



Proyecto de Investigación Multimodal
Fundamentos para la realización de
entrevistas en investigaciones de
seguridad operacional en el transporte

Coordinadora

Dra. Lena Dávila

Noviembre 2021



Contenido

1. Listado de siglas.....	2
2. Presentación	3
3. Justificación.....	5
4. Objetivos del proyecto.....	8
4.1. Objetivo general.....	8
4.2. Objetivos específicos.....	8
5. Resultados esperados	9
6. Actividades previstas	9
7. Seguimiento y evaluación del proyecto	12
8. Participantes y colaboradores.....	13
9. Requerimientos	14
9.1. Equipo de trabajo	14
9.2. Material bibliográfico.....	14
9.3. Capacitaciones	14
10. Cronograma	15
11. Presupuesto estimado	15
12. Referencias bibliográficas.....	16



1. Listado de siglas

ATSB:	<i>Australian Transport Safety Bureau</i>
BEA:	<i>Bureau d'Enquêtes et d'Analyses pour la Sécurité de l'Aviation Civile</i>
DNEyMA:	Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo Accidentológico
DNISAE:	Dirección Nacional de Investigación de Sucesos Aeronáuticos
DNISAU:	Dirección Nacional de Investigación de Sucesos Automotores
DNISF:	Dirección Nacional de Investigación de Sucesos Ferroviarios
DNISMFL:	Dirección Nacional de Investigación de Sucesos Marítimos, Fluviales y Lacustres
FLACSO:	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
JST:	Junta de Seguridad en el Transporte
NTSB:	<i>National Transportation Safety Board</i>
OACI:	Organización de Aviación Civil Internacional
TSB:	<i>Transportation Safety Board</i>
RSO:	Recomendación de Seguridad Operacional



2. Presentación

El presente proyecto de abordaje multimodal tiene por finalidad establecer los **fundamentos**, estrategias y técnicas principales para el **desarrollo de entrevistas en ámbitos de investigación de seguridad operacional** en el transporte.

Esta propuesta parte de la convicción de que sus resultados serán de gran aporte a la gestión institucional a la vez que, **ante la falta de antecedentes o abordajes específicos en la materia**, devendrá un material de referencia para investigadores de seguridad operacional tanto de instituciones nacionales como de otras regiones.

La iniciativa se enmarca dentro de las funciones de la Junta de Seguridad en el Transporte (JST), en cuya [ley de creación](#) se enumeran una serie de facultades vinculadas al examen directo de todo elemento relacionado con los accidentes en investigación, la formulación de pedidos de informes, inspecciones, análisis técnicos y/o **la realización de entrevistas a personas físicas o jurídicas**, a fin de dar cumplimiento con los objetivos del organismo. Este proyecto buscará por tanto reflejar y asegurar que todas las acciones se piensen, diseñen y realicen en el marco del proceso de investigación de la JST.

Por otro lado, se parte del supuesto de que los actores involucrados reconozcan que cada una **de las actividades desarrolladas son parte de algo mayor** y que contribuyen al logro de las metas institucionales. En otras palabras, que las direcciones, áreas o departamentos de la JST que antes operaban de forma independiente y que tenían sus propios manuales, instrucciones, procedimientos y marcos de acción, se desenvuelvan como partes integradas en un conjunto.

Los **resultados** de este proyecto se plasmarán en una **publicación** que servirá como documento de trabajo no sólo para el personal de la JST, sino también como se ha mencionado, para todos los actores involucrados en la investigación de accidentes en el transporte a nivel nacional y regional.

Se trata de un documento en el que se incluyen aspectos metodológicos, como así también modelos de guiones de preguntas y de formas de transcripción, ejemplos de presentación y de tácticas de entrevista, entre otros. Además, la revisión teórica se



acompañará de una selección de casos –reconstruidos a partir de investigaciones reales– que permitirán contrastar la práctica profesional con la reflexión en términos metodológicos.

Los **destinatarios principales** de esta obra –que se erige como guía orientativa y que busca mejorar la práctica profesional– son tanto aquellos que recién se inician en la tarea de investigación, como los más experimentados en su área.

