivienda conteste para dos encuestas, sea de la misma temática, pero con diferente periodicidad o en eventos completamente diferentes.

A partir del Marco Nacional de Viviendas²⁸ (área perteneciente al INEGI fundamental para seleccionar la muestra poblacional y ligada por completo al área de Encuestas en Hogares del mismo instituto) se obtienen las viviendas²⁹ objeto de entrevista para las encuestas en hogares, que se llevan a cabo en el Instituto. Éstas se eligen mediante un minucioso proceso estadístico (incluye las viviendas deshabitadas y de uso temporal) que garantiza que los resultados obtenidos, a partir de sólo una parte de la población (muestra), se puedan generalizar hacia el total (INEGI, 2014: 31). Además, que la aplicación de la entrevista justo en la vivienda seleccionada y no en otra, debe considerarse como uno de los factores principales para garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos a partir de las encuestas en los distintos ámbitos geográficos (INEGI, 2009).

Sobre la importancia de cuidar la selección de las viviendas el INEGI señala en sus manuales de capacitación a entrevistadores de encuestas en hogares lo siguiente:

Para que la información recabada, a partir de las encuestas, genere estimaciones de buena calidad, es de vital importancia que visites exactamente las viviendas seleccionadas, ya que, de otra forma, se pueden producir sesgos en los datos. Cada una de las viviendas en muestra *representa* un conjunto de la población total (INEGI, 2014: 32).

De ahí que el proceso de trabajo de calle -o de campo- requiere, por un lado, de habilidades en el manejo de los conceptos que dan pista para ubicar el espacio

²⁸ El Marco Nacional de viviendas se construyó con base en la información estadística y geográfica del XII Censo de población y vivienda del año 2000. Lo constituye un conjunto de materiales y listados a partir de los cuales se obtienen las viviendas objeto de visita para las diversas encuestas en hogares que realiza el INEGI (INEGI,2009).

²⁹ Dos definiciones relacionadas con este concepto es importante conocerlas por ser básicas en el proceso de trabajo del entrevistador. Vivienda: Lugar delimitado por paredes y cubierto por techos, donde generalmente las personas comen, preparan alimentos, duermen y se protegen del ambiente. La entrada debe ser independiente, es decir, los ocupantes pueden entrar y salir de ella sin pasar por el interior de otra vivienda. Vivienda particular: vivienda destinada, construida o adaptada para el alojamiento de personas que forman hogares. Este tipo de vivienda es objeto de estudio para la encuesta (INEGI, 2014).

físico perteneciente a la muestra, y por otro, de cumplir con los requisitos de precisión y veracidad al momento de reconocer el lugar susceptible a brindar información.

Para el entrevistador, después de adquirir conocimiento sobre los conceptos del cuestionario y la forma de ubicación de las viviendas seleccionadas, viene un periodo de *práctica de campo* (varía por tipo de encuesta de un día a una semana), con el objetivo de que la teoría vista en el curso de capacitación lo lleve a la práctica, desde la manera de presentarse ante el informante, el manejo de los conceptos y la aplicación del cuestionario, así como para acostumbrarse al uso de la cartografía y los listados de viviendas que le indican dónde levantar la información.

Cuando el entrevistador llega a su vivienda, siguiendo el procedimiento *vivienda seleccionada*, lo posterior es recolectar información, pero para ello debe seguir con el procedimiento indicado en el manual. La primera persona con quien haga contacto debe ser mayor de edad y *residente habitual*³⁰, de no cumplir con estas características, el trabajador deberá pedir por alguien que las cumpla para poder proseguir con su actividad.

El cuestionario es elemento fundamental dentro del proceso de trabajo del entrevistador, es decir, es el objeto de este proceso como materia prima que el trabajador utiliza para la recolección de información proveniente de los informantes. Está diseñado en dos secciones, la primera, *cuestionario principal*, recaba datos sociodemográficos, por ejemplo, número de residentes, parentesco, estado civil, sexo, edad, fecha de nacimiento³¹, escolaridad, ocupación, lugar de procedencia, entre otros. La segunda parte, *cuestionario o módulo temático*, son preguntas relacionadas con la temática propia de la encuesta, que puede ser sobre violencia hacia las mujeres, percepción y medición de la inseguridad, uso del tiempo, uso de la tecnología, ingresos y gastos de los hogares, también sobre, ocupación, empleo y desempleo, confianza del consumidor, por mencionar algunas³².

³⁰ Personas que viven normalmente en la vivienda, donde generalmente duermen, preparan sus alimentos, comen y se protegen del ambiente y por ello la reconocen como su residencia habitual (INEGI, 2013: 47).

³¹ Dato que será importante para el caso en que la encuesta se levante en papel, ayudará a definir quién será la persona *informante elegido* para contestar el cuestionario temático.

³² Información, producto de la experiencia sistematizada de la investigadora, así como del trabajo de campo.

Al tener un primer contacto con el *informante adecuado* -porque cumple con las características que dicta el manual- de la vivienda seleccionada, esta persona es quien contestará la primera parte del cuestionario, a partir de dicha información se seleccionará un residente, *informante elegido* para contestar a la segunda sección del cuestionario. El criterio para esta selección se establece a partir de dos formas: 1. Si se levanta en cuestionario electrónico, el sistema determina al informante elegido³³, a partir de la introducción de los primeros datos, correspondiente a lo sociodemográfico de la sección primera del cuestionario; 2. si se levanta en cuestionario de papel³⁴, el criterio para escoger al informante elegido es el residente habitual de la vivienda mayor de 18 años próximo a cumplir años a partir del día en que se aplica la entrevista.

Después de contactar con la persona seleccionada para contestar la parte temática del cuestionario, explica el objetivo de la encuesta y la forma en cómo se seleccionó al informante por lo que pide la colaboración contestando a las preguntas del cuestionario, una vez obtenida la información el entrevistador reconoce la participación entregando un oficio de agradecimiento, da aviso de una posible visita de *re consulta*³⁵ o de supervisión, se retira de la vivienda y procede a llenar sus formatos de cobertura y avance, donde indica el número de visitas que hizo a una misma vivienda y el resultado de la misma, es decir si se logró o no levantar la información.

La mayoría de las encuestas en hogares del instituto tienen esta metodología para el levantamiento de la información, aunque existen otras muy similares, para el caso de las que recolectan información sobre ingresos y gastos del hogar en un primer momento se pregunta sobre los datos sociodemográficos al informante

³³ En el caso del cuestionario electrónico, el sistema indicará quién es la persona elegida aplicando un método de selección aleatoria (INEGI, 2013: 58).

³⁴ En el caso del cuestionario impreso y sólo que en su totalidad se levante por este medio, se debe conocer la fecha de nacimiento de los integrantes del hogar de 18 o más años para aplicar el criterio de selección de la persona, como una alternativa al sistema de selección aleatoria del cuestionario electrónico. Criterio básico de selección: Fecha de cumpleaños inmediata posterior al día en que aplicas la entrevista (INEGI, 2013: 58-59).

³⁵ Re consulta, término utilizado para la acción de regresar a la vivienda en caso de que el sistema al momento de validar la información se identifique algún error u omisión en la información. Por lo cual el entrevistador debe volver con el informante y corroborar el dato o preguntar lo que hizo falta.

adecuado, ya sabiendo cuantas personas habitan en la vivienda seleccionada posteriormente se entrevista a cada³⁶ uno de los residentes. En el caso de las encuestas sobre dinámica demográfica en mujeres o sobre dinámica de las relaciones del hogar, referido al tema de violencia familiar, todas las mujeres residentes de la vivienda deben contestar por completo el cuestionario.

Para lograr esta tarea, sea entrevistar al informante elegido, a todas las mujeres de una misma vivienda, o a todos los integrantes del hogar implica que el entrevistador visita en repetidas ocasiones la misma vivienda por el intento de localizar a la persona a quien debe solicitarle la información. Actualmente existe una enorme dificultad para localizar a la población entrevistada, debido sus propias dinámicas de trabajo de jornadas muy largas, sin horario fijo, con dos empleos, o que trabajan fuera del lugar de residencia, esto complica la recolección de datos y por consiguiente dificulta el cumplimiento de las metas diarias establecidas.

El estilo de vida presente, impuesto en gran medida por los ritmos laborales en la actualidad, inciden en el esfuerzo que el entrevistador realiza para conseguir las entrevistas de la población susceptible a ser entrevistada. Los principales motivos que complican la localización de las personas seleccionadas son: a) además de que el residente no se encuentre en la vivienda; b) la ausencia aparente de la persona en su domicilio, esto es que aun estando el informante dentro de su vivienda se niegue a salir para atender al trabajador que recolecta información, ya sea que no abra la puerta o que un familiar excuse la ausencia del seleccionado, c) otro obstáculo son las zonas habitacionales con acceso restringido, en ellas la mayoría de las veces se requiere de una labor de convencimiento mayor empezando por el vigilante del condominio, luego al administrador y al comité de colonos para finalizar con el residente que interesa entrevistar; d) también como dificultad están todas aquellas viviendas que se encuentran desocupadas - deshabitadas- al momento de la visita del entrevistador. Las situaciones antes mencionadas inciden en dos sentidos hacia el entrevistador, la primera directamente a su trabajo ya que a mayor tasa de no respuesta en la recolección de

³⁶ En este tipo de encuestas se entrevista a la totalidad de las personas residentes de la vivienda seleccionada, incluye mujeres y hombres sin distinción de edades.

datos se incrementa la posibilidad de no alcanzar su porcentaje prescrito por el instituto (85% del total de la carga de trabajo), y derivado de ello las implicaciones en la subjetividad del trabajador, por ejemplo, estrés, angustia, preocupación por no cubrir con su cuota de entrevistas efectivas levantadas.

Ante la ausencia de las personas en sus hogares durante la mayor parte del día por sus actividades laborales, el trabajador de campo del instituto debe realizar varias visitas (cinco o más en diferentes horarios, en diferentes días) previas a localizar a la persona seleccionada para contestar la encuesta. Si durante el día, el entrevistador no logra establecer contacto, regresa en otro horario, habitualmente siendo por las noches (después de las ocho) cuando contacta por vez primera a quien le puede brindar información

En el INEGI cada evento -encuesta- establece su planeación y logística, así, dependiendo del total de la muestra seleccionada es que se determina el número de supervisores y entrevistadores por evento, también el número de semanas asignadas para la recolección de información. Regularmente a cada trabajador de campo le son asignadas entre 5 y 7 viviendas diarias, entre 30 y 35 a la semana, considerando cinco días, lunes a viernes. Esto quiere decir que el entrevistador debe obtener ese número de entrevistas efectivas, con información completa, para el caso de la encuesta que trabaja por informante elegido se requiere que sea este quien haya contestado, para el caso de las encuestas con metodología de entrevista a todas las mujeres o todos los residentes que haya logrado contactarlos a todos y que además ninguno se niegue a proporcionar información, de lo contrario, de no obtener la totalidad de la información, o la información completa, será un rezago que le quedará en su carga de trabajo y que en días posteriores deberá hacer lo posible por completar dicha información.

Las *cargas de trabajo*³⁷ asignadas a cada entrevistador pertenecen a un área o zona de trabajo, esto es determinado por la persona contratada como *responsable*

³⁷ Número total de viviendas seleccionadas asignadas por trabajador de encuesta. Es el número de viviendas de las cuales mínimo debe obtener información completa del 85% del total asignado (información producto del trabajo de campo).

de la encuesta³⁸, para la mayoría de los eventos del instituto (refiero al área de encuestas en hogares) es esta figura laboral quien realiza la planeación y asignación de zonas y cargas, en algunos otros eventos le corresponde al supervisor otorgar número de viviendas y zonas de trabajo. La forma cómo se designa, es ubicando aproximadamente el mismo número de viviendas por entrevistador, tratando de agruparlas por colonias cercanas para acortar los tiempos de traslado entre una y otra vivienda. Se toma en cuenta que habrá momentos en que el entrevistador tendrá rezagos durante el levantamiento, esto quiere decir que va dejando viviendas sin cerrar³⁹ por la serie de contratiempos que se van presentando durante el recorrido de su zona de trabajo. Conforme el entrevistador va avanzando en el recorrido va levantando información, al encontrarse ante situaciones que le impiden terminar su trabajo, captar la información, él continúa su recorrido y posteriormente regresa a la vivienda señalada con falta de información.

Cuando el entrevistador toca a la puerta solicitando información pone en juego todas sus habilidades de socialización y empatía para lograr confianza en el entrevistado y así conseguir que el entrevistado acceda a contestar el cuestionario. Una vez encontrada la persona que contestará la encuesta, el trabajador de campo hace una pequeña presentación de ésta y pide colaboración para responderla, en esta fase de la interacción entre entrevistador – entrevistado, es muy común que la persona por entrevistar haga muchos cuestionamientos y dude sobre la encuesta y sobre el INEGI como institución gubernamental. Las actitudes de renuencia por parte de las personas informantes ante la solicitud de cooperación para recolectar datos, así mismo, son muy frecuentes. Los ciudadanos que se niegan a participar, la mayoría de las veces argumentan molestia ante las situaciones que se viven en el país, como pobreza, corrupción, falta de empleos, inseguridad, etc., para estas

³⁸ Nombre que se le da a la figura laboral encargada de llevar la encuesta, se le contrata de forma eventual, tiene como funciones, contratar al personal, desde el instructor quien impartirá la capacitación, hasta entrevistadores, supervisores y para algunos casos, capturistas, analistas y responsable de área de captura y validación. También lleva a cabo las actividades relacionadas con la logística y planeación, solicitud de vehículos, de viáticos y gastos de campo. Realiza supervisiones al personal y resuelve situaciones inesperadas. Es el contacto directo entre la coordinación estatal y la oficina central del INEGI.

³⁹ Término para referir que al entrevistador le falta información de alguna sección del cuestionario o de uno completo, debido a que no ha entrevistado a algún informante, por lo que dicha vivienda está incompleta, sin cerrar, esto es, sin asignarle código de entrevista completa.

personas el entrevistador les representa, por ser la imagen de una institución de gobierno, una oportunidad para descargar el enojo hacia lo que llaman mala administración; por otra parte, ven como una pérdida de tiempo otorgarle unos minutos al entrevistador para contestar el cuestionario, o una actividad sin sentido, argumentan que la opinión de los ciudadanos no repercute en nada sobre la toma de decisiones de los gobernantes para beneficio de la población.

Para llegar a su destino –cada una de las viviendas seleccionadas- los entrevistadores recorren grandes distancias a través de largas caminatas con mochila en espalda cargando sus herramientas de trabajo. Esto lo realizan sin exceptuar las condiciones climáticas como un aspecto relevante de este tipo de trabajo en exterior, sin importar si es un día extremadamente caluroso, noche helada, o tarde lluviosa, para lograr el cumplimiento de su trabajo los entrevistadores van a su espacio de trabajo con todas las adversidades propias del proceso de su trabajo.

Estando en campo, -área de trabajo-, existen zonas que son de difícil acceso por varias razones, a) gente desconfiada y renuente a proporcionar información, b) existe inseguridad -asaltos y/o consumo de drogas o alcohol en vía pública-, c) viviendas en condominio con caseta de vigilancia que controla el paso a personas no residentes, d) para la zona rural -aunque no exclusivo- los perros agresivos afuera de las casas. Son estas situaciones que enfrenta el entrevistador al realizar su trabajo de recolección de datos.

El trabajo de calle resulta ser un tanto complicado; además de sortear las situaciones mencionadas, el entrevistador debe tener habilidades de trato con las personas, sobre todo con aquellas renuentes a participar para con la encuesta, durante el momento de la recolección de datos éste trabajador requiere de poner toda su atención en las respuestas para llevar sin error la secuencia de las preguntas y evitar *retornos a campo*.⁴⁰ También debe estar preparado para enfrentar situaciones que pueden resultar durante la entrevista, lo más común son las interrupciones al entrevistado al sonar el teléfono, o distracciones de parte de

⁴⁰ Ante un error u omisión de información en el cuestionario el entrevistador vuelve a la vivienda a solicitar o corroborar los datos para corregir. Es similar al término *re consulta*.

los familiares, o incluso puede ser que el entrevistado prepare sus alimentos mientras contesta al entrevistador.

Aunado a las situaciones señaladas, como entrevistador se requiere tener pericia para manejar varios documentos casi al mismo tiempo, entre ellos, los productos cartográficos que le proporcionan para ubicar las viviendas, la información impresa que utilizan para convencer a la población a participar, como oficios y productos promocionales editados por el propio instituto que ocupa el trabajador de campo para fortalecer la confianza y motivación al ciudadano para participar en la generación de datos estadísticos nacionales. Y por supuesto, la indispensable destreza sobre el manejo del cuestionario en ambos formatos, papel y electrónico, previniendo que ante una falla del equipo de cómputo con el que captan la información se continúe la entrevista en el cuestionario de papel.

Para la recolección de la información algunas encuestas ocupan equipos de cómputo. Del cual cada entrevistador es resguardante de su herramienta de trabajo (minicomputadora portátil), durante el operativo de campo, dicho resguardo no cuenta con ningún tipo de seguro, por lo que, en caso de daño, pérdida o robo, es el trabajador quien cubre el costo del perjuicio.

Hasta aquí, podemos observar el trabajo del entrevistador como un trabajo no clásico, es decir, ubicado en el sector servicios, con una amplia relación triádica entre la empresa - trabajador - cliente (Reygadas, 2011), que para el caso sería entre -el INEGI, el entrevistador y el informante- que en mucho este último contribuye al buen término o no del trabajo del entrevistador.

2.3 Condiciones y medio ambiente del trabajo

Las características del trabajo de los entrevistadores a nivel nacional y local, se ubican en un contexto de flexibilidad laboral, por el tipo de relación establecida con la institución empleadora, además de la forma de contratación temporal, las extensas jornadas y la escasa posibilidad de hacer trayectoria laboral dentro del instituto. Estas condiciones flexibles de trabajo que ofrece el INEGI lo coloca en el ámbito de trabajo precario porque conlleva a una falta de estabilidad y duración en el mismo empleo.

Aunado a las condiciones laborales precarias, el entrevistador se enfrenta a una serie de exigencias estructurales, las del cliente y las propias del instituto, como los tiempos y las formas de captación del dato. Asimismo, afronta condiciones del medio ambiente del trabajo, por ejemplo, el espacio donde labora, la calle. Lo anterior en conjunto, configura cierto tipo de riesgo que además de afectar la vida laboral, social y privada, inciden en la subjetividad de este grupo de trabajadores de forma individual y colectiva.

2.3.1 Condiciones laborales

El INEGI contrata directamente a sus trabajadores⁴¹, incluyendo al personal operativo (o de campo). Al entrevistador se le contrata por un tiempo determinado, es decir su contratación corresponde al levantamiento de la encuesta, así que dependiendo del evento será la duración del periodo operativo por lo tanto del periodo de contratación, el cual puede variar entre cinco semanas o cinco meses.

Los trabajadores de campo del Instituto saben de antemano y a manera de un acuerdo tácito, que se trabajará los siete días de la semana, incluyendo días festivos (no laborables), en un horario discontinuo, esto por estar a la entera disposición de los horarios de los informantes; aunque el contrato escrito especifique que el trabajo de entrevistador es de lunes a viernes en un horario de 8:30 a 16:30 horas.

En el tema de seguridad social: los entrevistadores cuentan con seguridad por parte del ISSSTE. Cada inicio de contrato se les da de alta, durante el periodo de contratación tiene derecho a este servicio médico, al término del mismo, el área de recursos humanos del INEGI da aviso de suspensión de actividades para darlos de baja. Y a partir del último día de contratación tienen un mes más para seguir siendo atendidos en este servicio de salud. También cuentan con el derecho de

⁴¹ Es necesario mencionar que, al mes de noviembre del 2017, fecha en que se concluye la escritura de esta tesis, el INEGI aun contrata directamente a sus trabajadores. No obstante, se ha tenido noticias extraoficiales sobre la posible inserción de *outsourcing* como forma de contratación para el personal eventual, incluye a los trabajadores de campo. Igualmente, la nota en el periódico El Heraldo (versión digital) habla sobre un convenio con una empresa para llevar las contrataciones de encuestadores y empleados eventuales en otras áreas. Esta nota no especifica si este convenio es en oficinas centrales o en alguna coordinación estatal. Ver nota en El Heraldo Aguascalientes, del 1 de agosto del 2017.

acceso a créditos para vivienda de FOVISSSTE después de una antigüedad de seis meses laborando para el Instituto.

La relación salarial de esta figura laboral es directamente con el INEGI, aproximadamente perciben⁴² entre \$8000 y \$8400 pesos mensuales, dependiendo del evento para el cual se les contrate, dicha cantidad es determinada en base a los niveles de contratación que maneja el área de recursos humanos de la oficina central, la cual las coordinaciones estatales implementan para la contratación y pago oportuno mediante tarjeta de nómina bancaria.

Para el traslado del entrevistador a su área de trabajo, el INEGI le proporciona lo que se denomina gasto de campo, igualmente varía de acuerdo al presupuesto que se le asigna al evento (encuesta), pueden ser entre \$90 y \$120 pesos para el área metropolitana dentro de un rango de 50km partiendo de las instalaciones físicas de la coordinación estatal del instituto en la entidad. Después de esta distancia cambia el monto del gasto, según lo establecido en un documento normativo denominado *Pasajes, gastos, y viáticos del INEGI*.

El siguiente cuadro ayudará a mostrar las condiciones contractuales, así como los niveles de prestación social según la encuesta en la que se labore⁴³. Hablar de las características de las encuestas del INEGI es importante debido a que estas determinan la forma de contratación de los entrevistadores, por tanto hay una relación entre el tipo de encuesta y las condiciones laborales de estos trabajadores.

⁴² Dato al año 2016.

⁴³ Para conocer más sobre los tipos de encuesta del INEGI, ver anexo.

Cuadro 3. Condiciones laborales del entrevistador por tipo de encuesta

| ENTREVISTADORES ENOE | ENTREVISTADORES ENH | ENTREVISTADORES ENCUESTAS ESPECIALES Y ENSU. |
|--|--|--|
| Encuesta con contrato permanente, por tiempo indefinido. | Encuesta con contrato eventual por año. (renuevan contrato cada año) | Encuesta con contrato eventual por proyecto, varía de 1 a 4 meses, dependiendo la encuesta. |
| Aguinaldo, vacaciones, vales de despensa. | Aguinaldo, vacaciones, vales de despensa. | Aguinaldo proporcional al tiempo trabajado. Vales de despensa si su contrato llega día 15 de diciembre. Vacaciones si tienen contratación continua por 6 meses ininterrumpidos, es decir, si terminan un contrato e inmediatamente se les vuelve a contratar para otro evento. |
| Fondo de ahorro anual | | |
| Seguridad médica (ISSSTE) permanente. | Seguridad médica (ISSSTE) anual. | Seguridad médica (ISSSTE) por el periodo de contratación. |
| Seguridad social, en vivienda y pensión. | Acceso a crédito para vivienda. | Acceso a crédito para vivienda a partir de 6 meses de contrato, aunque sea intermitente. |
| Bonos anuales | | |
| Pago por tiempo extra al levantar un módulo adicional a su cuestionario básico. | | |
| Invitados a los festejos que organiza el instituto, por ejemplo, día de las madres o del niño, fin de año. | | |
| Bonos económicos por día de las madres y para juguetes del día de niño o de reyes. | | |

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de los entrevistadores, febrero - marzo 2017

2.3.2 Características estructurales del trabajo

Con la finalidad de ejemplificar al lector las características laborales, así como las exigencias estructurales para ejecutar este trabajo, es decir, se pretende mostrar

las necesidades y requerimientos del instituto para lograr la captación de datos, y cómo estas las vierte en quien labora como trabajador de campo. A continuación, se tomarán como muestra dos encuestas de las más representativas para el instituto, por su tradición y por los temas que capta.

Aunque cada evento tiene sus especificidades, para trabajar como entrevistador de Encuestas en Hogares del INEGI en general se requiere: (perfil de puesto 2015)⁴⁴ Bachillerato mínimo⁴⁵, sexo indistinto⁴⁶, edad de 19 años en adelante, disponibilidad y experiencia en el trabajo de campo, facilidad de relación con las personas, excelente presentación, disponibilidad para viajar, destreza en la ejecución de operaciones aritméticas⁴⁷, una vez seleccionado el aspirante debe tomar el curso de capacitación específicos del proyecto (INEGI, 2015).

Por ejemplo, para la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de la Seguridad Pública -perfil de puesto 2015-, los requisitos para trabajar como entrevistador son: edad entre 23 y 50 años, sexo indistinto, escolaridad⁴⁸ en bachillerato terminado o carrera técnica, expresión oral clara y fluida, conocimiento del área geográfica de su estado o del área seleccionada en la muestra, facilidad en el manejo de relaciones humanas, disponibilidad de tiempo completo y para viajar dentro de la entidad, alto sentido de responsabilidad, saber escuchar, conocimientos básicos en el manejo de windows (INEGI, 2015).