A nivel institucional, **se propone un trabajo transdisciplinario** del que participen investigadores de las dos grandes áreas (investigación y estudios) de la Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo Accidentológico (DNEyMA) y de cada una de las Direcciones Nacionales de Investigación Modal, así como la Jefatura de Gabinete, la Dirección de Relaciones Institucionales y la Dirección de Capacitación, lo que favorecerá el aporte y colaboración de todos los actores claves de la JST.

Asimismo, el proyecto contempla dentro de sus actividades la **realización de actividades formativas** como una estrategia para abordar dos necesidades centrales: por un lado, dar respuesta a los equipos de investigación de la JST que buscan mejorar sus habilidades técnicas en relación al uso de entrevistas como herramienta de recolección de datos. Por el otro, el intercambio de experiencias y saberes que permitan generar conocimientos prácticos de utilidad para el presente proyecto.

Se trata entonces de un intercambio virtuoso que contribuirá a la optimización y calidad de los datos obtenidos, a partir de la realización de las entrevistas, lo que garantizará, además, una mayor rigurosidad de las investigaciones en curso.

Por otra parte, resultará fundamental **establecer una red colaborativa a nivel nacional e internacional**, a fin de conocer qué están realizando otros organismos y establecer un diálogo fluido con los actores claves del sistema de transporte.

Esta red permitirá profundizar los vínculos institucionales al identificar criterios y problemas comunes, así como también la posibilidad de plantear soluciones eficaces y eficientes que permitan responder de la mejor manera posible a los desafíos de la investigación de accidentes, en pos de la mejora del sistema de transporte argentino.



Finalmente, el proyecto seguirá el **esquema de las metodologías ágiles**, a partir de las cuales se presentarán resultados parciales, para ser analizados y evaluados en reuniones ejecutivas.

Un equipo de trabajo *ad hoc* pondrá a disposición **trimestralmente** los avances del proyecto para que puedan analizarse los desvíos, realizarse ajustes y/o cualquier otro cambio que sea propuesto por la Presidencia de la JST.

3. Justificación

La [Ley 27.514](#) de creación de la JST, en su Artículo 3 define como investigación al proceso que se realiza con el propósito de prevenir futuros accidentes e incidentes, que comprende la reunión y el análisis de información, la obtención de conclusiones y, siempre que sea pertinente, la formulación de recomendaciones de seguridad operacional.

Como se ha mencionado anteriormente, en este marco son funciones de la JST ejercer una serie de facultades vinculadas al examen directo de todo elemento relacionado con los accidentes en investigación, como la **realización de entrevistas a personas físicas o jurídicas**, a fin de dar cumplimiento con los objetivos investigativos del organismo.

Durante 2021 la institución llevó adelante la normalización de los procesos internos, que tuvo como resultado la aprobación del **Proceso de investigación de accidentes en el transporte**, el cual se inicia con la llegada de los investigadores designados al campo y concluye con la firma del Informe de Seguridad Operacional (con o sin proyecto de Recomendación de Seguridad Operacional [RSO]).

Este proceso incluye una serie de procedimientos internos específicos, entre los cuales se encuentra el **“Procedimiento 2.3. Realización de entrevistas en los sucesos del transporte”**, el que será contemplado como parte del marco normativo del presente proyecto. Pero además, entre los procedimientos de investigación vinculados al **trabajo de campo en el sitio del suceso, se identifican entrevistas** dirigidas a los diversos actores involucrados con el hecho: empresas y organismos reguladores, trabajadores que se desempeña en distintas áreas (desde operarios de primera línea hasta personal



jerárquico), personas que hayan presenciado el suceso, autoridades locales, equipos de intervención inmediata, entre otros.

Cabe destacar que las entrevistas pueden ser utilizadas tanto en la investigación de accidentes (*enfoque reactivo*), como en los estudios especiales de seguridad operacional (*enfoque proactivo*) que realiza la JST. En este sentido, la entrevista es una fuente de información clave cuya correcta utilización puede contribuir a la mejora de la investigación de seguridad operacional y, por lo tanto, del sistema de transporte en su conjunto.