No obstante que en la generalidad operativa para el levantamiento de información las funciones y actividades son básicamente las mismas para todos los eventos de encuestas en hogares, cada una acentúa las especificidades que les interesa resaltar, sea sobre el trabajo operativo o sobre las características o habilidades que debe tener el trabajador que capta información

⁴⁴ Datos tomados de la encuesta Módulo de Condiciones Socioeconómicas 2015, versión digital, mayo 2015.

⁴⁵ Algunas encuestas piden nivel de licenciatura, sobre todo las que pertenecen a la Dirección de encuestas gubernamentales.

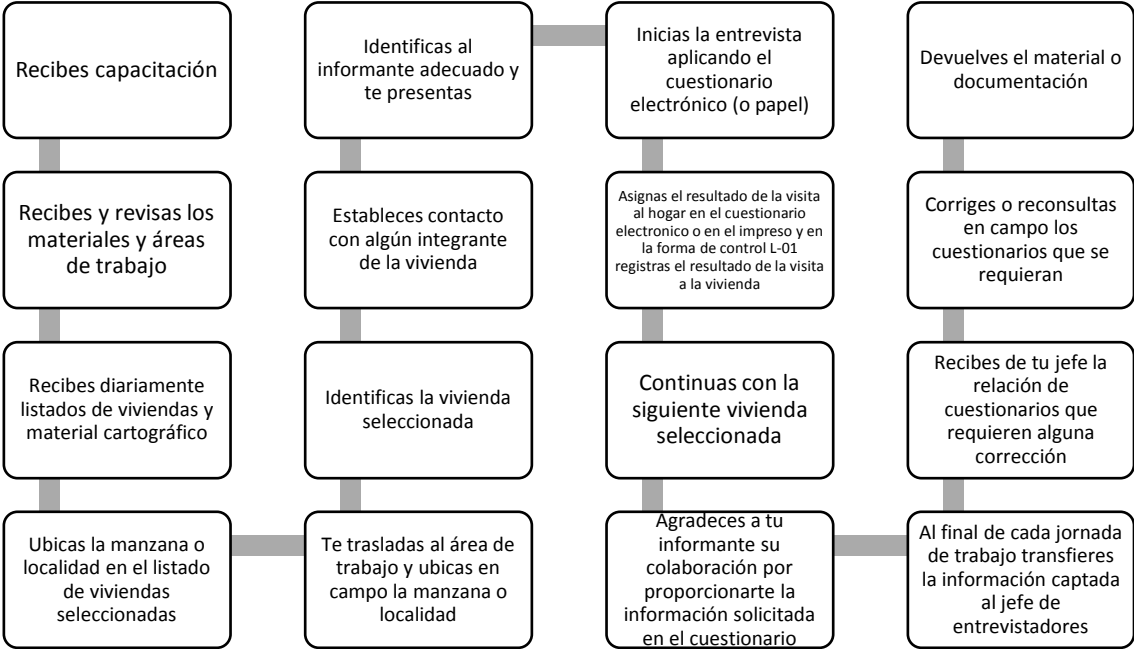
⁴⁶ Las encuestas dirigidas a captar información sobre fecundidad y violencia intrafamiliar o de género, se solicita que sean entrevistadoras mujeres quienes recaben la información.

⁴⁷ Requisito específico para encuestas que captan cantidades, como salarios, prestaciones, ingresos y egresos monetarios, como es el caso de la encuesta Modulo de condiciones Socioeconómicas.

⁴⁸ Para el año 2016, la escolaridad requerida es de licenciatura, o bachillerato con experiencia en trabajo de campo en INEGI.

Para la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de la Seguridad Pública 2015, por sus siglas, ENVIPE, la función principal del entrevistador es obtener en campo la información de cada una de las viviendas seleccionadas (INEGI, 2015). El manual del entrevistador de la ENVIPE 2015 presenta un esquema de las actividades que deberá realizar el trabajador de campo:

Diagrama 1. Actividades del entrevistador

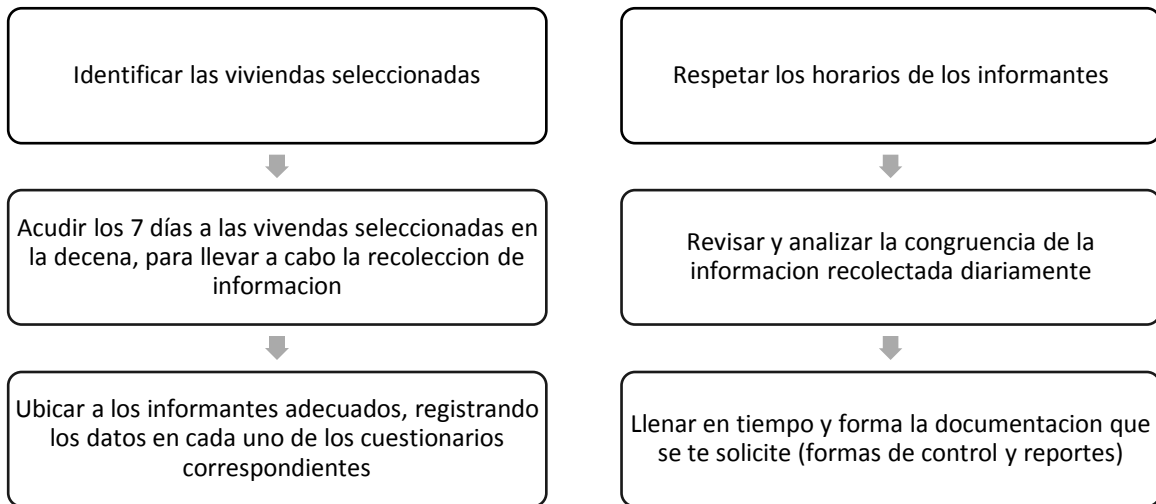


Fuente: Elaboración propia con datos del Manual para entrevistadores ENVIPE 2015, INEGI

Para la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2014 (ENIGH), el manual del entrevistador habla de la importancia y responsabilidades de esta figura para describir lo que le corresponde hacer como actividades o funciones, menciona lo siguiente:

La ENIGH-2014 es un proyecto de gran relevancia e injerencia en la determinación de las políticas públicas y las acciones tendientes a mejorar la situación del país (INEGI, 2014). Por lo tanto, es MUY IMPORTANTE TU DESEMPEÑO para así contribuir como servidor público a captar información fidedigna que permita conocer las condiciones de vida de la población en México (INEGI, 2014). El siguiente diagrama describe las principales responsabilidades del entrevistador:

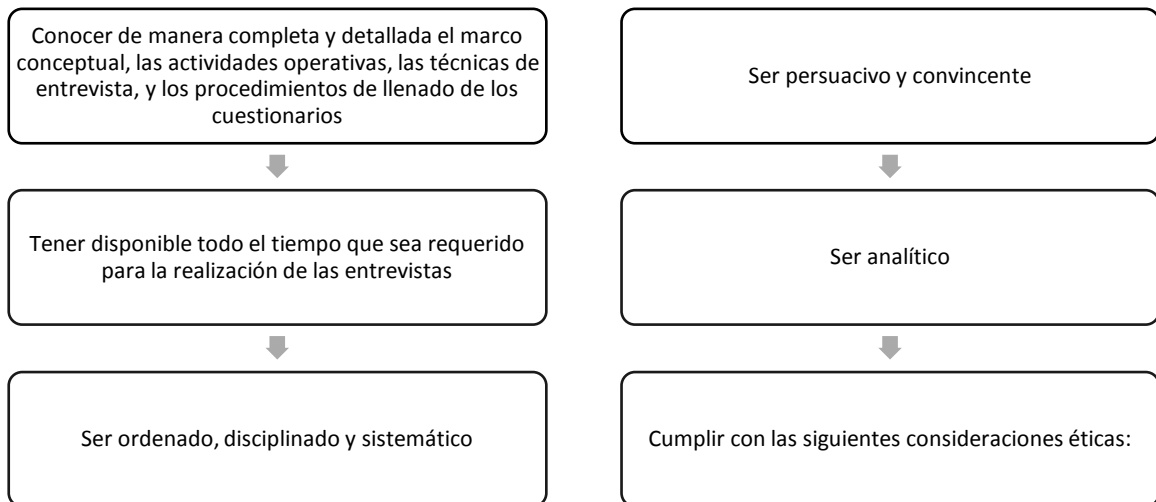
Diagrama 2. Las principales responsabilidades del entrevistador



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual del entrevistador ENIGH 2014, INEGI

Respecto a las cualidades y exigencias hacia los entrevistadores, cobran relevancia las siguientes:

Diagrama 3. Cualidades y exigencias para los entrevistadores del INEGI



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual del entrevistador ENIGH 2014, INEGI

En relación a las consideraciones éticas que debe tener el entrevistador, se rescata lo siguiente:

Cuadro 4. Consideraciones éticas para el entrevistador

Nunca alterar o ignorar la información proporcionada por las personas entrevistadas. Adulterar y/o excluir información es algo que no es permitido bajo ninguna circunstancia.

Nunca se debe completar los cuestionarios o preguntas que hayan quedado en blanco por omisión, es decir, que no hayan sido proporcionadas por las personas entrevistadas.

En ningún caso se debe inducir o sugerir las respuestas de las personas entrevistadas.

No se debe presionar ni obligar a los entrevistados para que proporcionen la información requerida en la encuesta.

Bajo ningún motivo se debe ofrecer alguna recompensa o hacer falsas promesas a cambio de brindar la información solicitada en la ENIGH.

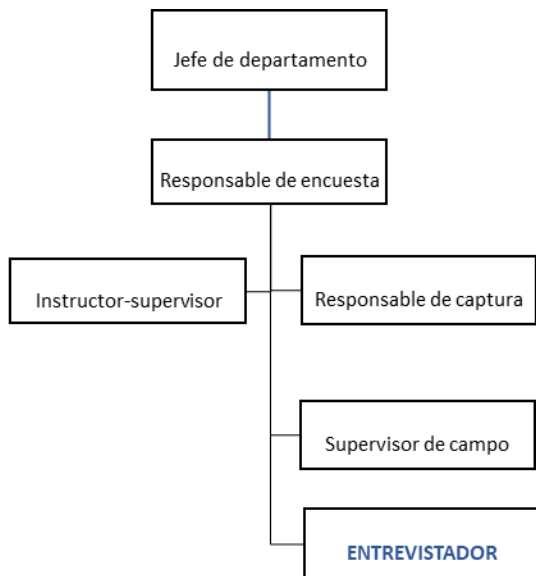
Nunca se debe divulgar, repetir o comentar la información u opiniones proporcionadas por la personas entrevistada; así como tampoco mostrar a personas ajenas al estudio los cuestionarios.

Recordar siempre que la información brindada es CONFIDENCIAL.

Fuente: Elaboración propia con datos del Manual del entrevistador ENIGH 2014, INEGI

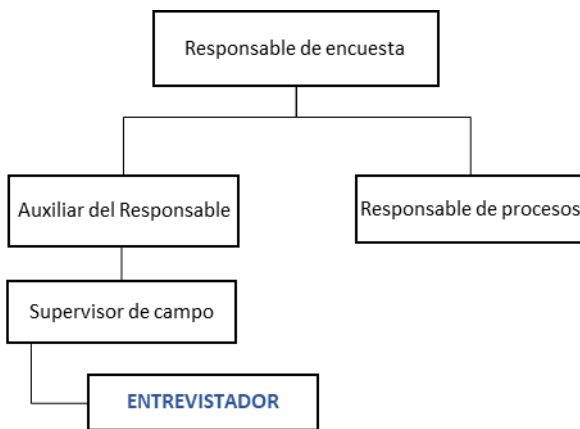
Dentro de las estructuras organizacionales de las encuestas en hogares cada una determina las figuras que se necesitan operativamente para llevar a cabo la realización de estas. A continuación, se muestran dos ejemplos de organigrama de dos distintas encuestas para ubicar el lugar del entrevistador, sujeto de nuestro estudio. En ambos se observa como esta figura queda en el último escalón de la jerarquía, siendo que, sin su trabajo, recolección del dato, no habría continuación en el gran proceso de generación de información estadística.

Figura 1. Organigrama ENIGH 2014



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual del entrevistador ENIGH 2014, INEGI

Figura 2. Organigrama ENVIPE 2013



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual del entrevistador ENVIPE 2013, INEGI

2.3.3 Riesgos del medio ambiente del trabajo

Como se ha mostrado en líneas anteriores, el trabajo del entrevistador no está anclado a un establecimiento u oficina. Esta labor, por su contenido y naturaleza se realiza en la calle, ya sea en área urbana o zona rural del país. El hecho de llevar a cabo un trabajo en un espacio abierto, en buena medida incrementa el riesgo, debido a que hay factores externos difíciles o imposibles de controlar, como pueden ser los referentes al clima, o a los problemas de inseguridad, entre otros.

Este oficio de entrevistador se caracteriza porque sus trabajadores están expuestos a varios factores de riesgo del medio ambiente de trabajo, susceptibles de dejar huella sobre su salud. Además de las condiciones laborales, y las exigencias estructurales del trabajo, se considera que las condiciones del medio ambiente de trabajo convergen en la generación de los riesgos psicosociales del trabajo. En las siguientes líneas mostraré los riesgos que vive el entrevistador al realizar su trabajo.

En una primera búsqueda sobre información destacada en relación al trabajo del entrevistador resalta la información hemerográfica. Los artículos periodísticos refieren acerca de los riesgos que viven los entrevistadores derivado del trabajo de calle, por ejemplo, notas sobre entrevistadores asesinados o secuestrados, sucesos acontecidos principalmente en los estados del norte de nuestro país.

La primera nota es sobre el asesinato de dos empleados del INEGI, a principios del 2015. La segunda nota trata sobre el inicio del operativo de levantamiento del censo de población 2010.

1. Chihuahua, Chih. - 12 de marzo. Los encuestadores fueron asesinados a tiros y les dieron el tiro de gracia en la cabeza, de acuerdo con los primeros datos del Ministerio Público. En el municipio de Urique, un grupo criminal ligado al cártel de Sinaloa y a Gente Nueva, ha sembrado el terror en la zona que se disputa con *La Línea*, del cártel de Juárez.

Para evitar que otros encuestadores sean víctimas de la violencia que existe en la Sierra Tarahumara anunció que “para garantizar la integridad física del personal de campo, se han reprogramado las actividades de levantamiento de

información en la zona rural del Municipio de Urique, en tanto se restablecen las condiciones de seguridad necesarias (Coria, 2015).

2. Saltillo, Coah. - 1 de junio. A pesar de que se les otorga seguro social a los 4 mil 59 entrevistadores en la entidad que ayer iniciaron el Censo de Población y Vivienda 2010, la capacitación que recibieron para levantar la información no incluyó información sobre medidas precautorias ni un mapeo de las zonas de riesgo ya sea por robo, delincuencia o crimen organizado. En rueda de prensa a los medios de comunicación, la coordinadora del INEGI en Coahuila, María Elena Teresita Jiménez Román señaló que durante el proceso de capacitación solo se les recomendó que atendieran a su sentido común para no ponerse en riesgo, pues antes de la aplicación de la encuesta censal está su integridad (Praga, 2010).

Y sobre entrevistadores de empresas particulares está el caso más reciente ocurrido el año pasado sobre las dos personas linchadas por habitantes de la población, que realizaban encuestas en la localidad de Ajalpan, del estado de Puebla.

Ajalpan, Puebla, 21 de octubre 2015. Los jóvenes linchados el lunes en este municipio fueron identificados como los hermanos Copado Molina, encuestadores de la empresa Marketing Reserch and Services, con sede en la colonia Roma del Distrito Federal. Acusados de ser “robachicos” según los habitantes de la localidad (Rodríguez, 2015).

Ante los hechos de linchamiento ocurrido a los dos encuestadores, días después, Marta Lamas se pronunció a través de un artículo del semanario Proceso:

Hace rato que sabemos que la psique está sometida a procesos de fragmentación y petrificación, y que la capacidad del ser humano de sentir (metafóricamente su corazón) se ha endurecido. Hoy en día las relaciones sociales sobreviven mediante una férrea indiferencia ante el dolor, las privaciones y los tratos brutales que sufre una parte sustantiva de la humanidad. La incapacidad para sentir el dolor de los demás indica que la dominación mercantil ha llegado a las profundidades de la persona. Y este aumento de indiferencia y crueldad, con sus profundas raíces socioeconómicas, erosiona la civilidad y viola la institucionalidad (Lamas, 2015).

Continuando con esta búsqueda, en las publicaciones del INEGI aún no se ha localizado documento alguno de corte investigativo que contenga ideas sobre el trabajo del entrevistador. Sin embargo, los manuales de las distintas encuestas del instituto contienen un apartado dedicado a las actividades operativas que le corresponde al entrevistador realizar. Así también, en el documento titulado *40 años de encuestas de fuerza laboral en México* publicado por el INEGI en conmemoración de, como el título lo menciona, los 40 años realizando encuestas dedicadas a captar información sobre ocupación, empleo, desempleo y otros aspectos económicos en México, contiene testimonios de algunos entrevistadores de todo el país, plasmando a manera de relato experiencias significativas ocurridas en campo⁴⁹ al momento de realizar su trabajo. En esta compilación los trabajadores de campo del instituto narran vivencias desde las asoleadas, las malcomidas, las ausencias con la familia, hasta los tratos amables de los informantes, o, por el contrario, las situaciones complicadas y desagradables al momento de solicitar información. También están los que cuentan sobre los acercamientos con la inseguridad, en específico el contacto cara a cara con personas del crimen organizado que le condicionan la entrada a la zona de trabajo, o las amenazas recibidas para abandonar la zona, entre otros (INEGI, 2011).

Los entrevistadores relatan sus experiencias:

Me fui a mi coche a esperar al compañero. Sonó mi teléfono y estaba contestando, cuando llegaron dos camionetas blancas grandes, una me bloqueo al frente y otra por detrás. Me pidieron que me identificara. Di mi nombre, enseñé mi credencial y gafete. Los de la camioneta de atrás no dejaban de apuntarme con armas de grueso calibre..., la persona de la camioneta que hablaba por radio me dijo que el patrón quería hablar conmigo. Textualmente me dijo: “mira güero, te están haciendo unas preguntas mi gente, si todo está bien y dices la verdad no va a pasar nada... yo le dije que solo estaba haciendo mi trabajo, “quedaste de volver a las 6:00, te vamos a dejar ir, pero te quiero a las 6:00 de la tarde, al parecer estas limpio, pero por el bien de tu familia y el tuyo espero que nos estés diciendo la verdad”. Anónimo.

⁴⁹ El término “en campo” es una expresión común entre los entrevistadores utilizada para referirse a que se encuentran en su zona de trabajo realizando sus actividades de levantamiento de información.

Después de mi primer día de trabajo en campo como entrevistadora, casi renuncio, pero luego me gusto la calle y no quise volver a estar encerrada en una oficina, aunque hay que estar al pendiente de diversas cosas, como es la inseguridad y desconfianza de la gente. Este trabajo tiene ratos de aventura, como cuando nos asustan los perros, cuando nos quedamos encerrados en los edificios o cuando se hace guardia para rescatar entrevistas; en fin, no hay un día igual. Anónimo.

De lo encontrado en este primer acercamiento se puede destacar tanto de las notas periodísticas como de los mismos relatos de los trabajadores de campo del instituto que el riesgo laboral se encuentra en el trabajo mismo, es decir, en el hecho de realizar trabajo en un lugar público, donde se conjugan varios factores como, la personalidad y el humor de la persona por entrevistar, las inseguridad de las calles, los malhechores o delincuentes, por lo que las condiciones ambientales están fuera del control del entrevistador. Siendo esos riesgos parte inherente del proceso de trabajo, ya que en el tránsito entre una y otra vivienda o en cada ocasión que toca una puerta en busca de información para cumplir su meta de encuestas levantadas por día, siendo eso lo que más anhela, lograr una entrevista más en la jornada, en ello está implícito el riesgo, entre el traslado por las calles, caminos o veredas recorridas para llegar a su objetivo -su vivienda-, y en la vulnerabilidad que representa pararse frente a una puerta donde no se conoce las intenciones de quien está detrás de ella.

En síntesis, la intención de este capítulo es mostrar al entrevistador y su proceso de trabajo (conformado en la historia, atravesado por momentos económicos y situaciones políticas y sociales, que de alguna forma determinaron su configuración). Con la necesidad de cuantificar a la población y sus riquezas. Se muestra como surgen los primeros conteos censales, y la necesidad de que alguien tenía que hacer la labor de registro, así que, con el paso de tiempo fue evolucionando esta figura hasta ser como se le conoce al día de hoy. Asimismo, no sólo la figura se transformó, el proceso de trabajo mismo también tuvo sus modificaciones tratando de tener mayor practicidad y confiabilidad para el cumplimiento de la necesidad: la obtención de datos.

Así también, se pretende visibilizar las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo, actuales, mediante la descripción detallada del proceso de trabajo del entrevistador del INEGI, ello con la intención de mostrarle al lector que el riesgo laboral se encuentra en el trabajo mismo, es decir, en el hecho de realizar trabajo en un lugar público, donde se conjugan varios factores como la personalidad y el humor del individuo a entrevistar, la inseguridad de las calles, los malhechores o delincuentes, lo que implica que las condiciones ambientales están fuera del control del entrevistador.

Esos riesgos son parte inherente del proceso de trabajo, ya que en el tránsito entre una y otra vivienda o en cada ocasión que toca una puerta en busca de información para cumplir su meta de encuestas levantadas por día, eso que más anhela, lograr una entrevista más en la jornada, en ello está implícito el riesgo, entre el traslado por las calles, caminos o veredas recorridas para llegar a su objetivo -su vivienda-, y en la vulnerabilidad que representa pararse frente a una puerta donde no se conoce las intenciones de quien está detrás de ella. A lo anterior se suman las condiciones particulares de precariedad laboral que vive este grupo de trabajadores eventuales, que los coloca en un tránsito incierto entre empleo – desempleo y lo que ello implica, seguridad – inseguridad laboral.

Haciendo un análisis sobre estos dos conceptos, exigencias para la ejecución del trabajo y los riesgos del trabajo, se puede decir que mantienen una constante relación. Existe un vínculo directo de interacción permanente entre las exigencias laborales derivadas de la forma de organización y el contenido del trabajo y los riesgos, sean físicos y/o psicosociales inherentes al trabajo del entrevistador, no se puede hablar de un elemento sin considerar el otro, se mantienen en constante interacción. Ambos elementos se configuran en el tipo de organización y contenido del trabajo. Las exigencias pueden convertirse en riesgo, a la vez que, en el riesgo laboral está la exigencia que impone el propio trabajo.

CAPITULO III. CRUZANDO MONTAÑAS, ATRAVEZANDO RIOS

“Nosotros (los entrevistadores) somos como los polinesios⁵⁰, somos los que llevamos la materia prima (el dato) para que los demás (en oficina) puedan seguir trabajando y generar información... sin nosotros no harían nada”.

Entrevistadora JG, 2017.



Foto 3. Coxcatlán, S.L.P. 2015.
Fuente: entrevistadores

⁵⁰ Polinesios: en la película de dibujos animados Bee movie de los directores Simon J. Smith y Steve Hickner. Son las abejas que recolectan el polen y lo llevan a la colmena, con ello las otras abejas continúan trabajando en la elaboración de la miel.

Introducción

En el presente capítulo se expondrán los hallazgos de investigación sobre el trabajo del entrevistador, como resultado del acercamiento con enfoque cualitativo a este grupo laboral. Se pretende la descripción de las condiciones particulares de la actividad que desarrollan diariamente estos trabajadores, y que han sido narradas por ellos mismos.

Como lo he mencionado en el transcurso de esta investigación, el proceso de trabajo del entrevistador envuelve una variedad de elementos, estructurales e intersubjetivos, que no sólo se quedan en *lo objetivo* del proceso, es decir, en sus condiciones y prescripciones del trabajo mismo, sino que también entran en juego los elementos subjetivos del trabajador para realizar la actividad requerida.

En el apartado metodológico propuse guiar la investigación a partir de cinco conceptos ordenadores. Proceso de trabajo como categoría central, siendo que de esta se desprenden: exigencias, riesgos, estrategias y subjetividad. Ya se decía que dichos conceptos ordenadores no son unidades aisladas entre sí, estos se encuentran en una interacción constante, no se piensa el uno sin el otro, tanto están relacionados con el proceso de trabajo, concepto ordenador base, como entre ellos, es decir, cada uno tiene su dimensión particular pero no por ello dejan de articularse entre conceptos, así mismo cada uno tiene sus propios observables que del mismo modo conservan articulación entre observables del mismo concepto y con los otros.

De ahí que, trataré de ir mostrando como los conceptos ordenadores (exigencias, riesgos, estrategias y subjetividad, que finalmente también son elementos de este proceso productivo en específico, en este caso la recolección de datos como tarea principal de los entrevistadores), se van entretejiendo en diversos momentos dando lugar a la realidad particular del oficio de entrevistador.

Es decir, no se puede delimitar estrictamente un concepto para hablar de este, ya que, en el propio discurso de los actores sociales de mi investigación, constantemente se mezclan, por ejemplo, al abordar el tema de riesgos, aunado a ello, se evidencian las exigencias para la ejecución de la actividad, e inmediatamente surgen las formas en cómo resuelven los imprevistos del trabajo vinculados a las exigencias y los riesgos. Se incluye también la descripción de sus

estrategias de acción, las cuales expresan su sentir respecto a estas demandas laborales, así como a las situaciones de peligro físico y sufrimiento psíquico.

Finalmente, veremos cómo en el proceso de trabajo de recolección del dato que realizan los entrevistadores del INEGI, se configuran elementos objetivos como los riesgos y las exigencias particulares de este oficio, también los elementos subjetivos como son las estrategias de acción y resistencia, asimismo, la experiencia adquirida como sujeto y trabajador a partir de la ejecución cotidiana y apropiación de este oficio.

3.1 *Nosotros trabajamos de día, de tarde, de noche, a todas horas: las exigencias del trabajo de entrevistador*

En este subcapítulo pretendo exponer las necesidades y requerimientos de la organización del trabajo de entrevistador y visibilizar las exigencias laborales para la ejecución de la actividad de recolección de datos. En el proceso de trabajo de cualquier actividad se especifica la forma en cómo se llevará a cabo la tarea a realizar. La literatura propuesta en esta investigación, señala que el proceso de trabajo se conforma por cuatro elementos: la materia prima u objeto, el medio, la actividad y la organización del trabajo (Noriega, 1993). Estos elementos conjugan las características particulares de la tarea que se desempeñará. Para este caso, la materia prima del proceso de trabajo del entrevistador es el cuestionario, sea papel o electrónico, donde capturan los datos de los informantes. El medio, es el informante, es decir, las y los ciudadanos que brindan información, y la actividad es recolectar datos provenientes de la población.

3.1.1 Exigencias en la ejecución del trabajo de entrevistador

Respecto a la organización del trabajo de entrevistador, en el capítulo dos de este documento fue descrito de forma profunda con la intención de conocer y contextualizar ampliamente el escenario de este oficio. Sin embargo, de manera general, menciono que las exigencias, como elemento del proceso, están relacionadas a las jornadas extensas, los ritmos variantes (dependiendo el tema de

la encuesta) y el tipo de informante, así como las metas pesadas y los riesgos propios del tipo del trabajo vinculados sobre todo a la inseguridad social.

Una vez revisado y descrito en el capítulo dos de este texto, tanto la forma de organización como el contenido del trabajo prescripto por el espacio laboral, en este apartado se propone comprender los significados de este grupo de trabajadores en torno al proceso de trabajo real⁵¹, en tanto que, es el que ellos viven a diario, con sus características prósperas y adversas. Además, siendo parte de un entramado de relaciones diversas donde interactúan los protagonistas de este texto con otros actores, para este caso, clientes o informantes.

Para comenzar, propongo veamos cuáles son los requerimientos y las demandas que establece la estructura laboral para la ejecución de la recolección de datos, que se originan y son puestas en marcha durante el proceso de trabajo. Dichos elementos se reconstruyen a partir de las narrativas de los entrevistadores respecto de sus vivencias en campo. Aunado a ello encontraremos que, en las exigencias para la ejecución de la actividad se encuentran las que son explícitas como por ejemplo el número de viviendas por levantar, pero también se encuentran otras exigencias que son implícitas, es decir, existen y son parte del proceso, pero no son dichas, la estructura laboral no habla de ellas abiertamente por contribuir a la precarización, así como al aumento del riesgo.

Si bien, como ya se mencionó en el capítulo anterior, el contrato del entrevistador establece un horario de ocho horas de trabajo, los entrevistadores mencionan que su jornada de laboral depende completamente del informante, debido a ello, es extensa y flexible. De lo contrario, ellos saben que, si sólo trabajaran durante el horario establecido no habría forma de cumplir con la meta asignada.

Las condiciones en campo, si, son distintas, es que ahí no te dicen (los que contratan) que vas a estar muchas horas esperando a los informantes, hay veces que nos ha tocado esperar hasta 8 horas en una vivienda, en un solo

⁵¹ Se entiende el trabajo real desde la perspectiva de Berger y Luckmann, de la sociología cognitiva en torno a la realidad suprema de la vida cotidiana. La vida cotidiana se presenta como una realidad interpretada por los hombres y para ellos tiene un significado subjetivo de un mundo coherente. No sólo se da por establecido por los miembros que la componen, sino que se origina de sus pensamientos y acciones sustentados como reales. Real refiere a la experiencia efectiva en la vida cotidiana, que el hombre ordena y le da sentido a su mundo.

pendiente [...] hay cosas que no te dicen, incluso ahí te dicen que tu horario de trabajo son ocho horas, pero no, ¡ja! (entrevistador A, 2017).

... porque si, llega el momento en que no tienes vida propia, de que el horario está sujeto a los horarios de los informantes, entons, pus tú no tienes vida propia porque estas metidísimo todo el tiempo en campo (entrevistadora M, 2017).

Sobre las cargas de trabajo fijadas comentan lo siguiente:

Muy pesado el estar yendo, viniendo, buscar, encontrar, tratar de convencer a la gente para que te atienda, aunque sea siete minutos [...] la ENDIREH era muy pesado [...] nos pedían 5, 5 entrevistas por día, pero ps esas entrevistas se tardaban una hora cuarenta minutos y eso dependiendo de la información que te diera el informante, ps nos tardábamos hasta dos horas. Y ps muchas veces no te querían atender (entrevistadora E, 2017).

...cuando son muchos integrantes si es muy pesado, podemos tardar en una vivienda desde 40 minutos hasta una hora y media, dependiendo de los integrantes, pero muchas veces no fluye porque hay gente que se pone a contarte cosas personales de su vida [...] salen otros temas que muchas veces no, ¡ja!, no vienen al caso, pero tú tienes que escuchar un poco a la gente, y después también evadirlos para proseguir con tu objetivo que es la encuesta... (entrevistador A, 2017).

Las instrucciones señaladas en capacitaciones y prescriptas en manuales de operación, indican que el entrevistador debe visitar la vivienda asignada hasta encontrar al informante y recabar la información solicitada, lo cual potencia la demanda del trabajo hacia el entrevistador.

Siempre nos han dicho si la encontraste de mal humor ese día hay que regresar, ¡porque es eso, tienes que regresar hasta encontrarla!, ¡tienes que regresar no sé cuántas veces hasta que te de la entrevista la persona! (entrevistadora B, 2017).

El tema de la encuesta también influye, según los entrevistadores, en disminuir o aumentar la carga de trabajo. Dependiendo del tema, el informante se muestra con menor o mayor grado de accesibilidad para brindar datos. Así también,

el desgaste emocional del propio entrevistador interactúa con el tema puesto que éste determina las preguntas y tipo de interacción con los informantes.

...en la ENDIREH es un tema muy pesado, para encuestar a una mujer que sale seleccionada, es una encuesta, ¡híjole, es probablemente la encuesta más complicada que he hecho en mi vida! [...] A mí lo que me rompió el esquema fue que el abusador, llegó en el momento en que estaba haciendo la encuesta. Entonces yo le digo a la persona, mire ya viene su esposo, este, dejamos aquí la encuesta [...] era parte de tu trabajo, tenías que hablar a solas con la mujer [...] vengo después para terminar la encuesta. Si viene después yo ya no le voy a dar nada (contestó la informante). Entonces fueron unos segundos para valorar si terminaba la encuesta. Ya nada más faltaba la parte final [...] cuando pasa cerquita de mí (el esposo que golpeaba a la informante), fue cuando me quebra todo, porque fue sentir toda la impotencia, todo el dolor. Porque tener frente a la persona, tenía moretones en la cara, traía el labio roto, traía todos los signos de violencia. Estar ahí fue frustrante, porque no puedes decir nada, no puedes opinar nada, no puedes encarar a la persona [...] ¡por dentro me estaba desmoronando! y por fuera tenía que continuar con lo que estaba haciendo porque al final de cuantas estaba haciendo mi trabajo (entrevistadora J, 2017).

...la ENVIPE, es sobre la victimización. Creo que cuando tú le tocas esos temas a una persona de que, ¿qué te pasó en la calle? o de que, ¿qué te sucedió dentro de tu casa?, o de que lo haigan violentado [...] es muy, muy difícil, entrar en la encuesta, [...] no me acuerdo en que localidad, el chavo fue secuestrado, hacerlo recordar esa vivencia es algo difícil. Pero, yo creo que él con toda honestidad me empezó a contestar todo. Pero a mí se me hacía muy, no pesado, sino algo difícil de vivir como un, no sé, como, un hilo muy delgadito que tú dices estoy aquí o estoy acá [...] el chavo siguió, siguió, y siguió y salieron lágrimas de sus ojos, y yo neutro. Yo preguntaba y él me contestaba, y eso fue algo muy chido para mí, porque, digo, no es fácil contar la vivencia tal y como es [...] es más difícil para un entrevistador tener un tema tan complicado y más por la inseguridad [...] a mí, si se me hace un poquito pesada esa encuesta por el tema, es muy sensible, muy delicado, puedes caer en un comentario que no va, y puedes hacer que explote, yo creo que si debemos tener una cierta

madurez para alcanzar a ponernos en ese lugar y decir, bueno, ¿yo como actuario?, y ser muy neutro en tus respuestas, poner énfasis e importancia en cada una de las preguntas... (entrevistador J, 2017).

Así también, las zonas de trabajo contribuyen a facilitar o dificultar el proceso productivo del entrevistador, afectando directamente las metas prescriptas. Lo cual les exige adaptarse a las condiciones de cada lugar.

No es lo mismo trabajar un área rural a un área urbano. En un área urbano, es que a lo mejor no encuentras a las personas, porque trabajan en las fábricas, en las escuelas, en distintas partes, verda. Esa es la única limitante, porque las casas están una tras de otra. Y en cambio en área rural es más en terreno, a lo mejor encuentras una o dos viviendas en cada manzana, pero recorres a lo mejor 10 o 15 manzanas (entrevistadora BT, 2017).

...trabajar San Luis (ciudad) es pesadísimo y si a eso le sumamos que nos tocó trabajar la zona residencial, entonces era desde llegar y que te atendieran por interfón... (entrevistadora J, 2017).

Los entrevistadores comentan que las condiciones sociodemográficas de la población se han transformado y, derivado de ello, su trabajo de recolección de datos se dificulta cada vez más.

...recuerdo que en los pueblos y comunidades era de, pásenle, siéntense, sacabas toda la información, ahora ya no [...] el ritmo de vida, las necesidades que ya también hay, porque la mamá ya no es la que está sentadita haciendo la comida, sino que también tienen que salir a trabajar... todo mundo anda buscando su pan de cada día, ¡y si tú vas buscando a tu persona elegida no los encuentras!... (entrevistadora R, 2017).

Estos trabajadores también identifican diferencias en la carga de trabajo que se les asigna a los entrevistadores permanentes y a los eventuales. Para estos últimos es más pesada por el número de viviendas asignadas por semana, así como por la extensión del cuestionario; lo cual se traduce en mayor tiempo dedicado para levantar cada encuesta.

...yo lo comparo con los que están de base, y veo que muchas cosas son muy injustas porque incluso aquí también hay gente que es muy, que no le echa ganas y que ya tienen base y por lo mismo que ya tienen una seguridad ya no,

no sé, si se invente la información o lo veo en el caso de la ENOE, que los veo muy, tengo un compañero de san juan del rio [...] que siempre me dice, oye por qué andan tan noche, yo lo veo a él ya siempre muy relajado, a las 3 de la tarde ellos ya [...] ellos ya tienen una seguridad, una base ya no le importa... (entrevistador A, eventual, 2017).

...dicen que es muy relajado, ja, ja, ja. Pues sí, es que a diferencia de otras encuestas en donde hemos estado, por ejemplo, mi esposa lo ve así, está muy fácil tu trabajo. Porque venimos de unas encuestas donde te tardas media hora o más en recabar información [...] y acá, en diez minutos ya terminas una vivienda... (entrevistador S, permanente, 2017).

Otro aspecto relevante que mencionan los entrevistadores es la relación con los supervisores. Algo que no toleran es un supervisor que únicamente les presione para terminar la carga laboral sin apoyar a resolver imprevistos en campo.

Yo me acuerdo que mi jefe del módulo, me sirvió para nada y para nada. Era un supervisor que decía en oficina que iba a campo a apoyar al entrevistador, y nunca llegaba, y mientras en la localidad no había transporte para ir de una localidad a otra, siendo que él traía la camioneta nunca se apareció [...] si me daba miedo, ¿si me pasa algo quien va a dar conmigo? [...] no es posible que sea jefe y se rasca la panza (entrevistadora J, 2017).

En este último evento no nos valoraban, (ríe), hablábamos sobre violencia intrafamiliar, laboral, de todo tipo. Y todas éramos mujeres y decíamos, estamos recibiendo esa violencia [...] y era en general [...] esa persona que estuvo frente al proyecto, nos desvalorizo, nos hacía sentir súper mal, había muchas chicas que hasta lloraron, tú dices, ¿cómo puede ser que tratan de esta manera?... (entrevistadora B, 2017).

Así mismo, para los entrevistadores es importante que la persona quien supervisa considere el contexto, así como los esfuerzos que se hacen tratando de conseguir el mayor número de entrevistas asignadas.

...trato de organizarme, y si me piden visitar hoy cinco yo hacía diez o quince, y trataba de adelantarlo lo mejor que yo pueda. También depende del supervisor que me toque, que comprenda, que entienda la situación. Por ejemplo, yo digo, tú me estas exigiendo una carga, te la estoy cumpliendo, pero no me exijas. A

veces va a ver días que yo nomás te voy a trabajar en la mañana o en la tarde, pero yo te voy a cumplir con el trabajo. Entonces es como el poder negociar [...] hay gente que no, ¡tú tienes que estar todo el día y te voy a supervisar! (Entrevistadora B, 2017).

Ante las adversidades sucedidas en campo, los entrevistadores esperan ser apoyados por los supervisores. Por un lado, llegan a sentirse contentos cuando el supervisor les auxilia en el desarrollo del trabajo, o bien, llegan a sentirse a disgusto e inconformes al no tener el apoyo de los superiores,

No había hecho contacto en todo el día... le mande una carita llorando a mi supervisora, porque nos había ido muy mal. No tanto porque uno llore, es el reflejo de la situación por la que uno está pasando, la dificultad por la que estás pasando [...] Al día siguiente, mi supervisora me mando apoyo, en la camioneta me estuvieron trasladando, y todo salió, pero ya con apoyo de ellas (entrevistadora A, 2017).

Se entiende que el supervisor no siempre puede estar contigo, pero si se puede programar para acompañarte [...] pero, a veces, es un rotundo no puedo o no tengo tiempo [...] como un compañero, que su supervisor le dijo, adelántate, y nunca llegó, y él estaba en zona y fue agredido, lo picaron [...] ser honestos, ante todo, nada le costaba decirle, su supervisor, sabes que, se me complica el día de hoy, lo dejamos para mañana... (entrevistadora JG, 2017).

Si bien el INEGI no habla abiertamente de las jornadas exhaustivas fuera del horario contractual, si hace recomendaciones, a través de los supervisores a cargo, hacia los trabajadores de campo. Por ejemplo, respecto a no salir a campo en horarios nocturnos a fin de evitar situaciones de riesgo. Aunque el instituto sabe que es por la noche cuando hay mayores probabilidades que se localice a los informantes en su domicilio.

Si te pueden decir muchas cosas, pero la realidad es otra. Muchas veces no saben a qué tanto te enfrentas, entonces es muy sencillo, como quien dice verdad, decirte no vayas tan tarde, como el ejemplo de la muchacha que estaba haciendo guardia (entrevistadora que esperaba fuera de una vivienda fue grabada con el celular y subieron el video a internet), pero ella sabe que si no

va a esa hora no saca la información que te van a pedir (entrevistadora RY, 2017).

A través de estos relatos quiero mostrar las exigencias en la ejecución de trabajo desde la voz de quienes las viven en lo cotidiano, al desempeñar la recolección de datos. Por medio de estas narrativas cobra relevancia, en el rubro de exigencias de trabajo que: 1) las jornadas y las metas se encuentran vinculadas y determinadas por una figura externa que es el informante, así como por la disponibilidad que este muestre; es decir, no depende exclusivamente del entrevistador llevar a buen término su carga de trabajo. 2) el entrevistador para completar sus metas requiere de adaptarse a las situaciones contextuales diversas que se le presenten, sea por la zona de trabajo o por el tipo de informante.

Y 3) hay dos tipos de exigencias, aquellas que están explícitas, como son: la cantidad de viviendas por levantar, los tipos de áreas, sea rural o urbana. Así también, las exigencias implícitas se viven a diario durante la ejecución del proceso de trabajo. La estructura laboral y el trabajador saben de estas exigencias y las ejecutan; más no se hablan, ni mucho menos se cuestionan abiertamente. La estructura organizacional da por hecho que se cumplirán y el trabajador las acepta y lleva a cabo (aunque no por ello está de acuerdo). Por ejemplo, los riesgos psicosociales (que más adelante se abordaran ampliamente) o la jornada de trabajo que difiere entre el horario contractual y el horario real de trabajo, esto derivado de los tiempos para localizar a los informantes.

El horario es un hecho que no es explícitamente solucionado por ambas partes. El INEGI falta a un cumplimiento de contrato de ocho horas y se encuentra fuera de la ley al no pagar las horas extra a los entrevistadores. Aun así, la apuesta implícita es que los trabajadores de campo *entenderán* la situación y saldrán en busca de los informantes en horarios no establecidos por contrato laboral, para cumplir con su carga total de trabajo. Por otro lado, el entrevistador sabe que, si no trabaja en horas fuera de lo establecido, será difícil, casi imposible llegar a su meta; por ello acepta trabajar de día, de tarde y de noche, con lluvia o con sol, con la finalidad de conseguir la totalidad de sus viviendas asignadas.

3.1.2 El informante incide en las jornadas y metas del trabajo

En este proceso de trabajo hay tres figuras que marcan el tipo de exigencia del proceso mismo (como se ha visto en los relatos de los entrevistadores), las jornadas largas y flexibles, las metas pesadas, así como los ritmos de trabajo (duración de la encuesta), que están determinadas por la disponibilidad del informante⁵².

El entrevistador establece un contacto directo con el informante, ya que es el medio para lograr su objetivo, recolectar datos de la población. En gran medida el cumplimiento total de la carga de trabajo del entrevistador depende de los informantes. Si este accede a ser entrevistado hasta el término del cuestionario, significa una encuesta menos por la que se deba preocupar el trabajador de campo. Por ello, mencionan 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?, le 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).

...hay todo tipo de personas a las que debes enfrentar, y más bien es como 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 la información solicitada por el entrevistador sin ninguna renuencia; algunos agradecen ser visitados por el INEGI, se sienten tomados en cuenta al solicitarles su participación. En la relación directa entre el entrevistador y los informantes, los trabajadores de campo dicen aprender de los informantes, sea sobre la situación que se vive en el país o también, aprenden a valorar y reconocer la importancia del trabajo que desempeñan.

⁵² En el capítulo que antecede a este se aborda a profundidad la descripción sobre este actor. A groso modo, explico que el informante es la persona seleccionada para proporcionarle información al INEGI a través de los entrevistadores.

...pues hay viviendas que te mencionan la cantidad que ganan siendo a lo mejor familias grandes, que uno dice como sobreviven con tampoco [...] te vas a la contraparte, a los niveles económicos altos, en donde dices, en que se gastan todo esto, si este sobrevive con dos mil quinientos y son 5 integrantes, y acá son tres y tienen ingreso en el hogar de ochenta mil pesos por mes, entonces dices ¿a ver cómo 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, te, al compartirte algunas cosas, empiezan a llorar o se le salen 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, tanto 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 y que sí es importante (entrevistadora J, 2017).

Sin embargo, también existen aquellos informantes que implican un mayor esfuerzo para el entrevistador; se trata de informantes poco accesibles debido a diversas razones; ya sea porque están renuentes, por la dificultad para encontrarlos en casa, o bien, hay algunos otros que se niegan rotundamente a proporcionar los datos solicitados por el entrevistador.

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, y a mí me ha tocado que me dicen, ¡pinche barbero del gobierno!, me han mentado la madre, 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 el entrevistador 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 prescripta por la estructura laboral coloca al entrevistador frente a una exigencia subjetiva del proceso de trabajo; puesto que 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 el entrevistador una respuesta de negación por parte del 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 como respuesta lo consideran un reto; aunque implique un desgaste emocional, puesto que a partir de una negación se genera estrés o cierta angustia ante el imperativo institucional de regresar cuantas veces sea necesario a la vivienda y ante la posibilidad de no obtener la información. Como lo mencioné, encontrarse con un informante complicado, implica, para los trabajadores de campo, un esfuerzo adicional. Los entrevistadores, ante la renuencia de los informantes, comienzan a desplegar su creatividad para planear cómo abordarán al 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 como de hostigarlos, trato de agarrarlos 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).

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

Esta demanda prescripta por la estructura laboral, que establece recabar el cien por ciento de las entrevistas marca, de alguna forma, la relación con el informante y abona a la configuración de las exigencias y los riesgos propios del proceso de trabajo del entrevistador. Además del informante, el cliente será otra figura clave para comprender el contenido y la organización de la actividad de recolección de datos realizada por los entrevistadores.

3.1.3 El cliente, desconocido de diversos rostros

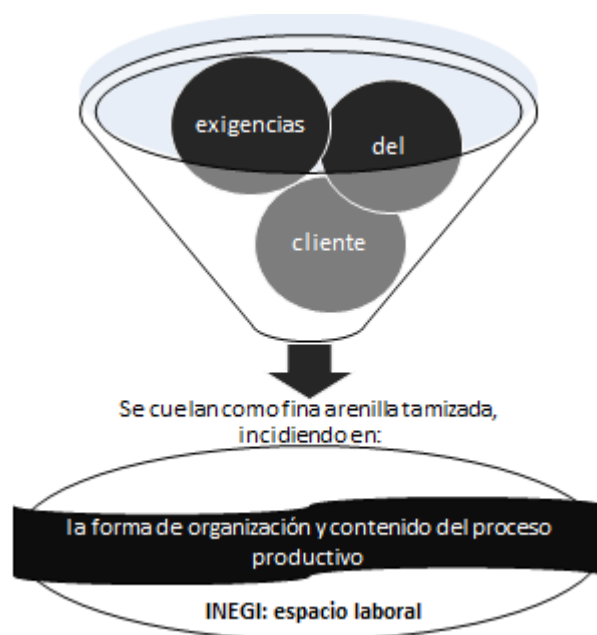
En el ámbito del sector servicios existe una relación directa entre el oferente y el solicitante del servicio, una de las particularidades del empleo de entrevistador es la ausencia de este contacto. El INEGI como organismo encargado de generar estadística para el país, oferta entre sus principales servicios, aquellos relacionados a la generación de información geográfica y estadística. Quienes requiere de estos servicios son principalmente empresas privadas e instituciones públicas; a ellos me refiero con la figura de clientes. Ante la necesidad de conocer cierta situación económica, social, cultural que acontece en el país, el cliente contrata al instituto para producir información estadística a nivel poblacional, para integrar las cuentas nacionales y/o elaborar índices de precios, entre otros.

Cuando el INEGI es contratado para llevar a cabo una encuesta, cualquiera que sea, se despliega un gran proceso, el cual permite cubrir la necesidad de generar datos. Desde a) la planeación; b) el diseño y prueba de esquemas conceptuales y organizacionales; c) el manejo de procedimientos técnicos e instrumentos de apoyo; d) la ejecución de operativos relacionados, tanto de comunicación y concertación como de conteos previos e integración de información; e) la captura, tratamiento y procesamiento de los datos; para concluir, f) en la presentación y divulgación de resultados.

Durante cada una de las fases del proceso, el cliente se mantiene atento y en ocasiones es partícipe de algunas etapas, como por ejemplo en el diseño conceptual de la encuesta, en general, y de las preguntas que aplicará el entrevistador, en particular. Es decir, el cliente, determina ciertas características de la forma del levantamiento de los datos. Éste designa el tema, participa en el desarrollo conceptual, establece el sector de la población al que se dirige la encuesta, otorga un presupuesto al instituto a través del cual se asignan los pagos al trabajador de campo, por mencionar algunas de las demandas e incidencias del cliente.

Esta figura, el cliente, queda exenta de la interacción con el entrevistador, sin embargo, las exigencias como solicitante de la encuesta, se ciernen directamente sobre el trabajo del entrevistador como arenilla que se tamiza, colándose finamente

a través de las exigencias del instituto y sumándose a ellas. Este hecho, es casi imperceptible, dado la poca interacción directa entre el entrevistador y el cliente; como si no existiera la figura que contrata y demanda ciertas especificidades sobre el evento estadístico que se requiere realizar. Por lo tanto, el proceso de trabajo del entrevistador se constituye por medio de una doble exigencia institucional, la del cliente con sus requerimientos particulares y las del propio INEGI como estructura laboral: por su forma de contratación, las jornadas extensas, las metas obligadas, entre otros.