La entrevista es una de las principales herramientas de recolección de datos de la investigación cualitativa. **Existen distintos tipos de entrevistas** y, por tal motivo, diferentes formas de realizarlas, **en función de objetivos y principios diferentes**. A su vez, la entrevista presenta ventajas y problemas diversos que son comunes a todos sus campos de aplicación. Su realización **implica una serie de etapas**, que incluyen desde la presentación del entrevistador hasta el análisis de los datos para la obtención de información útil para la investigación.

Si bien existe vasta bibliografía escrita sobre estas cuestiones (Spradley, 1979; Kemp y Roy, 1984; Valles 1999; Achilli, 2005; Guber, 2005 y 2015; Kvale, 2008; Denzin y Lincoln, 2015, entre otros), acerca del análisis de datos cualitativos y la gestión de la calidad de las investigaciones (Gibbs, 2007; Flick, 2006) o bien sobre el valor de la reflexividad en la investigación (Bourdieu, 2008; Bourdieu y Wacquant, 2008) **es prácticamente inexistente la literatura sobre la entrevista en el marco de la investigación de seguridad operacional**.

De hecho, lo poco que se ha publicado sobre el tema fue desarrollado en el marco de trabajos mayores (como el Documento 9756 de la Organización de Aviación Civil Internacional [OACI]), en el que no se profundiza el papel de esta herramienta metodológica y lo poco que se desarrolla **queda relegado al modo de la aviación**. Por lo dicho, la publicación de una obra que aborde el nivel teórico, práctico y ético de la realización de entrevistas en la investigación de accidentes en el transporte en particular y en el marco mayor de los estudios de seguridad operacional en general, se convertirá en un antecedente clave para el país y para la región.



Por otra parte, desde el año 2020 se han realizado una serie de cursos y talleres con foco en la entrevista como estrategia de recolección de datos, con continuidad sólo para los modos que lo han requerido. La experiencia de estos años ha puesto de manifiesto la necesidad de desarrollar un material institucional que pueda posteriormente editarse y **convertirse en una de las primeras obras editoriales de la JST**.

Se espera que una obra de esta magnitud reúna cuestiones concretas examinadas a lo largo de estos talleres (fundamentos metodológicos, conceptos claves, técnicas y estrategias, diseños de entrevista, entre otros) y que incorpore nueva información sobre la entrevista en el marco de la investigación de accidentes.

Este último punto supone una **perspectiva innovadora**, capaz de entrecruzar los elementos antes mencionados con el modelo sistémico y los desarrollos teóricos de mayor relevancia para el estudio y la investigación de seguridad operacional. Lo dicho justifica una obra que proporcione al lector una guía que lo oriente y lo ayude a mejorar su práctica, ya sea que se trate de un investigador poco experimentado como de uno más avanzado y profesionalmente maduro (ambos destinatarios principales del material propuesto).

En suma, es importante tener en cuenta que este proyecto se inscribe en el abordaje de las llamadas **lecciones aprendidas** (*lessons learned*) en el marco de la gestión del conocimiento. Así, se plantea que el conocimiento tácito derivado de la experiencia durante la implementación de proyectos pioneros es sumamente valioso: la experiencia adquirida es enriquecedora en sí misma, independientemente de que el proyecto resulte exitoso o no.

Desde esta mirada, se propone documentar los aspectos que resultaron positivos, que pueden ser (re)utilizados en futuros proyectos, así como aquellos que fueron negativos, pero de los que se podrá aprender para evitar la repetición de los mismos errores, superar debilidades y/o deficiencias.

Se trata, entonces, de promover un proyecto de abordaje multimodal cuyos ejes rectores sean:



- 1) analizar la experiencia e identificar las lecciones más relevantes,
- 2) documentar las lecciones identificadas y,
- 3) comunicarlas para que puedan ser utilizadas tanto por la JST como por otros organismos.