Fuente: Elaboración propia

Dicha doble exigencia institucional trasciende el ámbito del contenido y la organización del proceso productivo, se traspasa hacia el terreno de la precariedad laboral; en tanto que coloca al trabajador en una condición de doble peso respecto de las exigencias, sostenida en el control del proceso de producción de recolección de datos: el del cliente y el del instituto. Además de mantenerse en esquemas laborales de contratación flexible que implican, para el entrevistador, inseguridad o incertidumbre laboral, por ejemplo, la continuación del trabajo en horarios nocturnos no establecidos en el contrato, o la falta de protección institucional respecto a su seguridad e integridad por el trabajo de calle.

Este escenario laboral conformado por las exigencias del cliente, las del instituto, aunado a la precarización de este trabajo, configura los riesgos psicosociales que se caracterizan por las condiciones de contratación eventual, por la forma de organización extra demandante y por el ambiente de trabajo con doble supervisión. Esta forma de organización del proceso productivo de recolección de datos, condiciona al trabajador de campo para la realización de su labor; generándole doble presión al entrevistador para llevar a cabo y con buen término su carga de trabajo.

Recapitulando lo anterior, se encuentra que en la presión institucional doble que intenta controlar el proceso de producción del entrevistador, la presión ejercida por el cliente es casi imperceptible, si no es que en su totalidad se encuentra invisibilizado este elemento de control y presión hacia el entrevistador. Por ello se podría hablar del cliente, como una figura no conocida por el entrevistador, que sólo en ocasiones ha escuchado hablar de este, sin un encuentro cara a cara, y, sin embargo, este cliente desconocido de múltiples rostros, tiene una enorme injerencia en el proceso de trabajo de los entrevistadores del INEGI.

Por lo tanto, la invisibilización de las exigencias de los clientes del instituto, para la ejecución del trabajo del entrevistador, más las exigencias visibles que impone la estructura laboral, se transforman en un riesgo psicosocial para el trabajador dado que implica una demanda extra para la realización de su trabajo, física pero también subjetiva por el desgaste emocional del esfuerzo que requiere hacer el trabajador.

Hasta aquí se han mostrado a dos figuras relevantes en la conformación del proceso de producción del trabajador de campo del INEGI, asimismo se ha intentado exponer los elementos que se gestan y conjugan a partir de este trabajo y que, desde la forma de organización laboral específica, determinan las exigencias para la ejecución de la actividad y los riesgos psicosociales que afectan al entrevistador. Veamos ahora como inciden las exigencias personales de los entrevistadores en el trabajo.

3.1.4 Exigencias personales

Entre el discurso de los entrevistadores salieron a relucir algunas frases que aluden a un compromiso muy fuerte con la actividad que realizan, a una entrega total de su tiempo y un esfuerzo personal. Con la intención de completar al cien por ciento el trabajo asignado, con la consigna propia interiorizada, de llevarlo a término y, además, hacerlo bien, es decir, cuidando los lineamientos de captación de información.

Al revisar los datos me llamó la atención que los entrevistadores mencionaban que dejan de hacer cosas personales por continuar con la recolección de datos, por lo que surgió la pregunta ¿qué hace que el entrevistador continúe con su jornada extensa de trabajo?, además de la remuneración económica y el gusto por hacerlo, que ellos mismos mencionan. Por ello, extraigo algunos relatos que permiten mostrar una exigencia personal, es decir, una demanda interna del trabajador que le hace continuar hasta terminar su trabajo, además de procurar la calidad de los datos recabados.

Entonces, yo digo, como entrevistadores, somos los responsables de hacer todo el trabajo, de levantar el trabajo con información de calidad al 100 por ciento. (entrevistadora A, 2017).

...yo creo que para mí es, este, siempre pensar que, hacer lo mejor, dar lo mejor de uno [...] yo no mezclo mis asuntos personales con el trabajo, no desenfocarse en lo que estás haciendo, ora sí que si te desenfocas ya valió. Por estar pensando, lo que tú tienes que hacer en casa, más tu trabajo, entonces no das el cien, porque, a veces, le das más prioridad lo que tienes en casa que lo que estás haciendo en tu trabajo, porque no das calidad solo das cantidad. Y para dar calidad tienes que hacer las cosas bien, enfocarte en lo que estás haciendo. Ya cuando llegues a casa, aunque encuentres un torbellino, pero esa, ya es otra cosa de la casa, no de tu trabajo. (entrevistador BT, 2017).

Incluso, los entrevistadores dejan de cubrir necesidades básicas con tal de no dejar ningún pendiente en el día,

Yo por lo general me propongo que los primeros días salga la mayor cantidad de trabajo, eh. Estoy todo el día, a veces, hasta se me olvida comer, ando desde las ocho (de la mañana) hasta las diez u once de la noche, pero trato de que,

de no dejar las cosas hasta el final. Siempre lo primero es lo primero. Si hay pendientes o cosas así, verlos, porque si no ya valió. (entrevistadora N, 2017).

Si yo sé, que a la hora de la comida lo encuentro (al informante), yo prefiero irme a sacar la entrevista a la hora de la comida que andar a las diez de la noche buscándolos [...] Yo prefiero sacarla (la entrevista) y después comer (entrevistadora V, 2017).

Tanto las metas, como el *hacerlo bien* son asignaciones provenientes de la estructura laboral, sin embargo, los entrevistadores se apropian de estas, convirtiéndose así en metas personales, es decir, las viviendas se convierten en *sus viviendas*, en su meta personal, y por ello, viene el cuidado de realizarlo de la mejor manera.

...al menos yo cuando inicio un proyecto como que me fijo una meta, entonces, pues cuando te van quedando como esos pendientes o negativas, sí te sientes, así como que, ¡ay no voy a cumplir con esas metas que me fijé en un inicio!, por eso eres insistente, pero hay gente que de plano no quiere y como que si te frustra (entrevistadora T, 2017).

En una entrevista tenemos ciertos procedimientos de cómo se debe de seguir. Para mí la ética al sacar una información es lo primordial, yo creo hacerlo bien es, seguir la secuencia de como es el cuestionario, estar los días que corresponde a estar en campo, y no permitirles que caigan en ciertas circunstancias que no van a traer de calidad la información [...] porque hay tentaciones [...] a veces la gente nos dice, no se preocupe yo le digo a su jefe que ya vinieron... (entrevistadora L, 2017).

El introducirse por completo en su mundo laboral, repercute otras esferas de su vida, como la familiar o social; no obstante, se muestran advertidos que durante el tiempo de contratación como entrevistador del INEGI se mantendrán completamente volcados hacia el cumplimiento de su trabajo.

...mi esposo con el trabajo y el niño, y tengo una tienda de ropa y él me la atiende y, yo realmente estando los dos meses de operativo, como quien dice me olvido de todo, y él me apoya. Pero yo también siento, pues él también se

presiona porque son muchas actividades que le quedan para solventarlas... (entrevistadora RY, 2017).

Con nosotros no puede haber tiempo, ¡puedes o no puedes!, ¡¿no?!, el informante es el que manda, ¿tu vida social?, sí tienes vida social, ¡tus descansos! No puedes comprometerte con alguien más a estar en una cita, porque tu informante es el que te va a estar diciendo veinte a tales horas (entrevistador J, 2017).

Además de las demandas y requerimientos que marca la estructura laboral para la ejecución del trabajo, existen las exigencias personales del trabajador de campo. Que a diferencia de otras personas que han intentado trabajar como entrevistador del INEGI, ante esta forma de organización del trabajo, con jornadas flexibles, que a primera vista pudieran parecer atractivas justo por no tener un horario fijo que cumplir, no logran ajustarse a estos ritmos laborales y optan por no intentarlo más.

Sin embargo, los participantes entrevistadores en esta investigación se quedan en este trabajo, aceptando las exigencias prescriptas, incluso aquellas que son implícitas y trasgreden los derechos laborales. Permanecen en el INEGI por una demanda personal, por el incentivo del compromiso con el trabajo que realizan, porque ven este trabajo como una meta propia. Cada evento (encuesta) les representa una meta más en su vida laboral; cumplirla, por una parte, les provoca dicha y agrado por haberlo logrado. Por otra parte, obtienen reconocimiento de los pares y de los jefes como “buenos entrevistadores”. Los entrevistadores ponen en pausa asuntos del orden familiar o social, para desenvolverse en el cumplimiento de los retos que le propone este trabajo de campo; aun a sabiendas de las condiciones precarias (como las jornadas exhaustivas), de las adversidades (como los malos tratos del informante) y de los riesgos (como la inseguridad que conlleva su labor). Los entrevistadores viven los retos que les implica la recolección de información, como algo satisfactorio, lograr su cuota diaria es un éxito que disfrutan; los días que no es así, implica sufrimiento.

3.2 *En lo que más anhela está el riesgo: riesgos físicos y psicosociales*

En este apartado se trata de mirar los riesgos del trabajo de entrevistador, configurados dentro del proceso del proceso de producción. La propuesta es visibilizar aquellas situaciones en donde el entrevistador se coloca en riesgo, sea físico o psicosocial, a partir del desempeño de la actividad de recolección de datos para el cumplimiento de su meta laboral.

Los riesgos que viven los entrevistadores tienen distintas cualidades. Por mencionar un ejemplo, el maltrato de un informante hacia el entrevistador, es un riesgo propio del trabajo cuya cualidad es evidenciable; es decir, el riesgo se observa con cierta facilidad, sin embargo, ese mismo riesgo tiene otra cualidad, una parte latente, casi imperceptible: al entrevistador le toma tiempo recuperarse de ese maltrato para proseguir con la ejecución de la actividad laboral.

Se requiere un espacio de tiempo para que el entrevistador se recupere y deje de lado lo sucedido con el informante que no quiere participar en la encuesta y que además fue grosero o violento. Se genera entonces un desgaste emocional extra al trabajador de campo, ya que; además de aliviarse de ese mal rato (derivado de las agresiones del informante) debe crear alguna táctica para volver, en otro momento, con el mismo informante para solicitar nuevamente la información no proporcionada. En un primer momento, esta situación pendiente le genera estrés o angustia por ser una vivienda incompleta y por el hecho de regresar con la persona que lo agredió y del cual necesita la información para concluir su meta fijada. En un segundo momento, será cuestionado por el supervisor sobre todos los pendientes del día, incluyendo, las viviendas incompletas por agresión.

Lo anterior mencionado, es sólo una muestra de los riesgos que viven los entrevistadores como parte de su trabajo cotidiano; el cual afecta al entrevistador de diversas formas, por un lado, en lo físico, pero también dejan huella en lo psíquico o emocional del trabajador, dando lugar a los riesgos psicosociales.

En este apartado, comenzaré clarificando cada uno de los riesgos que se identifican. Esto, a partir de lo dicho por los actores participantes en mi estudio para mostrar la cualidad latente o casi imperceptible del riesgo. Asimismo, se expondrá cómo viven estas situaciones de riesgo y la forma en cómo les afecta. Después se

verá el posicionamiento y forma de proceder de la institución ante los riesgos inherentes al proceso de trabajo del entrevistador.

3.2.1 Los riesgos del trabajo

Los riesgos que más sobresalen en la narrativa de los entrevistadores son los que le representa una exposición física al peligro, como, los perros agresivos que los han mordido o correteado, encontrarse en medio de una pelea entre pandilleros, visitar colonias que conocen como inseguras, caminar por terracería en zonas de deslave, saberse expuestos a accidentes automovilísticos, también, portar la meebox⁵³ (dispositivo móvil), lo consideran motivo de preocupación ante un posible asalto,

Cuando me atacaron unos perros ha sido algo que, es así como que me ha costado trabajo, porque todavía veo, escucho perros que ladran, es que se me fueron encima seis perros y eran grandes [...] estaba hablando con la señora, buscaba a su marido y en eso salen los perros de su casa, y me rodearon y la señora no les hablaba [...] jamás les dijo nada... un señor medio se acercó y les grito [...] todavía oigo perros y así como que, mejor me espero... (entrevistadora JG, 2017).

...venía por una calle que no tenía como salida, que va a desembocar al baldío aquel. Y todos los andadores topaban en esa calle [...] y empieza la corredera de los muchachos, gritoneando y apedreándose, ¡corriendo todos hacia el lado donde yo estaba!, entonces, ¡yo no tenía a donde correr porque estaba en la calle atorada!, entons, la única salida era la de la malla, entons, ¡córrele al baldío! [...] del baldío empezaron a salir de todos lados, yo estaba en medio [...] a apedrearse, en ese momento yo me sentí vulnerable, no tenía donde resguardarme [...] llegaron las patrullas, ¡sacaron a las patrullas! [...] fue un momento muy frágil, me sentí, muy vulnerable, totalmente vulnerable [...] eran las 12 del día, salió la patrulla volando... (entrevistadora M, 2017).

Existen otras situaciones que, si bien no representan un riesgo físico latente, hay una exposición que les toma por sorpresa y les incomoda. Por ejemplo, los

⁵³ Meebox, dispositivo móvil que sirve para levantar información de la población en cuestionario electrónico.

informantes que salen a abrir la puerta en ropa interior o desnudos; algunos en esa condición, sin recato ante la desnudez, proporcionan la información solicitada por el entrevistador,

...yo llego a una cuartería, y no permitían la entrada [...] salió un niño a la tienda y me metí. Llego a la parte de arriba, y cuando toco, sale un señor completamente desnudo (risas), ¡pero en la totalidad de la palabra!, y, llegue en el momento no adecuado porque pues él estaba esperando a otra persona [...] me dijo que volviera después. Bajé, y me quedé sentada un rato afuera, así como, que no pasa nada. No fue grosero [...] ¡jamás me espere algo así! [...] me desbalanceo, me quede trabada [...] esa vez si me costó equilibrarme otra vez para poder llegar a otra vivienda (entrevistadora JG, 2017).

Si existen riesgos, porque, con los mismos informantes. Bueno yo lo veo más riesgos para las mujeres, para el hombre no, a mí personalmente como hombre me ha tocado que hombres que salen a darte la encuesta en ropa interior, pero imagínate a una mujer que le salgan así, no se va a sentir cómoda, incluso mujeres que han salido así también, ellas no tienen ninguna pena (entrevistador A, 2017).

Así mismo, mencionan situaciones de riesgo que provoca una consecuencia emocional hacia su persona, como trabajar en la calle en horario nocturno o las agresiones de algunos informantes

...hay zonas de mucho riesgo porque implica andar entre pandilleros [...] yo me sentía insegura, desprotegida y sola, porque no traes ni con que defenderte, en ese sentido sí es riesgoso (entrevistadora B, 2017).

...un señor, por el mercado de abastos, me agarro de la credencial, me tenía ahorcándome, no quería soltar la credencial y me decía que para que quería la información, yo trataba de quitarme la mano, yo sola. Entonces se siente una impotencia, te da miedo, porque el señor estaba muy agresivo y no me soltaba (entrevistadora L, 2017).

En los relatos de los entrevistadores se muestran y se localizan las propiedades del riesgo que menciono líneas arriba. Lo evidenciable del riesgo está en lo que implica trabajar en calle de noche, una exposición a la inseguridad.

Aunado a ello, está el riesgo que de esa situación deviene, es decir, la sensación de desprotección e indefensión que les produce el hecho concreto de la inseguridad o el miedo que produce la agresión a su persona por parte del informante. Estos hechos afectan directamente al entrevistador, causándole cierta perturbación emocional.

Como se mencionó en el primer apartado de este capítulo, el entrevistador toma como un reto la actividad que desempeña; y las adversidades y peligros provenientes del proceso productivo de recolección de datos, las transforma en obstáculos que sortear para el cumplimiento de su meta. No obstante, se sabe consiente que, en la búsqueda por obtener una entrevista completa, es donde se encuentra el peligro o los riesgos de su trabajo.

Me tocó con un chico que me lo quisieron jalar a un departamento, pero él, ¡como pudo se zafó!, corrió, no sé cómo se salió. Entonces si han pasado muchas cosas por inseguridad [...] ese es el riesgo que corre un entrevistador, entonces, te digo, no es tan fácil el puesto de entrevistador, porque nosotros sabemos que corremos el riesgo (supervisora-entrevistadora V, 2017).

...creo que tenemos más riesgos nosotros, porque llegamos a tocar a una casa extraña. Entonces, no sabemos si adentro existen, no sé, a lo mejor, puede ser un convento y de maravilla sales, pero puede ser de otra índole, y ¿qué pasa?, claro que hay un riesgo por simplemente tocar... (entrevistador J, 2017).

Asimismo, la temática de las encuestas es parte de los riesgos del trabajo del entrevistador, sobre todo aquellas que tocan temas delicados como violencia, victimización, o asuntos de salud o pobreza,

...si por el tema de la encuesta, te identificas con las mujeres, al menos yo si me identifiqué con la entrevista, es muy, muy pesado, muy triste. Y yo me sentí identificada, el tema es violencia hacia las mujeres (entrevistadora E, 2017).

...esas cosas te remueven como entrevistadora, porque te das cuenta de muchas problemáticas que tiene mucha gente. Ver a la señora que no tiene ni una tortilla [...] y que se la quitan de la boca para dártela a ti como entrevistador (entrevistadora L, 2017).

Como parte de las exigencias que marcan los procedimientos prescritos para la ejecución de recolección de datos y, específicamente, al momento de estar frente al informante, a los trabajadores de campo se les da una serie de instrucciones que marcan la forma en como el entrevistador debe comportarse para realizar de la manera más profesional su trabajo.

Entre las exigencias están, la neutralidad, referido a no sugerir respuestas ni mostrar sorpresa o asombro que pueda modificar lo que expresa el informante en la entrevista. También, el autocontrol, que refiere a no mostrar enfado ante situaciones molestas o incómodas que tomen por sorpresa al entrevistador. Sin embargo, si se toma en cuenta que el trabajo de entrevistador más que simplemente recabar datos, implica interactuar con personas, es decir, parte del trabajo del entrevistador es, crear empatía con las personas de quien necesita obtener información.

Al final de cuentas, aunque se tenga un objetivo en la entrevista y un instrumento de captación de la información, los entrevistadores son seres humanos compartiendo emociones, en ocasiones, escuchando el sufrimiento de seres humanos (informantes), lo cual hace difícil controlar esas emociones ante el malestar del otro. Por lo cual, el riesgo se hace imperceptible cuando por mantener el control en la ejecución de la labor, sólo se quiere ver el trabajo de recolección de datos como la simple ejecución de la actividad. Y no así, como una actividad laboral, donde se hace presente el intercambio de emotividades.

3.2.2 ¿De qué enferman los entrevistadores?

Ante las exigencias del proceso de trabajo (como el cumplimiento de las metas fijadas) los entrevistadores comentan que el instituto, a través de los supervisores, no dan crédito del esfuerzo que conlleva la obtención de las entrevistas,

No me gusta la presión que ejercen, o sea la presión que te ejercen. O sea, tú ya sabes cómo va tu trabajo, tú ya sabes que situaciones estás enfrentando, este, como para que te digan esto no. O sea, primero pregúntame de como es mi zona, por ejemplo, y después ya me reclamas... (entrevistadora RY, 2017).

Somos como una estadística más, porque aquí lo importante es sacar el trabajo, sacar la información y llegar al porcentaje que se requiere para que ese evento sea aceptado. A ti te pueden pasar muchas situaciones, pero primero, yo lo veo aquí, a mí no me interesa si ya te caíste si ya te raspaste, si a lo mejor ese día andas con gripe o andas con tos. A mí me interesa que levantes tus cinco viviendas de hoy y me entregues la información (entrevistadora A, 2017).

Al momento de realizar la actividad de recolección de datos, se conjugan una serie de elementos que le dan una carga extra de trabajo al entrevistador y por lo tanto un monto extra de presión. Además de la supervisión, sin considerar el contexto y de la salud del trabajador, se encuentran algunas de las problemáticas ya mencionadas anteriormente, como son: el informante o las situaciones de inseguridad que les ocasionan perturbaciones psíquicas,

En los proyectos es abordar mucho, pero en poco tiempo. Te ponen metas y cargas de trabajo. Entonces, como que esa presión es lo que te hace sentir estrés y a lo mejor angustia [...] yo, en algún tiempo hasta soñaba, no te relajabas porque igual seguía maquilando (sic), o sea, qué tengo que hacer o qué fue lo que me pasó [...] en esa parte es agotador... (entrevistadora T, 2017).

...pues como me identifiqué tanto con la entrevista y con las informantes, tuve que ir al psicólogo (entrevistadora E, 2017).

Ante las situaciones laborales complicadas, o ante las propias exigencias del trabajo (como la temática de la encuesta o la carga de trabajo), los entrevistadores se esfuerzan para llevar a buen término la ejecución de la actividad; lo cual implica un cansancio físico, aunque también un desgaste emocional muy intenso.

El agotamiento físico, lo es porque las manzanas en las zonas residenciales son muy grandes, pero estás acostumbrada a trabajar en INEGI, a caminar. Para mí personalmente, el desgaste físico no se comparaba con el desgaste emocional. El desgaste emocional era muchísimo peor (entrevistadora J, 2107).

Finalmente, si das hasta el último aliento. O sea, en verdad. Es muy frustrante cuando tú ya más no puedes hacer, o sea, cuando ya no puedes más. Cuando ya caminaste lo que tenías que caminar, visitaste lo que tenías que visitar, cuantas veces fue, a los horarios que fue, este, como te comentaba, no comiste,

no bebiste, pero ya no puedes más, pero ya no puedes más. O sea, es hasta no poder, de verdad, en serio, es hasta no poder más. Así es para lograr tus metas. Inclusive poner de tus propios recursos. Porque finalmente, eh, mm, a veces tienes que pagar taxi, ay ya quiero chillar (llora y ríe), pero de verdad así es, hasta no poder más, sí (entrevistadora M, 2017).

Por la dinámica laboral, los trabajadores de campo poco tiempo tienen para cubrir una necesidad básica como la alimentación, ya sea porque prefieren continuar la jornada hasta terminar antes de comer o porque en ocasiones no hay lugares donde solventar esta necesidad, por ejemplo, en localidades rurales lejanas. Como se verá en el apartado de estrategias, los entrevistadores tienen sus tácticas para resolver el aspecto de su alimentación, la mayoría está consiente de su mala alimentación cuando es período de levantamiento, y de los daños que esto ocasiona su salud.

...el tiempo que más estamos en campo es cuando estamos en zona rural, yo creo le destinamos, unos 40 minutos para comer y de ahí hasta que regresamos como a las 4 de la tarde [...] Muy mala me ha dicho la nutrióloga, ¡je, je!, yo como en la calle, no llevo lunch... (entrevistador S, 2017).

A consecuencia de su trabajo, los entrevistadores enferman principalmente del aparato digestivo, presentan padecimientos como colitis o gastritis, también, de infecciones en riñones y vías urinarias, y otros como manchas en la piel debido a la exposición al sol, y problemas en rodillas.

Igual yo creo que muchas de las entrevistadoras hemos sufrido infecciones de vías urinarias, por estarnos aguantando, de no encontrar un lugar a donde ir al baño (entrevistadora B, 2017).

...también te afecta mucho el estómago, porque no comes a tus horas, este, comes a prisa [...] comes caminando, no vas al baño, no tomas agua lo suficiente, entonces, te empiezan a dar malestares de gastritis, se te inflama el estómago, tu digestión no es muy buena... (entrevistadora R, 2017).

El dolor, sea físico o emocional, que les genera el ritmo de trabajo, las jornadas extensas, las cargas pesadas, el trato con el informante, la supervisión (que no considera el esfuerzo), entre otros, forman parte del proceso diario de trabajo, los entrevistadores logran recuperarse sólo para continuar con su labor, recuperan el ímpetu y miran la ejecución de su trabajo como un reto.

3.2.3 ¿Cómo viven los riesgos?

En las narraciones de los entrevistadores, se muestra el sufrimiento que les causa su trabajo y las formas en que se manifiesta en su cuerpo y en sus emociones; también nos posibilitan observar aquello que les sostiene en este trabajo, o los elementos que son parte del mismo trabajo que posibilitan su permanencia y la continuación de esa labor que realizan.

Hay veces que, si tienes malestares emocionales, por los mismos informantes, en que, hay unos que te tratan, o sea, como que te humillan, te quieren pisotear, y ya llegas a otras viviendas y tienes que demostrar cosas que no sientes al momento, incluso, gente que hasta te truena los dedos [...] pero bueno esas situaciones se olvidan cuando llega tu quincena, ¡ja, ja, ja! (entrevistador A, 2017).

...después de un gran esfuerzo de convencer al informante de que nos dé la información [...] el gran, el gran momento de satisfacción, es cuando hacen por ti los informantes, porque tú logras mantener o relacionarte, no sé, no sé, pero que ellos hagan algo por ti (entrevistador J, 2017).

Los riesgos psicosociales que se configuran en el proceso de trabajo del entrevistador, vinculados a las exigencias laborales, son sufridos por el entrevistador; que como veremos en el apartado de estrategias, es indispensable un momento de recuperación para luego proseguir con la jornada laboral. Lo que se quiere resaltar es que, en ese espacio de recuperación del mal rato experimentado, surge una transformación, mirar la adversidad con una actitud positiva con la intención de completar las metas de trabajo por sobre los riesgos que ello implique,

En una ocasión [...] yo iba en el taxi y nos chocaron por atrás, a la siguiente decena me tocaba salir fueras, y así me fui, con todo y collarín, pero es que es parte de tu trabajo, no te puedes ponerte, ay me siento bien mal, pobrecita de mí, ¡pues no!, ¡sabes a lo que vas! (entrevistadora J, 2017).

...en esa ocasión, yo si dije, ¡me arriesgué demasiado!, ¿por qué?, porque, eh, yo por mi iniciativa de defender, tenía que sacar mi entrevista como debe de ser, a como dé lugar, pues no le di tanta importancia al muchacho (lo amenazaba con un machete en la mano) ... (entrevistador J, 2017).

Pero, por ejemplo, cuando vas al área rural, te deja mucha satisfacción de que la gente te atiende de una manera, muy muy especial. Te atiende, este, te da la información que les pides, te ofrecen un vaso de agua [...] a veces es lo único que tienen (entrevistadora RY, 2017).

Con lo anterior, se puede concluir que, así como en las exigencias laborales para la ejecución del trabajo (como ya se mencionó en el apartado anterior), también en los riesgos psicosociales inherentes al trabajo; el trabajador es consciente de los riesgos. Sin embargo, cuestiona ciertas situaciones como la supervisión o falta de apoyo del instituto hacia el trabajo de campo; las adversidades que le representan una molestia, las transforma a manera de exigencia personal y reto propio. De ahí que, los incentivos del dinero, y la satisfacción que da el trabajo, compensan los momentos insoportables provenientes, ya sea de la precariedad, las exigencias o los riesgos; y se convierten en algo positivo, como un desafío laboral. Así, el trabajador logra continuar con la ejecución de su actividad.

3.2.4 Postura institucional ante los riesgos del trabajo del entrevistador

Los trabajadores de campo consideran que no existe apoyo institucional para prevenir o aminorar las situaciones de riesgo en el proceso de trabajo de recolección de datos.

Ummh, fíjate que yo tuve una experiencia muy fea (un informante la invita a pasar a su casa y al terminar la entrevista no la dejaba salir) [...] y eh ahí donde por eso jamás, ni en casa humilde ni en casa de ricos me meto [...] yo me acuerdo que lo platicué, dijeron que iban a hacer algo, jamás hicieron, lo que, si fue, que levantáramos un acta (administrativa), diciendo que la supervisora me había dejado sola en la casa [...] yo siento que no, no ven mucho por nosotros... (entrevistadora R, 2017).

Acción preventiva, pues realmente preventiva no. Porque, antes, creo que daban unos silbatos, por ejemplo, para el caso de los perros [...] pues en ese aspecto creo que no te da mucho de prevención [...] preventivo pues nada más lo que te dicen, no hagas esto [...] pero, por ejemplo, te dicen, es muy común que te dicen, no te quedes en un hotel a la orilla de la carretera, verdad. Pero a

veces es el único que está disponible, eso o nada, entonces pues te tienes que quedar, bajo tus riesgos, también, pero pues lo tienes que hacer ¿sí no, en donde más te quedas? (entrevistadora RY, 2017).

Ante los riesgos que enfrentan los entrevistadores, el INEGI tiene conocimiento de estos en cada evento. Por lo menos un día a la semana se realizan reuniones en donde los trabajadores de campo exponen las problemáticas afrontadas, entre ellas las situaciones de riesgo vividas durante la jornada laboral. Las reacciones respecto de los riesgos, son diversas; algunas figuras de alto rango jerárquico conciben el riesgo como algo externo al instituto, como producto de la sociedad, sin implicaciones para el instituto,

...yo podría manejarlo más bien como situación de orden social, o sea, situación de orden social donde ni tú tienes la culpa como entrevistador, ni tú tienes la culpa como dependencia de gobierno, ni tu ciudadano tienes la culpa como entrevistado. La forma en que se ha distorsionado como se ha deteriorado la sociedad y los riesgos que corremos, hasta al caminar en nuestra ciudad eso no es parte de alguien o de uno de nosotros, es parte de una podredumbre social donde las condiciones sociales, condiciones estructurales de empleo [...] desafortunadamente socialmente no estamos, lo suficientemente maduros para darles a nuestra gente el nivel de empleo que necesitamos y más si te pones a ver de cuanto es la inflación, el incremento salarial, de cuanto es los incrementos en los productos, estamos orillando a que la gente se ponga a delinquir o darles otro tipo de trabajos más fáciles (subdirector, 2017).

Por otra parte, en un video de la oficina central del INEGI, donde se da a conocer una modalidad novedosa de captación de información, referido a temas que consideran delicados (por ejemplo, violencia hacia las mujeres); mencionan que este sistema de auto entrevista, tiene como propósitos: 1) darle privacidad a la informante para contestar con confianza y con la mayor honestidad posible, evitando sesgo, así como posibles no respuestas. Y 2) reducir la carga emocional a la entrevistadora, sabiendo que ante los temas sensibles puede empatizar demasiado con el tema y con la/el informante.

En este mismo video, Margarita Romero, directora de la oficina regional oriente del INEGI, habla sobre la importancia de esta herramienta para levantamiento que contribuye a cuidar la salud de las entrevistadoras. También, a

manera de introducción, da su opinión sobre el método de levantamiento; hace mención a la labor tan importante que realizan los entrevistadores. Asimismo, menciona que, hace algunos años, ella junto con un grupo pequeño de compañeros, se dio a la tarea de revisar las condiciones de trabajo que ofrece el instituto a sus trabajadores de campo y expresa

...con el fin de determinar el grado de precariedad del trabajo que estamos ofreciendo al este (sic) ejército de personas [...] que se integran al instituto. Desde entonces no dejo de pensar que como institución siempre estaremos en deuda respecto de mejorar las condiciones de estas personas que día a día levantan información, y siempre nos faltara algo por hacer...

Sobre los beneficios que ofrece este método de captación de auto-entrevista en temas sensibles, menciona,

...esta herramienta que ahora nos presentan es parte de eso que como institución estamos obligados a mejorar [...] el tema de violencia es complejo [...] en general no estamos preparados para pasar de largo ante situaciones de este tipo, solemos engancharnos, y eso les sucede mucho a las entrevistadoras que trabajan en encuestas como esta [...] tienen que escuchar historias de alto impacto. Esto produce una carga emocional muy fuerte en ellas [...] deberían tener espacios de contención, grupales o individuales [...] en algunas entidades así se hace en otras no [...] con esta herramienta se disminuiría el contacto con estas mujeres [...] disminuiría su carga emocional y su trabajo sería más llevadero... (directora regional Margarita, 2016).

Los entrevistadores consideran que el riesgo podría aminorarse si la sociedad conociera más el trabajo que ellos realizan

... bueno, aunque se dice que no se trabaje tan tarde, pues obviamente no, no lo haces, o sea sigues tu ritmo de trabajo, yo creo que ahí es un punto importante donde entra la difusión. ¿Por qué?, porque puedes decir, sabes que mis entrevistadores están desde esta hora, hasta que encuentren a sus informantes... (entrevistadora RY, 2017).

En el área de encuestas es un poquito más complicado, es el desconocimiento que siento yo, que tienen las personas [...] en realidad en las encuestas no hay tanta difusión como en el área de censos. Todo mundo se entera, y todo mundo

lo conoce. A lo mejor si se hiciera un poquito más de difusión si se sensibilizara un poquito más a las personas, a lo mejor sería menos complicado... (entrevistadora B, 2017).

El INEGI, a través de sus representantes, tiene respuestas contrarias respecto de la previsión y tratamiento del riesgo. Así como hay quienes tratan de ocultar los riesgos, intentando dejarlos en su cualidad latente. O bien, pretendiendo hacerlos ver como *gajes del oficio*, despojan el monto de riesgo a las situaciones de peligro físico y/o malestar emocional que enfrentan los entrevistadores derivados de su actividad laboral, y quitan relevancia a la exposición del riesgo. Algunos otros representantes del instituto, dan respuestas que alientan a aminorar el riesgo del trabajo sabiendo que los afectados principales son las personas que contratan como sus trabajadores de campo.

3.3 Uno tiene que hacerse de sus mañas: Estrategias de acción construidas por los entrevistadores

Este apartado servirá para conocer las estrategias que construyen y realizan los sujetos de este estudio; con la finalidad de proseguir con el desempeño de su trabajo. Es decir, las formas en que los trabajadores se enfrentan a las exigencias laborales y los riesgos psicosociales que imponen la estructura laboral y el proceso productivo de recolección de datos; y que resultan en la configuración de estrategias de acción para la continuación de la actividad y en estrategias de transformación del riesgo en desafío laboral.

3.3.1 Estrategias de acción

Como ya se ha hablado ampliamente, en el capítulo dos de este trabajo, el INEGI, como institución, establece su forma de organización y los lineamientos prescriptos para la ejecución del levantamiento de información. Este conjunto de prescripciones para la recolección de datos se transmite mediante las capacitaciones y los manuales de procedimientos para aquellas personas que se contratan como 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 lo son: el supervisor de campo, el instructor o el responsable de la encuesta. Asimismo, el entrevistador tiene la indicación de consultar con el jefe inmediato cualquier situación que se encuentre fuera de los parámetros reglamentados. En el análisis de los relatos de estos trabajadores de campo, encuentro que aún y con todo este despliegue de procedimientos institucionales prescritos; a los entrevistadores se les presentan distintas situaciones inesperadas que, por la naturaleza del trabajo, deben resolver casi en el momento, para no perder la posibilidad de conseguir la entrevista.

Aunque oficialmente está fuera de los lineamientos, 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 estos trabajadores como sujetos de acción, ante la necesidad de resolver con prontitud construyen tácticas para la captación oportuna de información, ponen en marcha su creatividad para construir estrategias que posibilitan el cumplimiento de sus jornadas extensas y sus cargas de trabajo pesadas.

Como parte del acercamiento a los actores centrales de este estudio, en mi trabajo de campo, acompañé a una entrevistadora para realizar observación de su proceso de trabajo en acción. A continuación, presentaré un fragmento de esa observación, para enfatizar en la conformación de estrategias que Paola realiza mientras desarrolla su trabajo. Algunas de estas atienden a estrategias aprendidas durante su experiencia de ocho años como entrevistadora del INEGI, algunas otras, son elaboradas en el momento para la resolución de situaciones espontáneas.

Estrategias en el trabajo cotidiano

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 comenta sobre las complicaciones que ha tenido en su trabajo de campo. Entre ellas está la zona que le asignaron, es de difícil acceso, 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 cuando llega tu informante, dice Paola. También están los horarios nocturnos para visitar a los informantes, pero lo que principalmente le preocupa ahora es la distribución de su tiempo. Es la primera encuesta que trabaja siendo mamá. Dice, *antes podía andar en la calle trabajando todo el día*, pero ahora con su niño de un año cuatro meses le está costando adaptarse. Ya no puede hacer su trabajo como lo hacía antes. Ahora, dice ella, tiene que acomodar su tiempo de otra forma, de manera que le alcance para atender varias cosas, *el trabajo, el niño y la comida*.

Llegamos a la zona de trabajo, mientras avanzo despacio en el auto, saca sus controles de la mochila, su listado de viviendas y su cartografía. Me dice, *¡detente ahí!* (indicando que me estacione), *en lo que veo cuales son las manzanas a las que vamos*.

Entretanto continúa platicando sobre su adaptación al trabajo, ahora como madre. Saca de su mochila su chaleco, se lo pone, también su gafete, y su meebox (dispositivo móvil), enciende el dispositivo y me dice, *este sistemita esta mejor que el de la ENVIPE*, sonrío y se muestra gustosa por la facilidad del manejo del sistema de esta encuesta. Saca algunos trípticos que contienen información de la encuesta que levanta, para al término de la entrevista dárselo al informante, 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 su vivienda, *es esa café de ahí enfrente*. Observo que mientras va caminando hacia la vivienda en donde levantará los datos, Paola, abre su mini lap y prepara en su dispositivo el cuestionario que debe aplicar en ese lugar. El sistema le muestra toda su carga de trabajo (el total de viviendas que le corresponde levantar) y ella debe seleccionar una, de acuerdo a sus listados de vivienda. Después comenta que esto *lo hace así para ahorrar tiempo* y para que cuando llegue con el informante empiece directo con las preguntas, así evitar que éste se desespere por la tardanza del aparato y del sistema.

Cuando Paola llega a la vivienda donde levantará información, toca la puerta, y pregunta por su informante, (en este caso ya fue previamente seleccionado por el

sistema), la persona que se asoma por la ventana le indica que no está, le pide que vuelva más tarde. Al parecer salió cerca y no tarda en regresar.

Antes de avanzar a la siguiente vivienda por visitar, ubica nuevamente en su croquis hacia donde debe dirigirse. Le acompaño caminando, me quedo a unos metros de distancia. Esta vez, alcanzo a escuchar que cuando toca a la puerta y se asoma la persona, Paola se muestra entusiasta, se presenta y pregunta por el informante que va a entrevistar, le abren la puerta y le invitan a pasar. Yo espero afuera, luego de diez minutos, sale sonriente porque tiene la entrevista completa.

Lo que se trata de ejemplificar al mostrar un extracto de la observación del proceso de trabajo del entrevistador, es la existencia de estrategias creadas por el trabajador para facilitarse la labor operativa, desde que llega al área de trabajo, despliega una serie de pasos que le harán más práctico y funcional el manejo de sus instrumentos. Así mismo, pone en práctica cierta actitud y habilidad para entablar contacto con las personas a las que les solicitará información. Si bien son pasos que ya conoce, por la experiencia que tiene, estos fueron producto de su creación y habilidad para desarrollarlos y modificarlos según las necesidades, ya que estos no vienen en el manual de procedimientos, ni tampoco son instrucciones de capacitación.

A través de la observación *in situ*, así como de los relatos de los entrevistadores, se ubica la existencia de estrategias de acción para la ejecución de la actividad y estrategias de sublimación del riesgo. Sobre las primeras, me refiero a la construcción de una forma de organizarse del 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 de ahorrar tiempo y llegar preparado para interactuar con el informante, estas estrategias de acción son creadas e implementadas para diversas situaciones: operativas, trato con el informante, ante los riesgos, en cuidados básicos personales, y, ante la falta de insumos proporcionados por el instituto.

Las estrategias de acción operativas son implementadas por cada entrevistador conforme su sentido de organización, estas le permiten al trabajador 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.

...a ver, no le entiendo, pero, busco la manera, cual es el camino, cual es la ruta, desde que vas en el camión vas preguntando, la gente te va informando, vas aprendiendo (entrevistadora A, 2017).

... yo lo que hago, es empezar a ver que colonia me toca, ver que ruta de camión puedo tomar [...] empezar a buscar accesos de los lugares que nos tocan, el poder localizar la vivienda seleccionada, el poder tocar, el poder 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 si la voy a analizar mucho [...] uno busca un horario más flexible para las personas. Analizar cuál es el horario más factible para no estar perdiendo el tiempo (entrevistador E, 2017).

Las estrategias de acción para acercarse al informante, se ponen en práctica desde el momento que el entrevistador toca a la puerta de quien le proporcionará información,

Es que, no es nada más de ya te dieron el trabajo ve y toca. Desde que el perro te ladra sabes, tocas y luego, luego, ¡¡quien es!!, y luego, luego te das cuenta, a que 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 al trabajador de campo, los entrevistadores tienen distintas formas de abordar a las personas de quien requieren información,

...desde que te abre la puerta, tú llegas a esa vivienda y tú 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 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 esta mencionando en ese rato... (entrevistadora A, 2107).

Parte de las tácticas para enfrentar al informante tienen que ver con una preparación extra, alterna a las capacitaciones que proporciona el instituto, los entrevistadores, se informan por su cuenta, sobre los beneficios sociales que conlleva la generación de información estadística, que empieza justamente, la parte operativa, con la recolección de datos que ellos realizan,

...hay que leer un poquito más del instituto y saber, cuándo nos enfrentamos a algún informante difícil, no le demos 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, los entrevistadores de igual manera implementan ciertas tácticas que les permite afrontar la situación y continuar el trato con el informante agresor,

Pues, yo lo que hago primero, escuchar, no decir nada. O sea, yo lo dejo que se desahogue, porque a veces a resultado que está en un momento de frustración, pues de situaciones de la vida, pero es una persona. A lo mejor de

seis personas es una 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 de 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 si 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 y/o violentas: los entrevistadores tienen variadas 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 es de que, a la gente, hay gente que dice, ¡ahí viene el gobierno, ni hace nada! Yo entendí que no es a mi como persona, es por el instituto [...] de repente si me da coraje, pero digo, a ver, tranquila, no te lo tomes tan personal, hablan sobre el instituto, no sobre mi... 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 día te pueden tratar muy mal. Siempre hay que tener eso muy 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 realmente, al final de cuentas, estamos en esa representación de las instituciones. La gente está desanimada o está, tiene cierto recelo en contra de todas... hay que tener eso bien en claro. Ya si recibes una agresión, pues realmente no es una agresión contra ti, están tratando de mostrar recelo contra la institución (entrevistador E, 2107).

Ante las situaciones de riesgo a las que se exponen los entrevistadores como parte de las exigencias del proceso de trabajo, también cuentan con ciertas estrategias de acción que posibilitan la continuación de la realización de la actividad.

... cuando puede sobre pasar la línea entre el yo y la institución a la que represento, ahí está, donde existe el peligro, pero siempre hay que tener una manera ecuánime de salir de cada situación, si uno ve un brote de violencia, pues, simplemente, sabes que, estoy haciendo mi trabajo, pero primero está mi integridad, y ya luego pues los números pueden salir... (entrevistador E, 2107).

Una parte fundamental es el trato con las personas, a toda acción corresponde una reacción. Si yo volteo a ver a alguien y le hago la cara de fuchi porque se está drogando, pues obviamente se va a sentir agredido. Lo que yo trato de hacer es, verlo como algo natural, entonces, pasar y saludar [...] y procuro traer algo de cambio. Nunca traigo nada de valor. El teléfono lo cargo en silencio por alguna urgencia. Siempre con la actitud y con la sonrisa (entrevistadora JG, 2017).

Respecto a sus cuidados básicos como la alimentación, en el apartado de riesgos, los entrevistadores comentaron que cuando se encuentran en el periodo de levantamiento, su alimentación no es saludable debido a la falta de tiempo o por anteponer la jornada laboral a detener el trabajo y hacer un espacio para comer. Estos trabajadores también cuentan con estrategias de acción para alimentarse.

Yo trato de cargar un lonche ligero, porque nunca sabes a que te vas a enfrentar. Y de entrada por ejemplo cuando andas fuera... sales bien desayunado, si es necesario te tienes que andar metiendo entre las milpas, hasta la noche que regresas vuelves a cenar... (entrevistadora J, 2017).

Por la productividad que debes entregar en un día, a veces no tienes tiempo ni para comer [...] yo me cargo mi torta, una fruta, y en los momentos que voy de una vivienda a otra es cuando aprovecho para comer (entrevistadora MT, 2017).

Mediante los relatos que ofrecen los trabajadores de campo del INEGI se ha tratado de mostrar que este grupo de actores frente a las exigencias laborales y los riesgos psicosociales desarrollan distintas estrategias que tienen como fin continuar con la actividad. También, en estas narraciones se muestra que aun con la existencia de lineamientos institucionales prescritos, los entrevistadores al momento de realizar su trabajo en campo se encuentran con realidades distintas o fuera del alcance de los manuales e instrucciones institucionales, por lo que, para

lograr no postergar el cumplimiento de su meta, deben resolver en lo inmediato. Por lo anterior, se puede concluir la existencia de una diferencia significativa entre lo prescrito y la realidad de campo. Ante lo espontáneo del trabajo surge la posibilidad de un margen de acción amplio por el cual 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.

Pues siempre trato de hacer lo que me dice mi lógica, como que, analizo la situación, digo no voy a perjudicar aquí, tampoco voy a perjudicar acá, no, a veces les dices al supervisor o a alguien más arriba y dices no pues es que yo creo o siento que es esto, aunque me regañes yo 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 que ver. Casi siempre se trata de resolver. De resolver, cuando tienes la posibilidad de conseguir quien te saque de la duda pues que bueno. Pero cuando no, pues ya tendrás que resolver rogando a dios que haya sido lo correcto (entrevistadora MY, 2017).

3.3.2 Las habilidades del entrevistador como parte de las estrategias de acción

Se encontró 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 los entrevistadores. De ahí que los propios entrevistadores comentan que *cada quien tiene que hacerse de sus mañas*, ya sea para que el informante no se niegue o para que el trabajo no se haga tan pesado, de igual modo, comentan que no todas las personas que prueban el trabajo de campo se interesan por continuar en la recolección de datos,

...pues cuando contratan no conocen a la gente, mucha gente que le platican y ellos quieren venderse, je, je, pero ya ven la realidad en el campo, y mucha gente no, no aguanta, ¡je, je! pues estar pasando calores, fríos, este, andar todo el día con polvo, estar soportando a gente... (entrevistador A, 2107).

y que para desarrollar esta actividad no se requiere tener un grado académico sino más bien se necesita tener 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 la chamba no te gusta, eh, de andar como en la calle, tocando puertas y estar viendo a diferentes personas, yo creo que esa seguridad la vas perdiendo o no la transmites pues (entrevistadora R, 2017).

Así como se hacen de estrategias también se arman de distintas habilidades, sobre todo para la interacción con el informante, y en general para la realización de su trabajo. Algunas de ellas ya las tienen y solo las potencian y otras los propios trabajadores no se explican de donde salen ciertas destrezas.

Si 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 accedes a tu jefe de entrevistadores, a veces no es posible porque pues no tienes uno personal. Este, pero pues te das tu habilidad ¿de dónde sale la habilidad? No sé (ríe), no sé tampoco, pero la experiencia si te va dando, pero, armas (entrevistadora RY, 2017).

Aun con la experiencia que uno tiene, siempre va a ser diferente, como entrevistador tienes que buscar ese aprendizaje contigo, entons, 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 los entrevistadores, están, el compromiso, el buen ánimo para tratar con el 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 de alguna manera, no puedo llegar con una persona si el otro me gritó, llegar acá o triste o llegar cabizbaja o dudosa de y si también me va a gritar, entonces, es como que saber cerrar este momento (entrevistadora JG, 2017).

Pues para mí una que es honestidad, otra que es responsabilidad, debe ser muy analítico y debe tener una actitud de pensar que no es fácil, eh, 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, tienes que tener ética [...] y gusto, que te gusten las cosas... (entrevistador J, 2017).

3.3.3 Estrategia de sublimación del riesgo

Se ha mostrado mediante los relatos de los participantes de este estudio, que ambos, riesgos y exigencias les generan un esfuerzo extra para el cumplimiento de su objetivo laboral, en este caso, el cumplimiento del cien por ciento de su carga de trabajo. Aunado al esfuerzo físico, exigencias y riesgos, provocan al entrevistador perturbaciones psíquicas, de ahí que ante la dificultad de sobre llevar el riesgo como tal, el trabajador traspasa el afecto doloroso (causado por las exigencias y/o riesgos) hacia el orden de la acción por el trabajo, transformando así algo doloroso, como una jornada extensa o un maltrato del informante, en algo afectivamente positivo. Es decir, aquella demanda institucional para la ejecución del trabajo o aquel riesgo psicosocial latente casi imperceptible por el instituto, que le provoca un malestar al entrevistador, éste lo sublima, desviándolo hacia un nuevo fin, en este caso lo transforma hacia una acción retadora

...en mi forma de ser, digo, ¡noo!, ¡ahora sale porque sale!, es así como que, no sé cómo se le llame a eso, pero, yo soy de esas que, ahora, si dijo que no, pues ahora va a salir [...] enfrento, hago el reto [...] de las negativas que tengo, son las más emocionantes, van a ver que me la van a dar [...] en el momento a lo mejor me agobie por la actitud que toman [...] pero cuando digo la saco porque la saco... (entrevistadora R, 2017).

3.4 El trabajo me ha dado parte de lo que yo soy: la construcción de significados en torno al trabajo de entrevistador

En este subcapítulo se tratará de comprender la figura laboral que se construye como entrevistador, considerando la combinación de los distintos elementos que

conforman la naturaleza de esta tarea de recolección de datos; como son, el tipo de actividad, la organización y contenido del trabajo. Además de las condiciones estructurales presentadas ampliamente en apartados anteriores. Entonces, la intención aquí es mostrar los significados construidos en torno a este trabajo que permitirán identificar a esta figura laboral en sus características compartidas como entrevistadores del INEGI de tres coordinaciones estatales distintas.