A continuación, se detallan esos ejes, sus participantes, cronograma de trabajo y recursos necesarios para llevar adelante esta propuesta.

4. Objetivos del proyecto

4.1. Objetivo general

Establecer los **fundamentos, estrategias y técnicas principales** para el **desarrollo de entrevistas en ámbitos de investigación de seguridad operacional** en el transporte, a fin de contribuir con los procesos de investigación de la JST.

4.2. Objetivos específicos

- Examinar los marcos conceptuales que permitan comprender el alcance y valor pragmático de las entrevistas para la investigación de accidentes y la realización de estudios especiales de seguridad operacional.
- Seleccionar las herramientas necesarias para afrontar los problemas teórico-prácticos y éticos que puedan surgir como parte de la realización de entrevistas.
- Identificar y reconstruir las mejores prácticas en relación a la metodología de la investigación y la realización de entrevistas en el marco de la investigación de accidentes en el transporte y de seguridad operacional.
- Conformar una red colaborativa de expertos y especialistas en la temática a nivel nacional e internacional.
- Producir un documento sobre la entrevista para la investigación de seguridad operacional en el transporte que recopile y proporcione directrices y ejemplos



para el conjunto de los investigadores de la JST, independientemente de su experiencia, y que contribuya a la mejora de sus prácticas de investigación.

- Identificar lecciones aprendidas que puedan ser tomadas en consideración por otros actores claves de la JST y/o de otros organismos, que favorezcan una mejor gestión del conocimiento.
- Generar un programa de capacitación con materiales específicos orientados a investigadores y profesionales de otros organismos públicos y autoridades equivalentes a la JST.

5. Resultados esperados

- **Primera publicación metodológica de la JST**, que contribuye a su visibilidad como organismo técnico dedicado a la investigación de seguridad operacional.
- **Red colaborativa en la temática funcionando** en una plataforma de comunicación (grupo de *Telegram* o similar, etc.) entre profesionales y autoridades de investigación de otros países equivalentes a la JST, universidades, organismos del estado, asociaciones del sector del transporte, cooperativas, etc.
- **Sistematización de la bibliografía de valor** para la JST y su puesta en consideración para otros organismos de ciencia y tecnología referentes a nivel nacional.
- **Institucionalización del valor de la entrevista** como herramienta de recolección de datos en el marco de las investigaciones de seguridad operacional.

6. Actividades previstas

Actividad 1A: *Relevamiento, sistematización y análisis de los materiales institucionales y documentos relativos a la entrevista y la metodología de investigación desarrollados*



por la JST y por las autoridades de investigación de otros países, relevantes para el presente proyecto.

Actividad 1B: *Creación de una agenda de contactos con los principales referentes a nivel nacional e internacional que integrarán la red colaborativa.*

Para cumplimentar las actividades 1A y 1B será clave el aporte y la participación de la **Dirección de Relaciones Institucionales** para el establecimiento de esa red colaborativa entre autoridades de investigación o juntas de otros países (como *National Transportation Safety Board* [NTSB], *Transportation Safety Board* [TSB], *Australian Transport Safety Bureau* [ATSB] y *Bureau d'Enquêtes et d'Analyses pour la Sécurité de l'Aviation Civile* [BEA]), con el propósito de conocer qué se está realizando sobre la temática en estos espacios (materiales institucionales y/o documentos de uso interno, artículos científicos, programas de capacitación, entre otros) y establecer un diálogo fluido con quienes sean actores claves del sistema de transporte a nivel internacional.

Actividad 2: *Revisión de la bibliografía académica disponible sobre metodología cualitativa con foco en la entrevista y la investigación de accidentes en el transporte.*

Actividad 3: *Relevamiento y reconstrucción de casos a partir de investigaciones reales que permitan ejemplificar problemas teórico-metodológicos y éticos para promover la reflexión sobre estas cuestiones.*

Para llevar adelante las actividades 2 y 3 el proyecto contempla conformar un equipo de trabajo *ad hoc* transdisciplinario en el que participen una selección de investigadores estables de la JST (entre investigadores modales y multimodales de las dos grandes áreas: investigación y estudios) e investigadores y/o asesores invitados a medida que avance el proyecto (ver [Participantes y colaboradores](#)).