3.4.1 La narrativa del proceso de trabajo desde la construcción de la experiencia significativa

Los entrevistadores comentan que el instituto, a través de las capacitaciones y las instrucciones del manual de procedimientos, les hace saber que su actividad principal es la recolección de datos mediante el instrumento de captación (cuestionario). No obstante, haciendo un análisis minucioso de los datos obtenidos por las entrevistas a estos actores, encontré que su actividad establecida no sólo no se ejecuta como tal, sino que para llevarla a cabo se requiere desarrollar una serie de tácticas que les permita establecer un diálogo con el informante. Como el informante es un sujeto con distintas características, con opiniones y emociones diversas, puede facilitar la labor del entrevistador, o bien, complicarla.

Cuando los entrevistadores hablan sobre lo que hace un entrevistador, en otras palabras, cuando comentan de su proceso de trabajo, 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. Me refiero a que, la mayoría al narrar lo que hace como entrevistador, 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, el entrevistador construye la narrativa de su proceso de trabajo desde su experiencia significativa, responde desde lo que es, para él, ser; o, el hacer del entrevistador.

No responde únicamente desde lo prescrito por los manuales, o lo objetivo de la actividad, si no desde lo que ha aprendido a partir de la práctica y desde lo

que le representa realizar esta actividad, ellos narran qué hacer y qué no hacer para obtener la información que requieren para cumplir sus metas de trabajo, además de hablar sobre lo establecido en manuales construyen un discurso sobre lo que es el trabajo real, en tanto que, es como lo que viven en campo.

De entrada, te capacitas para lo que es el tipo de encuesta que vayas a hacer. No todas las encuestas son iguales [...] en las encuestas vas por una persona en específico, por un tópico en específico, muchas veces no sabes cómo te van a responder [...] como te decía, en lo que son las técnicas de la entrevista, empezando por empatizar por la persona. Porque lo que dice el libro te ayuda, es la base, pero, estando en campo las situaciones van a cambiar [...] como bien te puede abrir la puerta la persona, como bien te puede decir, ¡no váyase!, y a que te ahorquen (con el gafete) a ver si es, que te lo jalen, es parte (entrevistadora J, 2017).

Bueno mira, la principal responsabilidad de un entrevistador, es evidentemente aplicar la entrevista, ve'a. El problema no estriba tanto en aplicar la entrevista, el conflicto está. Bueno, primero que nada, pues entender cuáles son los objetivos principales, para que tu tengas bien focalizado de qué manera tú vas a tratar de conseguir esa información. Obviamente pus ya con el conocimiento de ubicarte en campo, ubicar correctamente la vivienda para el caso de las encuestas [...] después, pues tienes que hacer, lo que tengas que hacer en cuestión de horarios, en cuestión de herramientas, en cuestión de técnica o hasta que santo bajar para conseguir la entrevista... (entrevistadora M, 2017).

El INEGI, a través de los procedimientos prescritos, les indica a los trabajadores cuál es el papel a desempeñar como entrevistador; haciendo hincapié en la nula injerencia del trabajador respecto a las situaciones espontáneas de su trabajo, exigiendo que los aspectos inesperados de la tarea de campo sean reportados a los supervisores, es decir, limita la participación del trabajador a recolector de datos. Sin embargo, en la práctica cotidiana del entrevistador, no es posible la simple ejecución técnica del trabajo que el instituto establece. El INEGI, para mantener el control sobre lo prescrito, se le escapa de las manos la posibilidad de controlar el intercambio de encuentros entre el entrevistador y la población a la que le solicita los datos. Lo cual le deja al entrevistador la posibilidad

de un margen de acción amplio en donde despliega todas sus habilidades, las innatas y las adquiridas como entrevistador. Por ello, cuando habla de lo que hace como entrevistador, lo combina entre lo concreto y lo subjetivo, lo que es para él ser entrevistador del INEGI.

3.4.2 El trabajo creador de experiencia

El margen de acción que surge de la propia ejecución de la actividad principal del entrevistador y dadas las situaciones espontáneas del trabajo de campo; exige a este trabajador la construcción de estrategias para la pronta resolución de los imprevistos. Pero, igualmente, le ofrece la posibilidad de poner en uso su creatividad para con ello construir las tácticas que lo llevarán al buen desarrollo y término de su trabajo. Es decir, el trabajo cotidiano le exige, pero a la vez le permite crear experiencia. 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 le funciona; siendo así que cada una de las viviendas que visita es una experiencia que va acumulando. Y el cúmulo de experiencias, producto de la resolución y aprendizaje en su trabajo, le hace ir construyendo en lo cotidiano el *ser* del entrevistador. Me refiero a, pasar de ser un sujeto que trabaja en la simple ejecución de la recolección de datos, a un sujeto 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 experiencia personal.

El aprendizaje, saben ellos, es parte fundamental para el desarrollo de su trabajo. Desde lo que conocen en las capacitaciones que imparte el instituto al inicio de cada evento, pasando por el estudio por cuenta propia para ampliar sus conocimientos sobre la encuesta que van a aplicar; hasta lo aprendido en la práctica de su actividad operativa en campo.

La ENADID fue una experiencia muy buena, pero también aprendí mucho [...] en esa encuesta tuve que ponerme a estudiar [...] tengo que aprender más por si me hacen una pregunta, poder contestar de que les estoy hablando [...] dije esto va a ser un reto porque yo creo que una persona no me va a poder contestar las preguntas de la temática del cuestionario, para mí se me hacía

imposible [...] Decidí que me tenía que ponerme a investigar en internet para ir más capacitada a la entrevista (entrevistadora L, 2017).

Para este caso, se localiza que, este grupo de actores laborales, encuentran en las vivencias que les da trabajo un gusto por laborar en la calle, hablar con la gente y visitar distintos lugares, dicen, este trabajo les da la oportunidad de conocer su estado, a las personas y su forma de vida, de ahí que lo que viven en el ámbito laboral traspasa hacia el terreno del deleite personal.

Andar en campo, a mí me gusta muchísimo. Siento que la interacción con las personas es como ponerse en su lugar, ¿no?, y cumples con tu objetivo como trabajo, pero también este, pues, te llevas muchas satisfacciones o cosas que se te quitan de la mente. Algo que he visto [...] ha sido, conocer más, este, pues mi estado, conocer qué tipo de carencias hay, hmm, conocer la población, conocer los lugares [...] Pues eso, la satisfacción que igual te da el estar en campo y tener interacción con algunas personas, igual, y que te regalen una sonrisa, o que sean amables contigo... (entrevistadora T, 2017).

Me encantó el trabajo de entrevistadora, si me gustó yo dije ¡guau!, dije, ¡¿esto es el INEGI?!, yo nunca lo esperaba, ese tipo de trabajo. A mí si me sorprendió el llegar al INEGI, el ver cómo me capacitaban, el saber que tenía este, pues, estar rosándome con diferentes personas, el convivir, a mí se me hacía, se me hace hasta la fecha muy padre (entrevistadora R, 2017).

Igualmente, así como el gusto por conocer al otro, al que entrevista y su entorno, el factor económico es una motivación para continuar desarrollando la labor de entrevistador.

ay, qué lidio mucho con la gente, que hay muchos retos, retos tanto de, de viajes, de lugares de carencias, de, también el dinero, ¡¿por qué no?!, ¡¡ja, ja, ja!!, es como todo ¿no? Pero yo creo que es el contacto con la gente, o sea, yo, es básico, en ese momento que tú llegas, esos 5 minutos, 10 o 15 minutos, que llegas a una vivienda que te empiecen a hablar de su vida, de su familia, de su situación emocional, yo digo ¡goao!, yo estoy dando pie para que me platiquen de todo... (entrevistador J, 2017).

Principalmente el sueldo. Es un sueldo decoroso. El servicio médico, y a nivel profesional yo creo que mucho conocimiento. El trato con la gente a mí me encanta. Cada persona con la que yo tengo trato, con la que platico es una historia total y absolutamente diferente, siempre te deja o dejas un aprendizaje (entrevistadora MT, 2017).

Además, que el trabajo de entrevistador, se juega una relación entre las motivaciones propiamente laborales con las personales, el esfuerzo laboral cotidiano trae recompensas personales que motivan a seguir con el trabajo,

Me motiva el ser productiva, el tener un ingreso, el explotar todas mis capacidades, y el aspirar a, a, pues a servir, básicamente (entrevistadora M, 2017).

El trato con la gente, saber el granito que uno aporta. Cuando veo en la tele cifras de acuerdo a los datos del INEGI, todo esto que se hizo por el INEGI, cuando lo veo si se me salen las lágrimas de emoción de saber que uno ha estado ahí (entrevistadora JG, 2017).

Estos trabajadores tienen claro la importancia del trabajo que realizan, no solamente lo saben, sino que están convencidos de que la actividad que ejecutan tiene una finalidad, no solo para la generación de estadísticas si no que puede tener un impacto social.

A mí me agrada mucho ser entrevistador porque, eh, ves cosas que jamás te imaginas que pudieran existir, ves las condiciones de las personas y a veces si te sientes un tanto frustradas porque quisieras ayudarlas. Y bueno, yo siento que con la información que yo llevo, eh, eso puede ayudar mucho a que cambien muchas cosas (entrevistadora N, 2017).

Yo creo que la aportación que uno tiene, como te decía al principio, al menos yo soy un poco consiente, al menos, de ver que esa información se recolecte. Igual desde ahí puede obtener muchos beneficios la población, y como poner mi granito de arena llevando datos confiables y verdaderos. Lo más honesto que se pueda, para que justamente se tengan estudios más profundos, para este caso, ps toda la población (entrevistadora T, 2017).

Si bien el trabajo de recolección de datos trae satisfacciones a este grupo de entrevistadores, del mismo modo, esta actividad tiene un lado que les provoca disgusto y sufrimiento, desagrado ante aspectos estructurales; por ejemplo, la forma de contratación eventual dado que no brinda seguridad constante,

No hay ninguna seguridad, realmente no la veo porque no tenemos base, la encuesta se termina, y pues si se acaba, pues adiós, no tenemos ninguna seguridad si tuviéramos base yo creo que si estaríamos seguros... (entrevistador A, 2017).

Es una desventaja que te contraten como eventual porque pierdes esa estabilidad (entrevistadora B, 2107).

Pues es incierto, al menos tengo la fortuna de autoemplearme en algunas ocasiones. Autosatisfacer algunas necesidades está bien, pero a veces se necesita ese trabajo formal, el sentirte, no subordinado, pero si tener esas prestaciones de ley [...] combinar algo estable con el autoempleo, yo pienso que es la manera en como uno podría tener un futuro económico (entrevistador E, 2017).

En el mismo sentido de las situaciones de disgusto para el entrevistador, muestran su molestia ante la falta de apoyo institucional vertida en la figura de la supervisión,

Que me moleste no, más bien, lo que te comentaba hace rato, que tienes a gente que sirve para nada y para nada y que no las despidan y que no metan a alguien que te apoye, eso sí es muy frustrante y muy molesto (entrevistadora J, 2017).

Me molesta, ay, pues eso, el caminar demasiado, el asolearte, el mal pasarte. Pero como te comentaba, que hay eventos que no tienes apoyo de tus jefes, eso molesta, y este, y si, andar muy noche y andar en zonas donde es muy riesgoso (entrevistadora B, 2017).

De las situaciones que le ocasiona sufrimiento psíquico al trabajador de campo es el esforzarse todo el día y no lograr su meta de trabajo.

Todo el día he estado en campo, era mañana, y desde las 8:30 que llegábamos a la oficina, salirte a buscar información y llegar a las 11 o 12 de la noche [...] y llegar con dos entrevistas al día o 3, ¡yo lloro mucho! (entrevistadora E, 2017).

Todo el día caminando, a ratos en taxi [...] y llegue con una entrevista, entonces dices, ¡¡dios de mi vida, estoy muerta, estoy frita!!, ¡no puedo más y saque una! Quiere decir que tengo que regresar, no sé cuántas veces más a volver a hacer esto, ¡esto que el día de hoy me dejo fumigada! [...] es de llegar arrastrando la mochila aquí a la casa [...] y pérate, el justificar, y el cuestionarte y el dar la cara, de que sólo sacaste una entrevista [...] porque aparte es esa, dar la cara de tu resultado, después de que tu stas así, hecha pomada, eso es la parte que duele, fíjate. Es cuando yo te hablo de la tolerancia a la frustración. Porque de veras que se requiere [...] es que todos los días así es, pero a veces vienes contenta porque traes cinco o seis, pero ese día solo era ¡una! (entrevistadora M, 2017).

Sobre los riesgos, los entrevistadores están conscientes que es un trabajo riesgoso, sobre todo en el aspecto concreto, porque pueden ser víctimas de un asalto o una agresión física, sea por parte de malhechores de los informantes. Algunos vislumbran la existencia de una relación entre el trabajo y algún tipo de enfermedad, sea física o emocional. Sin embargo, aunque la existencia del riesgo está presente no viven con la angustia de que se pueda presentar en cualquier momento. Es hasta que se enfrentan a una situación en donde se ven en peligro inminente cuando se cuestionan sobre su permanencia en el desempeño de la tarea de recolector de datos.

Es ahí cuando tú piensas como entrevistador, ¿que estoy haciendo yo aquí, exponiendo mi vida?, esa ha sido la más, y la otra cuando entrevistamos a una persona mala, no sabíamos si íbamos a salir o no íbamos a salir de la entrevista. Esas han sido dos de mis peores experiencias que he tenido aquí en el INEGI (entrevistadora L, 2017).

Estaba haciendo guardia afuera de una casa [...] me percaté de que mucha gente que entraba a la casa abandonada de enfrente, eran de un aspecto malandro, se me quedaban viendo, yo estaba del otro lado de la acera [...] hice

mi entrevista, vi que seguía entrando gente y me fui [...] Abajo, tuve un accidente. Me pega un taxi, llegó la patrulla y me detiene a mí y no al taxi. Me hicieron muchas preguntas [...] me esculcaron, y supuestamente al revisarme dijeron ¡viene armado!, me esposaron, les dije que andaba trabajando, mostré mi gafete [...] Los estatales sin preguntar me subieron a la patrulla esposado [...] desde las nueve de la noche hasta las tres y media de la mañana me trajeron en la patrulla sin presentarme en ningún ministerio público [...] Al último me llevaron a unos baldíos y me bajaron, me pusieron enfrente de la patrulla, yo pensé que iba a pasar otra cosa [...] me dijeron mejor ya vete y aquí no pasó nada [...] Puedo pensar que las personas que estaban en la casa de enfrente, que estaban consumiendo droga por lo menos eran conocidos de los policías y se alertaron de, yo estaba ahí. Por ese lado si es un riesgo que la verdad yo si sentí que, piensas lo peor [...] eso si me quedó muy marcado que lo que me pagan no vale la pena para que me anden desapareciendo en una noche (entrevistador S, 2017).

Como se puede observar a través de los relatos de los actores laborales de este estudio, el trabajo de entrevistador es complejo, muestra una dualidad, así como otorga gustos y placeres para el trabajador, tanto en el ámbito laboral como el personal, también causa malestares y sufrimientos, algunos muy visibles, otros latentes, pero no por ello inexistentes.

La verdad que sí es muy exigente este trabajo, pero te digo es bonito. Pues, ahorita me entró la nostalgia porque dices, ya una vez yo me perdí por ejemplo una boda, y dices ¡¿ay, pero qué onda?! Me acuerdo que me reclamaban en mi casa y me decían, ¿por qué no vienes? [...] en verdad nos gusta la mala vida, ¡¿si será la mala vida, o que pasa?! [...] porque estamos impuestas [...] ahora yo el estar en la casa yo ya me siento como una leona enjaulada, ya me quiero salir, con este trabajo, tu vida se hace muy agitante, vas de un lado a otro... (entrevistadora R, 2017).

Este trabajo, mediante la interacción entre los distintos elementos subjetivos, generan aprendizaje, a la vez que provocan gozo y sufrimiento en los trabajadores de campo del INEGI, pero que conjugado crean experiencias significativas para el trabajador. Y aun con las condiciones específicas de precariedad, reflejadas en las exigencias laborales y en los riesgos psicosociales, configura un sentido de

pertenencia respecto a la actividad que el entrevistador realiza. Entendiendo sentido de pertenencia como una necesidad superior, una necesidad afectiva de ser parte de, en este caso de un grupo de trabajadores pertenecientes a una institución con una tarea específica.

Me refiero a que el espacio laboral satisface en estos trabajadores 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 estos trabajadores establecen un fuerte vínculo afectivo con el instituto, se sienten parte del grupo perteneciente a 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, lo hace ser 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 yo quiera ser entrevistador me abre no namás 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, y cada vez que yo entro a una capacitación yo digo ¡ah, qué tema tan interesante!, voy a aprender algo, y más aprendes de las experiencias de la gente [...] pero yo no te tengo miedo, si dices, tu 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, si ps yo no me atrevía a tocar una puerta... (entrevistador J, 2017).

De ahí que, por el esfuerzo que hacen todos los días para cumplir con las exigencias para realizar su trabajo, por los riesgos a los que se enfrentan, por la experiencia laboral satisfactoria y de realización personal que les brinda este trabajo, lo que más sufrimiento les causa, es sentir que el instituto no valore la dedicación el ímpetu por sacar el trabajo en cantidad y a la vez que cuidando que la información sea confiable.

Si siento que el instituto no valora el trabajo y no motiva de una buena forma a realizar el trabajo, aun a sabiendas de que es riesgoso. Con la respuesta, ¡ah!, ¡¿estás bien?!, ¡qué bueno! Como que, si te desmotiva y ya no le ves tanta

necesidad al exponerte para recuperar una vivienda, la verdad es que si es una desmotivación... (entrevistador S, 2017).

Como entrevistadora a mí me ha tocado llorar mucho porque en ese sentido si ha habido muchas injusticias, y tú dices, ¿vale la pena?, ¡no! [...] Yo quisiera que los altos mandos se dieran cuenta como sufre uno en campo, en el sol, la lluvia, el frío, en arriesgar tu vida... (entrevistadora L, 2017).

Con las características estructurales y de organización que ya se conocen, jornadas intensas, metas pesadas, exigencias institucionales y del informante, además de riesgos psicosociales, es como en este escenario se configura un actor laboral, comprometido con su tarea, que atiende a las exigencias institucionales, adoptándolas como propias y aunándolas a las personales, que sabe de lo riesgoso de su trabajo pero que solo estando frente a este se cuestiona sobre si vale la pena continuar desarrollando esa actividad. Por lo tanto, sublimando el riesgo del trabajo, es decir, desviando el riesgo y transformándolo hacia un desafío incitante, laboral y personal, no solo para cumplir con el trabajo sino también para sentir la satisfacción por el logro de metas, es así que el entrevistador consuma la realización de la labor asignada.

REFLEXIONES FINALES

La investigación que aquí se presentó, surgió del interés por visibilizar los riesgos de un singular empleo del sector servicios, que presenta ciertas características de precariedad, y donde la presencia de diferentes actores (en este caso, clientes e informantes) complejiza la actividad laboral de los entrevistadores e influye en los significados construidos en torno a la misma. Así como en la decisión a la acción y organización por parte de los trabajadores para facilitarse la ejecución de la tarea y cumplir con sus metas de trabajo.

Para comprender esta figura y su trabajo, propuse contemplar para su estudio, las exigencias laborales, los riesgos psicosociales inherentes al proceso productivo del entrevistador del INEGI. De igual forma, se tomó en cuenta, la construcción de significados y estrategias de acción, generadas por este grupo de trabajadores, las cuales son un recurso estratégico para cumplir las metas de productividad y así lograr continuar con su vida laboral.

La pertinencia de esta investigación se ubica en el estado actual de los estudios sociales, en particular, en los estudios del trabajo en tanto contribuye al estudio del trabajo de los encuestadores o entrevistadores desde un enfoque cualitativo en torno a las implicaciones subjetivas del trabajador y cómo significan su trabajo.

Es así que la mirada amplia y compleja que acompañó la investigación buscó observar y dar cuenta de la actividad que realiza del entrevistador desde la perspectiva de la *centralidad del trabajo*; entendido como un espacio de organización, creatividad y construcción de lazos. De ahí que, el objetivo principal de mi investigación fue conocer el proceso de trabajo del entrevistador del INEGI, así como las estrategias subjetivas para afrontar las exigencias laborales y los riesgos psicosociales.

Para ello, se realizó una descripción minuciosa del proceso de trabajo del entrevistador. A partir de la sistematización de mi experiencia laboral previa en este instituto, también se hizo observación no participante sobre la recolección de datos en campo, que ejecuta el entrevistador. De igual manera, para el acercamiento al universo de análisis de mi investigación, se realizaron entrevistas abiertas, con dos

objetivos específicos: 1) describir el contenido y organización del proceso de trabajo de los entrevistadores del INEGI con la finalidad de visibilizar los riesgos psicosociales a los que se enfrenta este grupo de trabajadores, y 2) conocer las formas de adaptación, resistencia, sublimación de riesgo y creatividad que llevan a los entrevistadores a la conformación de estrategias con las que logran superar incidentes, resolver imprevistos y cumplir sus metas de trabajo.

Estos objetivos surgieron tratando de ayudar a contestar a las preguntas que guiaron la investigación ¿Cómo se configura el proceso de trabajo de los entrevistadores del INEGI?, ¿Cuáles son las estrategias subjetivas construidas por los entrevistadores para enfrentar los riesgos psicosociales y las exigencias laborales?

Debido a que el fenómeno estudiado se considera como un hecho social historizado, no estático; mientras se avanzaba en el análisis de datos y en la consulta de literatura sobre el tema, estas preguntas se fueron replantando hasta quedar como se muestran ahora. Con dicha transformación, las preguntas de investigación siguieron el mismo sentido desde el principio, que es el de aportar conocimiento en torno a los riesgos de este trabajo y sus implicaciones en la subjetividad de los trabajadores.

Considero importante que las preguntas de investigación tomaran en cuenta el aspecto estructural del trabajo para analizar las condiciones laborales que ofrece el instituto. Por ello, se abrió la posibilidad de conocer las exigencias de la ejecución del trabajo. A partir de la apertura al tema de las exigencias laborales y los riesgos físicos y psicosociales, se integró el análisis de la forma de organización y el contenido del trabajo. Esto en razón de que ambos, exigencias y riesgos, se configuran ahí, en el proceso de producción. Ambos conceptos ayudan a sostener el elemento de precariedad en el tipo de trabajo que aquí se estudia.

Con esta apertura, la sorpresa fue que, al darle lugar a las exigencias laborales se comenzó a vislumbrar otras dimensiones del problema, como los tipos de exigencias, explícitas e implícitas dentro del proceso de recolección de información; así como la exigencia personal a manera de auto vigilancia, como

característica o, denominador compartido por este grupo de entrevistadores. Finalmente se vislumbra la doble exigencia laboral hacia el trabajador.

Esta última exigencia está relacionada con el cliente. En un primer momento se consideraba la existencia de una relación entre cliente y entrevistador. Más adelante surgió el cuestionamiento sobre si la relación era sólo indirecta. Ahora, a partir de un trabajo de análisis, se considera que si bien no existe una relación, directa ni indirecta, entre el trabajador y el cliente; este último incide y determina, en la mayoría de los casos la forma de organización de trabajo del entrevistador, es decir, para este caso, el cliente dice qué tema se levanta, cómo se levanta (participa en el diseño de la metodología), el tiempo que se levanta (determina periodos), y con quién se levanta (quién es el informante al que busca el entrevistador para solicitarle datos). Por ello, las exigencias del cliente influyen, inciden y determinan su forma de organización del trabajo. En otras palabras, el cliente no conocido por el trabajador, contribuye a la precarización del trabajo del entrevistador (por ejemplo: jornadas extensas, metas pesadas), debido a sus exigencias, aunadas a las del contratante directo, el INEGI.

Por otra parte, se ha reiterado la existencia de un entretejido entre los elementos que influyen en el proceso de trabajo, como son las exigencias laborales, los riesgos psicosociales, las estrategias de acción y los significados en torno al propio proceso; que los entrevistadores construyen, permitiéndose así continuar con las jornadas de trabajo. Sobre este suceso de interacción entre los elementos, se encontró que, en las narraciones de los participantes, al hablar de una exigencia propia de su trabajo, ésta, inmediatamente conlleva un riesgo. O cuando hacen mención a un riesgo, está implicada la exigencia a partir de la conformación organizacional del trabajo. Por ejemplo, una salida nocturna, o guardia, como le llaman los entrevistadores, es una exigencia de su trabajo, lo cual conlleva al riesgo de estar fuera de una vivienda a horas que no son correspondientes a un horario de trabajo.

El tejido entre los elementos se complejiza cuando entran en acción las estrategias construidas por los trabajadores, para hacer frente a las adversidades presentadas a partir de su trabajo, ya sea para resolver imprevistos, adaptarse a las

exigencias o aminorar los riesgos. Por la necesidad de actuar rápido y la posibilidad de construir tácticas para la captación oportuna de información, ponen en marcha su creatividad para construir estrategias que posibilitan el cumplimiento de sus jornadas extensas y sus cargas de trabajo pesadas.