Actividad 4: *Identificación y sistematización de aspectos problemáticos en términos teóricos, prácticos y éticos relativos a la realización de entrevistas y análisis de posibles soluciones.*

Se prevé trabajar junto a especialistas en metodología de la investigación y en investigación de accidentes. En todos los casos, los vínculos tendidos con estos posibilitan: a) el intercambio de información y la reflexión en torno al papel de la entrevista



en el marco de la investigación de accidentes y b) el fortalecimiento de una red como medio fundamental para la actualización de conocimientos y la realización a futuro de estudios comparativos.

Actividad 5: *Capacitaciones internas para promover el valor de la entrevista como herramienta de recolección de datos y su correcta utilización.*

Dada la necesidad de los investigadores de las Direcciones Nacionales de Investigación y de la DNEyMA de mejorar sus habilidades técnicas en relación al uso de entrevistas como herramienta de recolección de datos, se llevarán adelante talleres organizados con la colaboración de la **Dirección de Capacitación**.

Los talleres de capacitación internos permitirán intercambiar experiencias y generar conocimientos prácticos de utilidad para el presente proyecto. A su vez, promoverá las competencias y capacidades técnicas de los investigadores de la JST a medida que avanza el proyecto. Se espera que esto contribuya a optimizar los datos obtenidos a partir de la realización de las entrevistas y garantice una mayor rigurosidad de las investigaciones en curso.

Actividad 6: *Redacción y diseño de informes de avance trimestrales y documento final sobre entrevista.*

La elaboración de los informes trimestrales y final deberá contar con la participación de al menos un profesional especializado en elaboración de documentos de políticas públicas.

Actividad 7: *Redacción y diseño de un documento con las lecciones aprendidas por la JST en el marco del presente proyecto.*

La elaboración del documento contará con la participación de profesionales del **Área de Comunicación** de la JST, que asegurarán cumplimentar con las pautas establecidas para el diseño de publicaciones de los organismos públicos.



Actividad 8 (fuera de cronograma): *Diseñar una propuesta formativa y materiales específicos (en español e inglés) orientados a organismos equivalentes a la JST.*

La elaboración de la propuesta se contempla al finalizar el presente proyecto y demandará la elaboración de un plan de trabajo específico (nuevos objetivos, actividades, participantes, insumos, etc.), ya que se trata de una oferta de capacitación para otros países, que podría ser arancelada o formar parte de convenios de transferencia y gestión del conocimiento.

7. Seguimiento y evaluación del proyecto

Se propone un **seguimiento periódico** a partir del análisis de documentos preliminares entregados **trimestralmente**, los cuales constituirán la fuente principal para los capítulos del documento final.

El análisis de estos documentos permite no sólo documentar a modo de informe los avances realizados, sino ser una instancia para llevar adelante ajustes ante posibles desvíos y/o modificaciones por sugerencia de la Presidencia.

Como paso previo a la entrega de cada uno de estos documentos, se realizará una reunión entre el equipo de trabajo *ad hoc* con el propósito de discutir los avances y resultados parciales obtenidos.

Asimismo, existen otras instancias de seguimiento y análisis de avances, entre las que se pueden enumerar:

- Reuniones periódicas con el equipo de trabajo *ad hoc*.
- Conversatorios mensuales internos, que podrán contar con la participación de invitados de otros organismos públicos y privados, universidades, asociaciones y organizaciones sindicales vinculadas al sector del transporte, cooperativas, etc.
- Talleres de capacitación y formación en entrevista.