En el capítulo tercero se mostró de qué manera los riesgos psicosociales y las exigencias para la ejecución del trabajo, generan un esfuerzo extra para el cumplimiento de su objetivo laboral. Aunado al esfuerzo físico, estos, provocan al entrevistador perturbaciones psíquicas, de ahí que ante la dificultad de sobre llevar el riesgo como tal, el trabajador traspasa el afecto doloroso que le ocasiona el riesgo, hacia el orden de la acción por el trabajo; convirtiéndolo así, de algo doloroso a una acción por el trabajo. Por ejemplo, una jornada extensa o un maltrato del informante en algo afectivamente positivo. Dicho de otro modo, aquella demanda institucional para la ejecución del trabajo o aquel riesgo psicosocial latente _ casi imperceptible para el instituto_ provoca un malestar al entrevistador. Éste sublima el malestar, desviándolo hacia un nuevo fin; en este caso lo transforma hacia una acción retadora, convirtiendo así, el dolor en desafío, en un reto. Por ejemplo, entrar a una zona peligrosa, o conseguir la entrevista de un informante agresivo. La acción frente al riesgo, lograrlo o fracasar, no sólo se quedará como experiencia significativa en el orden lo laboral; si no que traspasará hacia la subjetividad del trabajador como un asunto personal, como un logro o como una derrota.

También, se mostró que, cuando los entrevistadores hablan sobre lo que hace un entrevistador, es decir, cuando comentan de su proceso de trabajo, utilizan una combinación en su narrativa: emplean elementos concretos para describir las actividades que constituyen su proceso de producción, pero 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 como entrevistador, 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, dice de los hechos que se le dificultan en la ejecución de su actividad. Es decir, el entrevistador construye la narrativa de su proceso de trabajo desde su experiencia significativa, responde desde lo que es para el ser, o, el hacer del entrevistador.

Vale decir entonces que, el entrevistador no responde únicamente desde lo prescripto por los manuales, o lo objetivo de la actividad, si no desde lo que ha aprendido a partir de la práctica y desde lo que le representa realizar esta actividad. Los entrevistadores narran qué hacer y qué no hacer para obtener la información que requieren para cumplir sus metas de trabajo, además de hablar sobre lo establecido en manuales construyen un discurso sobre lo que es el trabajo real, en tanto que, es como lo que viven en campo.

Significancia de los hallazgos

En el marco de los estudios laborales que discuten la centralidad del trabajo en la vida de las personas, y la construcción de identidad, el trabajo de campo abona a la discusión y conocimiento de los trabajos no clásicos. Me refiero a un empleo del sector servicios con características muy particulares a partir de la existencia de tres figuras (cliente, patrón, informante) que determinan el contenido y organización de este trabajo.

Así mismo, considero que este estudio genera conocimiento en torno a la pertenencia a este trabajo y en cómo a los sujetos les aporta conocimientos no sólo del oficio, o de la actividad que desarrollan, sino experiencias y saberes que lo combinan e introducen a su dinámica cotidiana, o como parte de un conocimiento personal sobre sí mismo, este trabajo les ha aportado darse cuenta de *lo que son capaces de hacer*, es decir, de las habilidades personales desarrolladas para cumplir con su objetivo laboral.

Contribución pragmática

Toda investigación es una forma de intervención desde el ámbito académico y/o científico, (considero que al elaborar una investigación debería ser con ese propósito, el de hacer intervención desde la academia, es decir, que lo producido en el ámbito científico sea de utilidad social). En este caso la intención es que el presente estudio sea de utilidad para quienes trabajan como entrevistadores, como un espacio de reconocimiento en donde se muestran sus experiencias, su creatividad, sus formas de acción, adaptación y resistencia. La presente

investigación mira y muestra el trabajo realizado por estos sujetos, que a simple vista no se aprecia, pero que la labor cotidiana que realizan como trabajadores de campo, posibilita la medición y la construcción de conocimiento estadístico sobre los acontecimientos del país.

También, que sea útil en el sentido de visibilizar los riesgos que viven todos los días al salir a campo. Exponer eso de lo que no se habla, en este caso, encaminado a la falta de interés o de la no conveniencia por parte del instituto de brindar mayor protección y seguridad que resguarde la integridad de sus trabajadores.

Asimismo, la investigación sirve para problematizar la representación sobre el trabajo de entrevistador caracterizada como una actividad sencilla; y que cualquier persona podría hacerlo. Sin embargo, como en la investigación se explica, el trabajo de entrevistador requiere desarrollar ciertas habilidades, así como ponerlas en práctica de acuerdo a cada informante, para ello, se requiere tener un dominio del proceso de trabajo, el cual ha conseguido a través de la práctica cotidiana de la ejecución de la tarea.

De igual manera, se pretende que este estudio sea conocido por el espacio laboral de este grupo de trabajadores con el propósito de que se reconozca la importancia de su trabajo, el esfuerzo que realizan y los riesgos que implica desempeñarlo. No estoy segura de que con mostrar los resultados haya un impacto significativo en cuanto a una mejora en sus condiciones laborales, pero considero que este estudio puede servir como un canal de comunicación para que el instituto se entere de lo que los trabajadores ocupan para realizar la etapa de recolección del dato, dentro del gran proceso de generación de la información del país.

Por último, esta investigación podría ser útil para hacer contacto con investigadores de otros países, como España, en donde han hecho varios estudios sobre el trabajo de entrevistador, pero enfocado al aspecto de sesgo metodológico, olvidando la parte subjetiva del trabajador de campo.

Nuevas líneas para la reflexión

A partir del trabajo de campo de esta investigación, salió a la luz, la dimensión de la tecnología, como esta ha eficientado la generación de estadística, en general en el macro proceso del manejo y tratamiento de los datos, pero también en el proceso micro, de recolección de los mismos. No obstante, el uso de la tecnología en el proceso de levantamiento de datos, que es tarea principal del entrevistador conlleva ciertas implicaciones, como, por ejemplo, utilizar la tecnología para medir tiempos de las entrevistas, es decir para acelerar los ritmos de trabajo, a manera de utilizar la tecnología para supervisar a distancia. Si bien, la incidencia del uso de la tecnología en el trabajo del entrevistador, modifica en lo concreto algunos pasos del procedimiento de producción, asimismo modifica subjetividades, en otras palabras, así como el uso de tecnología crea otras formas de organizar y desarrollar el trabajo, también se genera formas de significar ese trabajo por parte de quien lo ejecuta. Por ello, considero que sería una línea de reflexión que pudiera aportar conocimiento a los estudios del trabajo.

Otra línea de investigación dentro del ámbito del estudio sobre el grupo de entrevistadores podría ser, la cuestión de género, respecto a cómo viven el trabajo de entrevistador las mujeres entrevistadoras a diferencia de los hombres entrevistadores. Sobre todo, lo relacionado a los riesgos de este trabajo y la construcción de estrategias, o las formas de resistencia para proseguir y terminar con las jornadas laborales. Para el caso de esta investigación, durante su transcurso la dimensión de género se hizo abrumadoramente presente, siendo que actualmente el número de mujeres que trabajan como entrevistador es mayor que el de hombres, sin embargo, los tiempos institucionales no me permitieron el viraje hacia esta dimensión, que sin duda hubiese sido muy enriquecedor aproximarme a ello, por eso, es un pendiente que queda para futuros acercamientos a este hecho social.

BIBLIOGRAFIA

- Alexander, J. (1989). *¿Qué es la teoría?* En J. Alexander, *Las teorías sociológicas desde la segunda guerra mundial* (págs. 11-26). Barcelona: Gedisa.
- Alvira, F. y Martínez, E. (1985). *El efecto de los entrevistadores sobre las respuestas de los entrevistados*. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (pags 219-256).
- Amuchástegui, A. (s.f). *La implicación del investigador en el campo de la sexualidad y la salud reproductiva*. Obtenido de http://148.206.107.15/biblioteca_digital/capitulos/34-1146xqj.pdf
- Barattini, M. (2009). *El trabajo precario en la era de la globalización ¿es posible la organización?* *Revista Universidad Bolivariana*, (pags. 17-37).
- Berger, P. y Thomas, L. (1968). *La construccion social de la realidad*. Argentina: Amorrortu.
- Camacho, C. (2000). *¿Cómo hacen encuestas los encuestadores?* *Metodología de encuestas*, (pags. 117-133).
- Castilla, B. y Torres, B. (2011). *Tras las huellas del trabajo: de la firma red a los "otros trabajos"*. Merida: Universidad Autónoma de Yucatán.
- Castro, H. (1977). *1er censo de poblacion de la nueva españa 1790. Censo de Revillagigedo "Un censo condenado"*. México: Dirección de General de Estadística.
- Coria, C. (12 de marzo de 2015). *Encuestadores no estaban trabajando*. *Periodico Excélcior*.
- De la Garza, E. (1998). *Hacia una metodología de la reconstrucción. fundamentos, crítica y alternativas a la metodología y técnicas de investigación social*. Editorial Porrúa UNAM, México.
- De la Garza, E. (2000). *¿Hacia donde va la teoria social?* En De la Garza Enrique, *Tratado Latinoamericano de sociología* (págs. 19-38). México: El Colegio de México.
- De la Garza, E. (2010). *Hacia un concepto ampliado de trabajo: del trabajo clásico al no clásico*. México D.F.: Anthropos-UAMI.
- De la Garza, E. (2011a). *Trabajo a-típico, ¿identidad o fragmentación?: Alternativas de analisis*. En Pacheco, E., De la Garza, E., Reygadas, L. *Trabajos atípicos y precarización del empleo* (págs. 49-79). México: El colegio de México.
- De la Garza, E. (2011b). *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*. México: UAM-Plaza y Valdés.
- De la Garza, E. (2012). *Introducción*. En De la Garza, E. *Tratado de metodología de las ciencias sociales: perspectivas actuales* (págs. 19-32). Mexico D.F.: Fondo de Cultura Económica-UAM Iztapalapa.

- De la Garza, E. (2016). *Seminario para profesores sobre teoría y método configuracionista* http://www.izt.uam.mx/sotraem/index_archivos/Page1219.htm. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=fEJv3fMR0wk>
- Díaz de Rada, V. (2011). *Encuesta con encuestador y autoadministrada por internet ¿proporcionan resultados comparables?* *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 49-90.
- Dilthey, W. (1949). *Introducción a las ciencias del espíritu*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Durand, J. (2011). *La cadena invisible. Flujo tenso y servidumbre voluntaria*. México: UAM-FCE.
- Elias, N. y Dunning, E (1992). *Deporte y ocio en el proceso de la civilización*. España: Fondo de Cultura Económica.
- Fernández, L. (2006). *¿Cómo analizar datos cualitativos?* *Butlletí LaRecera, Universitat de Barcelona*, 1-13.
- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. España: Ministerio de educación, cultural y deporte.
- Granado, E. (2005). *Tesis "El papel del pedagogo en la capacitación del personal del INEGI"*. Escuela de estudios superiores Aragón: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Guadarrama, R. (2003). Las paradojas actuales de la investigación cualitativa en ciencias sociales. En Canales, A. y Lerner, S. *Desafíos teórico-metodológicos en los estudios de población en el inicio del milenio* (págs. 162-173). Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Guadarrama, R., Hualde, A. y López, S (2012). *Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórico-metodológica*. *Revista Mexicana de Sociología*, 213- 243.
- Guba, E. y Lincoln, Y (2002). *Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa*. En Denman, C. y Haro, J. *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social* (págs. 113-145). Sonora: Colegio de Sonora. Obtenido de: http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_2/4/1.Guba_y_Lincoln.pdf
- Heller, A. (1987). *Sociología de la vida cotidiana*. Barceñas: Edicions 62 s/a.
- Hernández, Y. y Galindo, R. (2007). *El concepto de intersubjetividad en Alfred Shutz*. *Espacios Públicos*, 228-240.
- Husserl, E. (1982). *La idea de la fenomenología*. México-España: Fondo de Cultura Económica.
- INEGI. (2009). *125 años de la Dirección General de Estadística*. Aguascalientes: INEGI.
- INEGI. (2009). *Manual para la identificación de viviendas seleccionadas*. Aguascalientes: INEGI.
- INEGI. (2011). *40 años de fuerza de encuestas de laboral en México*. Aguascalientes: INEGI.
- INEGI. (2013). *Manual del entrevistador, Encuesta nacional de victimización y percepción sobre seguridad pública*. Aguascalientes: INEGI.

- INEGI. (2014). *Manual del entrevistador, Encuesta nacional de ingreso y gasto en los hogares 2014*. Aguascalientes: INEGI.
- INEGI. (2015). *Manual del entrevistador, Encuesta nacional sobre victimización y percepción de la Seguridad Pública*. Aguascalientes: INEGI.
- INEGI. (03 de abril de 2016). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Geografía: <http://www.inegi.org.mx>
- Juárez, C. (2000). *La comunicación como un proceso de mejora en la capacitación del área de enlace del INEGI. Una propuesta de enseñanza para el capacitador*. (Tesis Licenciatura). Escuela de Estudios Superiores Acatlán: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Knöbl, W. (s.f.). *La teoría social después de la hegemonía occidental: el futuro de la convergencia entre pensamiento post-colonial y la sociología clásica*. Obtenido de <http://www.comesco.com/?blog=la-teoria-social-despues-de-la-hegemonia-occidental-el-futuro-de-la-convergencia-entre-el-pensamiento-post-colonial-y-la-sociologia-clasica-wolfgang-knobl>
- Lamas, M. (8 de noviembre de 2015). *Linchamiento y lazo social*. Proceso.
- Linhart, D. (1997). *La modernización de las empresas*. Argentina: PIETTE DEL CONICET.
- Linhart, R. (1979). *De cadenas y de hombres*. México: Siglo XXI editores.
- Marx, K. (1980). *Contribución a la crítica de la economía política*. México: Siglo XXI editores.
- Montarcé, I. (2014). *Trabajo y acción colectiva en la maquila informacional de los call centers*. (Tesis Doctoral) Universidad Autónoma Metropolitana - Unidad Iztapalapa.
- Mora, M. (2005). *Ajuste y empleo: notas sobre la precarización del empleo asalariado*. Ciencias sociales, 27-39.
- Moreno, A. (1980). *Los censos y padrones de los siglos XVI-XIX*. México: INEGI Comisión nacional de difusión censal.
- Morin, E. (s.f.). *Introducción al pensamiento complejo*. Obtenido de www.pensamientocomplejo.com.ar/docs/files/MorinEdgar_Introduccion-al-pensamiento-complejo_Parte1.pdf.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires: CEIL-CONICET.
- Neffa, J. C. (2015). *Visibilizando los riesgos psicosociales en el trabajo*. Voces del fenix.
- Noriega, M. (1993). *Organización laboral, exigencias y enfermedad*. En Laurell, C. Para la investigación sobre la salud de los trabajadores. Serie PALTEX, Salud y sociedad 2000, 167-188.
- Noriega, M. y Laurell, C. (2000). *Interacción de las exigencias de trabajo en la generación de sufrimiento mental*. Cad. Saúde Pública, Río de Janeiro, 1011-1019.

- Noriega, M., Martínez, S., Cruz, A. y Montoya, A. (s.f.). *La realidad de la salud en el trabajo en México*. En De la clínica a lo social, luces y sombras a 35 años. Departamento de atención a la salud Universidad Autónoma Metropolitana, 53-78.
- Osorio, J. (2006). *Biopoder y biocapital. El trabajador como moderno homo sacer*. Argumentos, 77-98.
- Ovejero, A. y Ramos, J. (2011). *Psicología social crítica*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Palermo, H. (2012). *Cadenas de oro negro en el esplendor y ocaso de YPF*. Buenos Aires: Antropofagia.
- Penalva, C., Alaminos, A., Francés, J. y Santacreu, O. (2015). *Análisis cualitativo*. En Penalva et al. La investigación cualitativa: técnicas de investigación y análisis con Atlas. ti (págs. 71-108). Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Praga, P. (1 de junio de 2010). *Pone INEGI en riesgo a sus encuestadores*. Diario Zócalo Saltillo.
- Reygadas, L. (2011). *Trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿dos caras de la misma moneda?* En Pacheco, E., De la Garza, E., Reygadas, L. Trabajos atípicos y precarización del empleo (págs. 21-45). México: El Colegio de México.
- Rochael, J. (2003). *La investigación por encargo ¿a quién sirve?* Polis [en línea], obtenido en <http://polis.revues.org/6982> ; DOI : 10.4000/polis.6982.
- Rodriguez, E. (2015). *Los 2 hermanos linchados en Puebla eran encuestadores*. La Jornada.
- Smith, S. y Hickner, S. (Dirección). (2007). *Bee movie: la historia de una abeja* [Película].
- Soneira, A. (2006). *La Teoría fundamentada en los datos*. En Vasilachis, I. Estrategias de investigación cualitativa (págs. 153-173). Barcelona: Gedisa.
- Tarrés, M. L. (2013). *Lo cualitativo como tradición*. En Tarrés, M.L. Obsevar, escuchar y comprender (págs. 37-58). México: El Colegio de México- FLACSO.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós Ibérica.
- Zemelman, H. (2005). *Voluntad de conocer. El sujeto y su conocimiento en el paradigma crítico*. España: Anthropos- Centro de Investigaciones Humanísticas UACH.
- Zemelman, H. (2011). *Conocimiento y sujetos sociales*. Bolivia: Instituto Internacional de Integración del convenio Andrés Bello.

ANEXOS

Anexo I. Informe del trabajo de campo

La estrategia metodológica *in situ* tuvo algunos ajustes durante su realización. En un principio se tenía planeado hacer el trabajo de campo en el estado de Querétaro con entrevistadores del INEGI de la coordinación de dicha entidad. Desde los primeros acercamientos a estos trabajadores se notó, que algunos se mostraban interesados y muy participativos. Sin embargo, algunos otros entrevistadores, se mostraban renuentes a ser entrevistados, su argumento básico era que debían consultarlo o pedir permiso con los mandos altos del instituto para otorgar la entrevista.

Debido a la renuencia y evasión de los sujetos participantes seleccionados, se modificó la planeación para el acercamiento al universo de análisis. Se exploró la posibilidad de acercarse a otra entidad para continuar con las entrevistas, por ello se contactó con una trabajadora eventual del INEGI coordinación San Luis Potosí, quien ha tenido a cargo diferentes encuestas como responsable de proyecto, por lo que mantiene relación constante con entrevistadores de dicha coordinación. Al exponerle la necesidad por ampliar el universo de análisis para este estudio, aceptó participar como enlace entre la investigadora y los entrevistadores, y así lograr el primer acercamiento con los participantes de esta entidad.

Ampliar el universo de análisis a la coordinación San Luis Potosí, permitió, en primera instancia, conocer de cerca la diferencia entre los ambientes generados por el personal del instituto. En general, en la coordinación Querétaro el ambiente se percibió hostil, con desconfianza, renuencia y evasión por parte de trabajadores de campo y mandos medios para participar en esta investigación. Por el contrario, en la coordinación San Luis potosí, se observó un ambiente relajado, muy participativo en proporcionar las entrevistas, además de interesado en los resultados de este estudio.

El INEGI, con el objetivo de descentralizar sus estrategias operativas y administrativas se divide por regionales, lo que corresponde a los estados de

Querétaro y San Luis Potosí conforman la regional centro norte⁵⁴. Al expandir el universo de análisis hacia otra entidad, además del acercamiento a los entrevistadores, se abrió la posibilidad de interactuar con mandos medios y altos del instituto, no sólo a nivel estatal sino también de la oficina regional con sede en la ciudad de San Luis Potosí. Lo cual permitió entablar un diálogo con representantes de la institución estudiada, así como, conocer de manera cercana la estructura a la que pertenecen las dos coordinaciones INEGI que son parte del presente estudio.

Fue así como, lo que parecía una situación que pondría en riesgo y/o complicaría el trabajo de campo, por la falta de participación de los entrevistadores de la coordinación Querétaro, el viraje hacia otra entidad, enriqueció el propio trabajo *in situ*, por lo tanto, favoreció a la investigación, ya que ahora se puede hablar de un trabajo de campo multisituado que abrió la posibilidad de conocer a figuras del INEGI que no se tenían contempladas entrevistar, como por ejemplo al director regional (interino). O poder conocer distintos ambientes de trabajo de dos coordinaciones distintas, aunque pertenecientes al mismo instituto.

Mapa 2. Trabajo de campo multisituado



Fuente: mapa de buscador google, sombreado elaboración propia

⁵⁴ Regional centro-norte conformada por los estados ya mencionados, Querétaro y San Luis Potosí, además de Guanajuato y Aguascalientes.

Trabajo de campo en Querétaro

El acercamiento *in situ* al universo de análisis, comenzó con la búsqueda en archivo sobre antecedentes que refirieran al trabajo del entrevistador, esto con la finalidad de historizar la figura laboral de este trabajador de campo, para ello, se acudió al Archivo Histórico del estado de Querétaro, sin embargo, el Archivo Estatal alberga documentos anteriores al año 1930 y siendo que el INEGI es de creación posterior (1983), no se obtuvo resultado favorable en la búsqueda de la información requerida en este espacio.

También se visitó el centro de información del INEGI del estado de Querétaro, con el mismo objetivo, búsqueda de antecedentes históricos del trabajo del entrevistador. En el centro de información INEGI, las personas que laboran y atienden al público poco conocen acerca de las publicaciones que genera el instituto, por lo que difícilmente pudieron orientar la búsqueda sobre el tema de nuestro interés, básicamente su conocimiento se enfocó hacia datos cartográficos, y a la enseñanza sobre la navegación dentro de la página del INEGI.

A la par de la elaboración de algunas entrevistas en Querétaro, se realizó un acompañamiento a campo a una entrevistadora con el fin de observar su proceso de trabajo. Debido a que el INEGI por sus códigos de privacidad y confidencialidad no permite que personas ajenas al instituto se acerque a los informantes, este acompañamiento se hizo con una entrevistadora conocida que permitió el acceso a su trabajo de campo. Con ella se realizó todo el recorrido que cotidianamente haría en un día de jornada habitual, desde la salida de su casa hasta la llegada al área de trabajo y los traslados entre una zona y otra, lo único a lo que no permitió acceso fue el momento en que entrevista al informante, por lo que esto solo se observó a distancia, sin embargo, al término de cada entrevista, la trabajadora hacía comentarios sobre lo sucedido en el contacto cara a cara con la persona entrevistada.

A finales del mes de febrero comenzaron un par de encuestas con personal eventual, por lo que se aprovechó para contactar a estos trabajadores haciendo la invitación a participar en la investigación solicitándoles una entrevista, con pocos trabajadores, cinco personas, se obtuvo respuesta favorable. Otros se excusaban

de participar argumentando falta de tiempo y cargas de trabajo excesivas lo cual les impedía participar por el momento, con este grupo de entrevistadores se insistió un par de ocasiones más, en distintos momentos, solicitándoles su apoyo para la realización de las entrevistas. Obteniendo las mismas respuestas evasivas.

Ante esta situación se decidió ampliar el espacio de trabajo de campo de la presente investigación, es decir, para solventar la falta de participación de los entrevistadores de la coordinación Querétaro, se optó por intentar establecer contacto con trabajadores de campo de otra coordinación. Para ello se solicitó apoyo a una trabajadora eventual del INEGI en el estado de San Luis Potosí, quien ha desempeñado puestos como responsable de proyectos en diferentes eventos, y por consiguiente tiene contacto con entrevistadores.

Trabajo de campo en San Luis Potosí

En un primer momento se contactó a cinco entrevistadoras eventuales del instituto, coordinación San Luis Potosí, quienes de inmediato aceptaron a proporcionar la entrevista. Estando allá, la estadía se tuvo que ampliar dado que las entrevistadoras comentaron con otros y otras compañeras sobre la presente investigación, así como, sobre la entrevista que habían dado, por lo que hubo interesadas en participar, incluso, en tono de reclamo cuestionaban sobre por qué no se les había considerado y llamado para participar en las entrevistas, incrementando la participación a cuatro entrevistadoras más, quedando pendientes dos para una posterior visita al estado de San Luis Potosí.

A la par de la realización de las entrevistas a personal de campo, se realizó una visita a las oficinas de la coordinación estatal y regional ubicadas en esta entidad, ahí, se tuvo contacto breve con algunas figuras de mandos altos, se gestionó una entrevista con una supervisora regional (mando medio), la cual se realizó en la posterior visita. Así también, se tuvo una breve charla con el subdirector estatal estadísticas quien, al contarle sobre la investigación, dio un par de datos que aportan a la historización del trabajo del entrevistador.

Dos semanas después se regresó a la ciudad de San Luis Potosí para continuar con la realización de entrevistas a trabajadores de campo del INEGI,

teniendo nueve participantes más, entre mandos medios y entrevistadores, de estos últimos, como se mencionó anteriormente algunos de manera voluntaria solicitaron ser entrevistados al enterarse de la presente investigación, a otros se les contactó solicitando su participación accediendo con interés.

Por último, se realizó una tercera visita, dado que el coordinador estatal quien también funge como director regional interino, se enteró del presente estudio. Solicitó una plática con la investigadora para conocer a fondo el desarrollo de este proyecto. Derivado del encuentro mostró interés por saber de los resultados y ofreció un espacio dentro del INEGI, regional centro-norte, para presentar los hallazgos de esta investigación.

Trabajo de campo en la Ciudad de México

Ante la falta de información en las instituciones visitadas, se decidió realizar una visita al Archivo General de la Nación, así como al INEGI de Ciudad de México. De este último se visitaron las dos coordinaciones existentes en dicha entidad. Primero se acudió a las oficinas de la zona sur, específicamente en la oficina de promoción atendieron a la solicitud de búsqueda de material que ayudara a conocer sobre la realización del trabajo de entrevistador en años posteriores, ante la petición se recibió ayuda por parte del personal en la ubicación de algunos antecedentes que muestran cómo y quienes levantaban datos estadísticos a principios del siglo XX.

De esta oficina de promoción del INEGI, sugirieron que se acudiera a la oficina de la zona norte, ya que ahí cuentan con un acervo más amplio. Al visitar la biblioteca del INEGI, donde efectivamente su catálogo es mucho más amplio que en los sitios visitados anteriormente, se encontró que el INEGI tiene su propio archivo histórico, con documentos antiguos sobre estadísticas y censos, que el propio Archivo General de la Nación le dio para su resguardo.

En la biblioteca del archivo del INEGI se consultaron algunas publicaciones sobre las transformaciones del instituto a partir de la introducción de la tecnología, así también se consultaron algunos manuales de procedimientos diseñados por el instituto sobre el trabajo del entrevistador, el de mayor antigüedad del año 1989.

Estando en la coordinación zona norte se tuvo la oportunidad de realizar una entrevista con el subdirector del área de estadísticas del INEGI, así mismo se contactó con una entrevistadora, trabajadora de esa misma oficina quien después de explicarle el motivo de la visita a las oficinas del instituto, accedió a colaborar en la investigación dando una entrevista.

Limitaciones del trabajo de campo

Como se mencionó líneas arriba, el trabajo de campo en la coordinación Querétaro tuvo sus dificultades. Después de elaborar los instrumentos de captación se decidió comenzar a aplicarlos, para ello, el primer acercamiento que se hizo con los entrevistadores fue con el personal de encuestas continuas y anuales, ya que en esas fechas el personal eventual aún no se encontraba laborando.

Cuando se empezó a hacer contacto con dicho grupo de trabajadores, algunos se mostraron atentos a la invitación para participar en la investigación colaborando con una entrevista, se mostraban interesados y motivados por ser tomados en cuenta. Algunos otros trabajadores se mostraron inseguros y desconfiados ante la solicitud de participación, fueron renuentes, después de explicar ampliamente el motivo de la investigación, en algunos casos accedieron a brindar la entrevista con la reserva de que los jefes no se enteraran de su participación, y en otros sin hacerse explícita la negativa de participación quedó la promesa de colaborar, no llegando a la cita pactada para la entrevista o dando excusas para postergar el compromiso.

En el estado de Querétaro, quedaron pendientes cinco entrevistas que no se llevaron a cabo por no coincidir en fechas para realizarlas, sin embargo, los entrevistadores siguen dispuestos a participar. También se trató de realizar otro acompañamiento a campo con otra entrevistadora conocida, para realizar la observación del proceso de trabajo, se trató de buscar un día que no se viera afectada por mi presencia en cuanto a la supervisión que pudiera tener por parte de la oficina, ya que como se explica líneas arriba, el INEGI no permite la presencia de personas ajenas al instituto en el trabajo de campo del entrevistador, en este caso

en distintas ocasiones se canceló el acompañamiento debido a supervisiones inesperadas hacia la entrevistadora.

En esta misma entidad se contactó al jefe de departamento de estadísticas sociodemográficas, quien tiene más de veinte años de carrera en el instituto, para solicitarle su colaboración en la investigación con la proporción de datos sobre las transformaciones del proceso de trabajo del entrevistador a partir de la incidencia de la tecnología. Ante lo cual se excusó de no poder contribuir a la solicitud argumentando que el coordinador de la oficina estatal es la única persona que podría autorizar que él proporcionara información sobre el trabajo que realiza el instituto. Con actitud incomoda ofreció dar una entrevista fuera del instituto y de manera anónima, lo cual se aceptó y se explicitó el compromiso de preservar la privacidad de la persona y de los datos brindados. Pidió que se le mandara mensaje vía celular para que posteriormente se estableciera el día de la entrevista. Después de enviar el mensaje para acordar cita para la entrevista no se obtuvo respuesta.

Colaboración de trabajadores del instituto

Desde el inicio del presente trabajo, este ha sido mostrado a personas cercanas a la investigadora que laboran como trabajadoras eventuales en el INEGI, ellas, por cuenta propia, se han dado a la tarea de ubicar material que pueda ser de utilidad para la presente investigación, por lo que han proporcionado material video gráfico que contribuye con datos sobre el hacer del entrevistador.

Derivado de la colaboración con material documental, se encontró un video sobre la presentación que hace el área de encuestas especiales, desde la oficina central del INEGI para dar a conocer una modalidad novedosa de captación de información⁵⁵, referido a temas que consideran delicados, como, por ejemplo, violencia hacia las mujeres. Este método para captar información en preguntas sensibles, se puso en práctica a través de una prueba piloto en dos entidades del país, una de ellas en el estado de Puebla. En este video Margarita Romero, directora de la oficina regional oriente del INEGI, al hablar sobre la importancia de esta forma de levantamiento que contribuye a cuidar la salud de las entrevistadoras, también,

⁵⁵ Video citado en apartado 3.2.4 postura institucional ante el riesgo

a manera de introducción a su opinión sobre el método de levantamiento, hace mención a la labor tan importante que realizan los entrevistadores.

El segundo video fue realizado por la responsable de la encuesta ENIGH del año 2016, en la coordinación estatal de San Luis Potosí, en colaboración con supervisores y entrevistadores de diferentes encuestas del instituto. La idea principal del video es resaltar las problemáticas a las que se enfrentan los entrevistadores cuando se encuentran en sus zonas de trabajo. En primera instancia el propósito de realizar dicho video fue para mostrárselo al actual presidente del INEGI, Julio Santaella, en una de sus vistas a las oficinas de esta entidad.

Al momento en que se escribe este informe de trabajo de campo, en el mes de mayo, los entrevistadores de la coordinación San Luis Potosí, que recién se enteran de este estudio, han expresado su interés por participar, ofreciendo una entrevista y solicitando se les considere para aportar su experiencia a este trabajo.

Anexo II. Instrumentos de captación

2.1 Instrumento para captar trayectoria laboral de los entrevistadores y las distintas dimensiones de análisis de su proceso de trabajo.

Proyecto: Proceso de trabajo, riesgos psicosociales y subjetividad: los entrevistadores del INEGI

Universidad Autónoma de Querétaro

Maestría en Estudios Multidisciplinario Sobre el Trabajo

| | |
|---------------------------|---------------------------|
| I. DATOS GENERALES | |
| | No. De entrevista _____ |
| | Fecha de entrevista _____ |
| Nombre: _____ | |
| Domicilio: _____ | |
| Teléfono: _____ | |

| | |
|---|--|
| II. INFORMACION SOCIODEMOGRAFICA | |
| Edad _____ años | Sexo femenino () masculino () |
| Estado civil | Soltero/a () Separado/a () Divorciado/a () Viudo/a () Casado/a () |

| | |
|---------------|--|
| | Unido/a () |
| Grado escolar | Secundaria () años Bachillerato () años Carrera técnica () años Licenciatura () años especificar _____ Posgrado () años especificar _____ |

III. CONDICIONES DE CONTRATACION

1. ¿Qué puesto tienes actualmente?
2. ¿Cómo se llama la encuesta en la que laboras actualmente?
3. ¿Me puedes describir si esta encuesta pertenece a un área o departamento y que información se levanta en esta encuesta?
4. ¿Cuál es la forma en que estas contratado?
5. ¿Qué opinas sobre esa forma de contratación?
6. ¿Qué prestaciones ofrece el trabajo que desempeñas ahora?
7. Del momento que entraste al INEGI a la época actual, ¿has notado diferencias en el modo de contratación o en las prestaciones que otorga el instituto para los entrevistadores?
¿Qué diferencias?
8. Me podrías explicar el esquema u organigrama de tu encuesta ¿cómo se conforma?

IV. TRAYECTORIA LABORAL DE LOS ENTREVISTADORES DEL INEGI

(MOMENTO ACTUAL)

1. ¿Me puedes platicar como fue que decidiste trabajar en el INEGI, o como fue tu llegada a este espacio laboral?
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el INEGI?
3. Durante este periodo que llevas laborando para el INEGI, ¿Recuerdas cuántos eventos o encuestas has trabajado para el INEGI?
4. ¿Podemos hacer un recuento de las encuestas en las que has trabajado? comenzando por la más reciente, qué encuestas han sido, cuánto tiempo estuviste contratado en cada evento y qué puesto desempeñaste.

| Evento/encuesta | Duración de contrato | Año | Puesto/figura |
|-----------------|----------------------|-----|---------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

5. ¿Cuándo no trabajas en el instituto a que te dedicas?

6. Me puedes hablar sobre los trabajos que has tenido en los periodos que no estas laborando para el INEGI

| Actividad/empleo | Lugar laboral | Periodo |
|------------------|---------------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

7. ¿Cuando tienes trabajo en encuesta lo combinas con alguna otra actividad laboral? ¿Qué otra actividad realizas?

(HACIENDO REFERENCIA AL PASADO)

8. ¿A qué edad comenzaste a trabajar?

9. ¿Qué trabajos tuviste antes de laborar en el INEGI? ¿Y por cuánto tiempo?

| Tipo de trabajo | Duración |
|-----------------|----------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

V. **CONDICIONES LABORALES (ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN) Y AMBIENTE DE TRABAJO**

1. ¿Cuál es tu horario de trabajo? ¿está establecido en tu contrato?
2. ¿Cómo es la forma de pago? (por jornada, por entrevista, mensual)
3. ¿Cómo es la estructura del organigrama general del instituto? ¿dentro de esa estructura organizacional en qué lugar se ubican los entrevistadores?
4. ¿Con qué figuras se relaciona laboralmente el entrevistador?
5. ¿Cómo son las relaciones que se dan entre entrevistador y mandos superiores?
6. ¿Cómo son las relaciones que se dan entre entrevistadores?
7. De manera general ¿podrías describir como es el ambiente de trabajo de tu espacio laboral?
8. ¿Consideras la existencia de aspectos problemáticos, ya sea organizacionales o del ambiente de trabajo que afecten tu desempeño laboral? ¿Cómo cuáles?

VI. **EXPERIENCIA DE TRABAJO COMO ENTREVISTADOR**

1. ¿A qué se dedica el instituto para el que trabajas?
2. ¿Cuáles son los requisitos (o qué perfil se debe tener -estudios y habilidades-) para trabajar como entrevistador del INEGI?
3. ¿Existe algún tipo de capacitación que otorgue el instituto para ser entrevistador?, ¿En qué consiste?
4. De la capacitación que recibes, ¿qué elementos consideras que son de mayor relevancia por su aportación al momento de realizar tu trabajo en campo?
5. ¿Existen manuales de procedimiento para el trabajo de entrevistador? ¿de qué tipo?
6. ¿Cuál consideras que es la utilidad de estos manuales?
7. ¿En qué consiste el trabajo de entrevistador?

8. ¿Me puedes describir de manera detallada como es el trabajo que realizas como entrevistador?
9. ¿Qué instrumentos o herramientas ocupas para desarrollar tu trabajo de entrevistador?
10. ¿Cuándo te encuentras realizando tu trabajo encuentras diferencias entre la forma de proceder en el trabajo de campo según los manuales o las instrucciones dadas por el instituto y los sucesos que ocurren en la práctica?
11. Cuando encuentras diferencias entre lo que se te presenta en campo y la forma de proceder bajo manual, ¿qué tanta libertad de acción tienes para resolver situaciones inesperadas?
12. ¿El instituto te permite un margen de acción para resolver eventualidades? ¿Cuál es su argumento?
13. ¿Qué diferencias podrías mencionar que existen entre las distintas encuestas para las que has laborado?
14. ¿Cómo entrevistador, consideras que para realizar el levantamiento de una encuesta se requiere de una capacitación específica para cada evento? ¿por qué?
15. ¿Cuál crees tú que sea la relevancia del trabajo de entrevistador?
16. Haciendo un poco de memoria ¿Me puedes platicar como fue tu primera experiencia en campo como entrevistador del INEGI?
17. ¿Cuál ha sido la experiencia más significativa que recuerdes, al levantar una encuesta? Ya sea por su grado de dificultad en la temática, o por el riesgo, o por tener un informante complicado, o la que consideres que fue un logro.
18. ¿Me puedes platicar cómo ha sido tu experiencia al aprender a realizar el trabajo como entrevistador?

VII. RIESGOS

1. ¿Cuáles son las principales problemáticas a las que te enfrentas como trabajador de campo?
2. ¿El instituto te apoya a resolver esas problemáticas? ¿de qué manera lo hace?
3. ¿Existen riesgos en el trabajo de entrevistador? ¿Qué tipo de riesgos?
4. Si al estar realizando tu trabajo de entrevistador te encuentras en una situación de riesgo físico, ¿cómo haces para enfrentarla?
5. ¿De qué forma te apoya el INEGI para enfrentarte a los riesgos físicos de tu trabajo?
6. ¿Cómo te sientes respecto a los riesgos que se viven al realizar el trabajo de entrevistador?

A) RIESGOS FISICOS

7. ¿Has padecido alguna enfermedad o malestar físico a causa de tu trabajo? ¿Cuál?
8. ¿De qué manera te apoya el instituto para salir de tu enfermedad?
9. ¿Has sufrido algún accidente derivado de tu trabajo? ¿Qué sucedió? (respuesta SI, pasa a p.3, B)
10. ¿De qué manera te apoyó el instituto ante el accidente?
11. Para realizar el trabajo de recolección de datos se requiere andar en calle y exponerse al clima, ¿tú te proteges de alguna manera ante la exposición climática? ¿de qué forma?
12. ¿Me puedes platicar alguna anécdota sobre una situación de trabajo en donde te hayas sentido en riesgo físico? Y ¿cómo resolviste esa situación?

B) RIESGOS PSICOSOCIALES

1. ¿Has padecido de algún malestar emocional a causa de tu trabajo? (como estrés, ansiedad, depresión, fatiga crónica, violencia psicológica)

2. ¿El instituto te apoyó de alguna manera para salir de tu enfermedad emocional? ¿Cómo?
3. ¿Derivado del accidente que sufriste en tu trabajo padeces de alguna secuela emocional? ¿Cómo la has tratado?
4. ¿Me puedes platicar alguna anécdota sobre una situación de trabajo como entrevistador en donde te hayas sentido en riesgo psíquico o emocional?
5. ¿Que opinión tienes sobre el ambiente de trabajo que se genera entre los compañeros que laboran en el instituto?

VIII. ESTRATEGIAS DESARROLLADAS POR LOS ENTREVISTADORES

1. Estando en tu trabajo de campo como entrevistador, ¿te ha ocurrido estar frente a una situación desconocida en la que no sepas como resolverla? (respuesta SI, continúa a la p.3)
2. ¿Me puedes platicar alguna anécdota sobre una situación que hayas tenido que resolver de imprevisto? ¿Qué sucedió y cómo resolviste?
3. ¿Cuántas entrevistas debes realizar en un día?
4. ¿Cuánto tiempo se requiere para conseguir una entrevista?
5. ¿Tu trabajo exige el cumplimiento de metas? ¿De qué tipo?
6. ¿Cómo entrevistador como haces para llegar a las metas establecidas por la encuesta en la que laboras?
7. A partir de tu experiencia como entrevistador, ¿existen factores que contribuyan a que las metas no se puedan cumplir? ¿Cuáles son esos factores?
8. ¿Qué consideras que es lo más pesado del trabajo de entrevistador?

(CUIDADOS PERSONALES)

9. ¿Cuándo te encuentras trabajando en campo, como le haces para cubrir tu alimentación?
10. ¿Cuándo estas trabajando con qué tipo de comida te alimentas? Y ¿Cuánto tiempo destinas para alimentarte?
11. ¿Cuándo te encuentras trabajando en campo, tienes momentos destinados para descanso? ¿cómo es ese descanso y cuánto tiempo dura?

IX. SUBJETIVIDAD

1. ¿Qué beneficios ofrece el trabajo de entrevistador del INEGI?
2. ¿En el tiempo que llevas trabajando en el INEGI, para ti que representa (o significa) ser entrevistador del instituto?
3. ¿Qué te motiva a trabajar en el INEGI?
4. ¿Qué te gusta del trabajo de entrevistador?
5. ¿Qué es lo que más te molesta o disgusta del trabajo de entrevistador?
6. ¿Consideras que el INEGI valora el trabajo que realizas como entrevistador? ¿por qué lo consideras así?

(ESFERA DE LO PRIVADO)

7. ¿A qué te dedicas en tus días de descanso?
8. ¿Qué opinión tiene tu familia sobre tu trabajo como entrevistador?
9. ¿Qué planes tienes sobre tu futuro laboral?

2.2 Instrumento dirigido a supervisores para conocer su opinión sobre el trabajo del entrevistador, así como para recopilar información sobre la estructura institucional.

Proyecto: Proceso de trabajo, riesgos psicosociales y subjetividad: los entrevistadores del INEGI

Universidad Autónoma de Querétaro

Maestría en Estudios Multidisciplinario Sobre el Trabajo

Cuestionario para supervisores (jefe de entrevistador, instructor o responsable de encuesta)

| | |
|---------------------------|---------------------------|
| I. DATOS GENERALES | |
| | No. De entrevista _____ |
| | Fecha de entrevista _____ |
| Nombre: _____ | |
| Domicilio: _____ | |
| Teléfono: _____ | |

II. CONDICIONES DE CONTRATACION

1. ¿Qué puesto tienes actualmente?
2. ¿Cuánto tiempo tienes trabajando en este puesto?
3. ¿Cuáles son tus responsabilidades como JE, ARO, ISE o REP? (Jefe de entrevistadores, Auxiliar del responsable operativo, Instructor-supervisor, Responsable estatal de proyecto)
4. ¿Tu forma de contratación es distinta a la de los entrevistadores?
5. ¿Qué garantías o protección laboral te brinda tu forma de contratación?

TRAYECTORIA LABORAL

6. Tu historia laboral en el INEGI, de manera general

| Evento/encuesta | Duración de contrato | Año | Puesto/figura |
|-----------------|----------------------|-----|---------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

7. ¿Cuáles son las principales problemáticas a las que te enfrentas como supervisor (JE, ISE, ARO, o REP)?, en campo y en oficina.
8. ¿Cuáles son las principales quejas de los entrevistadores? ¿Qué haces ante esas quejas?
9. ¿Tienes la posibilidad de resolverlas?
10. ¿Cuál crees tú que sea la relevancia social del trabajo de entrevistador?

III. EXPERIENCIA LABORAL DEL ENTREVISTADOR

1. ¿Me puedes describir de manera detallada como es el trabajo que realizan los entrevistadores? ¿en qué consiste su trabajo?
2. ¿Qué elementos proporciona el instituto para el buen desempeño del trabajo de los entrevistadores?
3. ¿De qué elementos materiales carecen, qué ves que les hace falta, que el instituto no proporciona?
4. ¿Cómo describirías a un buen entrevistador, qué perfil debe tener -estudios y habilidades- el entrevistador del INEGI?

5. ¿De qué manera ha influido el uso de las tecnologías en el trabajo del entrevistador?
6. De la capacitación que reciben los entrevistadores, ¿Qué es lo más importante que deben aprender ellos?
7. ¿Qué problemáticas se presentan en las capacitaciones?
8. ¿De qué manera los entrevistadores deben o deberían relacionarse con el manual de procedimientos? ¿Cuál es el valor que los supervisores le dan a este manual? (funcional o no)
9. ¿Cuáles son los retos que enfrentas en campo con los entrevistadores y que no vienen contemplados en el manual o en las capacitaciones?
10. Cuando encuentran diferencias entre lo que se presenta en campo y la forma de proceder bajo manual, ¿qué tanta libertad de acción tiene para resolver situaciones inesperadas?
11. ¿El instituto permite un margen de acción para resolver eventualidades? ¿Cuál es su argumento?

IV. EXIGENCIAS

1. ¿Cómo supervisor cómo haces para llegar a las metas establecidas por la encuesta en la que laboras?
2. ¿Existen factores que contribuyan a que las metas no se puedan cumplir? ¿Cuáles son esos factores?
3. Como supervisor, ¿Qué consideras que es lo más pesado del trabajo de entrevistador?

V. RIESGOS

1. ¿Cuáles son las principales problemáticas a las que enfrentan los entrevistadores?
2. ¿El instituto apoya a resolver esas problemáticas? ¿de qué manera lo hace?
3. ¿Existen riesgos en el trabajo de entrevistador? ¿Qué tipo de riesgos?
4. ¿Cómo te sientes respecto a los riesgos que viven los entrevistadores?

A) RIESGOS FISICOS

5. ¿Has notado padecimientos de alguna enfermedad o malestar físico en los entrevistadores a causa del trabajo? ¿Cuál?
6. ¿El instituto ha tomado medidas preventivas respecto a los riesgos físicos o accidentes?
7. ¿Durante el trabajo de calle alguno de tus entrevistadores ha sufrido algún accidente? ¿Qué sucedió? (respuesta SI, pasa a p.3, B)
8. ¿Me puedes platicar alguna anécdota sobre una situación de trabajo en donde algunos de tus entrevistadores hayan estado en riesgo físico? Y ¿cómo resolviste esa situación?

B) RIESGOS PSICOSOCIALES

9. ¿Cómo supervisor has observado malestar emocional en tus entrevistadores a causa del trabajo? (como estrés, ansiedad, depresión, fatiga crónica, violencia psicológica)
10. ¿El instituto ha generado medidas preventivas o correctivas respecto a los malestares emocionales de sus trabajadores de campo?
11. ¿Alguno de tus entrevistadores padece alguna secuela emocional derivado de algún accidente? ¿Cómo la ha tratado?
12. ¿Cómo es el ambiente de trabajo que se genera entre los compañeros que laboran en la encuesta y en el instituto?

VI. SUBJETIVIDAD

10. ¿Que opinión tienes sobre el trabajo de entrevistador?
11. ¿En el tiempo que llevas trabajando en el INEGI, para ti que representa (o significa) el trabajo de entrevistador del instituto?
12. ¿Qué observas que les gusta del trabajo de entrevistador?
13. ¿Qué observas que les molesta o disgusta a los entrevistadores de su trabajo?
14. ¿Consideras que el INEGI valora el trabajo que realizan los entrevistadores? ¿por qué lo consideras así?

2.3 Guía de observación no participante

Proyecto: Proceso de trabajo, riesgos psicosociales y subjetividad: los entrevistadores del INEGI

Universidad Autónoma de Querétaro

Maestría en Estudios Multidisciplinario Sobre el Trabajo

| |
|---|
| Datos generales Día: 2 de marzo 2017 Lugar: área de trabajo de la entrevistadora Paola ⁵⁶ Hora de inicio: 08:30 hrs Hora de termino: 22:00 hrs |
|---|

| Unidad de observación | Dimensiones | observables |
|--------------------------------------|--------------------|---|
| Proceso de trabajo del entrevistador | Proceso de trabajo | Objeto Medio Actividad Organización del trabajo Condiciones laborales |
| | Exigencias | Duración de la jornada Intensidad del ritmo de trabajo Tipo de metas Formas de supervisión |
| | Riesgos | Físicos Psicosociales |

⁵⁶ Para cuidar la privacidad del participante, el nombre utilizado es seudónimo y se omite especificar el área de trabajo.

GALERIA

En este apartado se presenta una exposición fotográfica que trata de mostrar a través de las imágenes capturadas por los entrevistadores, el trabajo que ellos realizan en diferentes momentos, por ejemplo, cuando se preparan para salir a campo en zona rural, los espacios improvisados que toman para su alimentación, o el momento de realizar la actividad de recolección de datos.

Estas fotografías fueron tomadas por entrevistadores del INEGI de la coordinación San Luis Potosí, durante los años 2016 y 2017, en distintas localidades de esta entidad, mientras desempeñaban su labor de recolección de información de la población. Estos trabajadores se mostraron entusiasmados ante la idea de visibilizar su trabajo gráficamente y externaron su interés por dar a conocer a la sociedad lo que ellos realizan como actividad laboral.



Foto 5. Caminando hacia la zona de trabajo



Foto 6. Cruzar el río



Foto 7. Viajando en redilas para transportarse en zona rural



Foto 8. Solicitando apoyo de la comunidad



Foto 9. Pasando corriente del tractor al vehículo oficial



Foto 10. Hacia la zona de trabajo



Foto 11. Sigue el camino en busca de las viviendas por levantar



Foto 12. Transportándose hacia el área de trabajo



Foto 13. Entrevista a informante extranjero con traductor



Foto 14. Entrevistando al informante



Foto 15. Preparándose para salir a zona rural



Foto 16. Tiempo para alimentarse