8. Participantes y colaboradores

Como ya se ha mencionado, el proyecto tiene un abordaje multimodal y transdisciplinario, por tanto lleva implícito la participación y colaboración de distintas áreas de la JST. Específicamente se espera la activa participación de los siguientes actores:

- Asesores de la Jefatura de Gabinete.
- Investigadores de las Direcciones Nacionales:
 - de Evaluación y Monitoreo Accidentalógico (DNEyMA);
 - de Investigación de Sucesos Aeronáuticos (DNISAE);
 - de Investigación de Sucesos Automotores (DNISAU);
 - de Investigación de Sucesos Ferroviarios (DNISF);
 - de Investigación de Sucesos Marítimos, Fluviales y Lacustres (DNISMFyL).
- Profesionales responsables de la gestión de convenios de vinculación institucional y tecnológica de la Dirección de Relaciones Institucionales.
- Profesionales responsables del armado de cursos de formación interna de la Dirección de Capacitación.
- Área de información a víctimas de accidentes y familiares, fundamentalmente de aquellos profesionales que coordinan con los investigadores las entrevistas con las víctimas y/o familiares de los accidentes de transporte.
- Investigadores, consultores y profesionales de otras instituciones u organismos con experiencia en la materia.



9. Requerimientos

9.1. Equipo de trabajo

Como se detalló en el apartado [Participantes y colaboradores](#), se espera poder contar con la colaboración de los directores modales a fin de conformar un equipo de trabajo *ad hoc* transdisciplinario que participe de manera activa en el proyecto.

Por otro lado, para poder asegurar la calidad editorial de los documentos elaborados, se requerirá la asistencia de un profesional de la comunicación con experiencia en la elaboración de documentos vinculados a políticas públicas.

9.2. Material bibliográfico

Se requiere contar con presupuesto asignado (a definir) para la adquisición de publicaciones en formato impreso o digital, las cuales al finalizar el proyecto pasarán a formar parte del acervo cultural de la JST.

9.3. Capacitaciones

Como parte del trabajo de sistematización y revisión resulta imprescindible la actualización temática vinculada a las técnicas de entrevista y la ética de la investigación. En ese sentido, es de interés para la coordinación de este proyecto poder participar en eventos de transporte y seguridad operacional (gratuitos y arancelados) y realizar las siguientes capacitaciones:

- Curso de entrevista cognitiva de la NTSB.
- Diplomado Superior en Bioética de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).
- Técnicas de entrevista para investigadores de accidentes de la Universidad de Crainfield.



10. Cronograma

Actividad	Mes												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actividad 1A: Relevamiento, sistematización y análisis de los materiales institucionales...													
Actividad 1B: Creación de una agenda de contactos (red colaborativa)...													
Actividad 2: Revisión de la bibliografía académica disponible...													
Actividad 3: Relevamiento y reconstrucción de casos...													
Actividad 4: Identificación y sistematización de aspectos problemáticos...													
Actividad 5: Capacitaciones internas...													
Actividad 6: Informes trimestrales y documento final...													
Actividad 7: Lecciones aprendidas...													

11. Presupuesto estimado

A definir.

12. Referencias bibliográficas

Achilli, Elena L. 2005. Investigar en antropología social. los desafíos de transmitir un oficio. Rosario: Laborde Editor.

Bourdieu, Pierre. 2008. Cuestiones de sociología. Madrid: AKAL

Bourdieu, Pierre y Lóic Wacquant. 2008. *Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Denzin, Norman K. e Yvonna S. Lincoln. 2015. *Métodos de recolección de datos*. Barcelona: Morata.

Flick, Uwe .2006. *An introduction to qualitative research*. Madrid: Morata.

Gibbs, Graham R. 2007. *Analyzing qualitative data*. Londres: Sage

Guber, Rosana. 2005. *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Barcelona, Buenos Aires, México: Paidós.

———.2014. *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Kemp Jeremy y Roy F. Ellen. 1984. "Informal interview", en R. Ellen (ed.) *Ethnographic research: a guide to general conduct*. Londres: Academic Press, ASA Monographs: 229-236.

OACI. 2011. *Documento 9756. Manual de investigación de accidentes e incidentes de aviación*. Montréal-Quebec: sin editorial.

Spradley, James p. 1979. *The ethnographic interview*. Nueva York: Holt, Rinehart and Winston.

Valles, Miguel S. 1999. *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.