



## **Técnicas cualitativas para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (II)**

Teresa Blasco Hernández. Laura Otero García

Centro Nacional de Medicina Tropical. Instituto de Salud Carlos III.

En el capítulo anterior abordamos de forma teórica la entrevista. Se proporcionó información sobre el concepto de entrevista de investigación social, sobre su utilidad y los diferentes tipos de entrevistas. El presente capítulo versa sobre cómo llevar a cabo la selección de los informantes, es decir, de las personas a las que se va a entrevistar, y sobre las partes de las que consta el desarrollo de una entrevista.

### **SELECCIÓN DE LOS INFORMANTES**

Es difícil a priori determinar el número de personas que es necesario entrevistar en un estudio cualitativo, ya que no se busca una representación estadística sino comprender el discurso acerca del objeto de estudio. Lo realmente importante es el contenido y la calidad de la información.

Es importante en la selección de los participantes el que sean personas que pertenezcan al perfil/es típico - previamente definidos- del grupo de estudio, es decir individuos concretos que presentan características que son comunes a su grupo de referencia.

Se puede empezar realizando dos o tres entrevistas para cada perfil previamente definido en el diseño de la muestra. Después según vayamos avanzando en la realización de las entrevistas iremos rediseñando la muestra definitiva en función de la saturación del discurso y del grado de profundidad que se quiera dar al estudio.

Se dejará de hacer entrevistas cuando se ha llegado al punto de saturación de la información, es decir el punto en el cual realizar entrevistas adicionales no aporta nada nuevo a la información que ya tenemos.

### **DESARROLLO DE LA ENTREVISTA**

No existen recetas ni instrucciones estandarizadas para llevar a cabo la entrevista, ya que pueden coexistir combinación de estilos y modalidades en un mismo estudio o en una misma sesión de entrevista, sin embargo, puede resultar útil dar algunas pinceladas sobre algunos aspectos relevantes.



### El/La entrevistador/a

El rol del investigador/a implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y como hacerlas. Lo que hace del entrevistador un auténtico investigador, “depende de su habilidad, su sensibilidad y su cultura para llevar a acabo la entrevista, no hay recetas ni instrucciones estandarizadas sino su *capacidad de reflexión* y decisión sobre el trabajo que está realizando”.

Los entrevistadores deben tener en cuenta algunos aspectos que pueden repercutir en la relación entrevistador/a-entrevistado/a y en consecuencia en el desarrollo de la entrevista. Algunos de estos aspectos son:

- Los posibles efectos derivados de las *características del entrevistador /a* (aparición física y social) y otros rasgos menos aparentes.
- La relación de estatus (de superioridad, de inferioridad o de igualdad) del entrevistador/a y el/la entrevistado/a. Estas relaciones pueden conducir a comportamientos de distanciamiento, temor o camaradería hacia el/la entrevistado/a que pueden distorsionar la entrevista. Lo mismo cabe decir del entrevistado respecto del entrevistador.
- La condición del entrevistador de *miembro o extraño*, respecto del grupo al que pertenece el entrevistado. Una u otra circunstancia pueden facilitar el intercambio comunicativo o inhibirlo.

El/La entrevistador/a
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Suele ser el/la investigador/a.</li> <li>* El propio investigador/a es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista.</li> <li>* Lograr que los sujetos se relajen lo suficiente como para responder a las preguntas que se le formulan.</li> <li>* Mostrar interés.</li> <li>* Dar confianza.</li> <li>* No dar nada por supuesto y preguntar.</li> <li>* Empatizar (“comprendo que le sea difícil....”)</li> <li>* Declarar deseos (“me gustaría que....”)</li> <li>* Dejar hablar.</li> <li>* Conducir la conversación.</li> </ul>

Cuadro 1. El/La entrevistador/a



### **El lugar, la fecha y el registro de las entrevistas**

El lugar que se seleccione para realizar la entrevista como la fecha que se marque, son dos elementos que pueden condicionar la entrevista. Por tanto, hay que intentar que tal condicionamiento sea lo más favorable a los intereses de la investigación. Lo adecuado es ser flexible respecto de las preferencias del entrevistado en cuanto a fecha y lugar, siempre y cuando el sitio presente unas mínimas condiciones de tranquilidad y privacidad donde se pueda hablar sin interrupciones.

Algunos aspectos a tener en cuenta respecto al lugar son comunes a todas las técnicas conversacionales y son:

- Escoger el lugar y el momento adecuados.
- Que el lugar sea cómodo y agradable.
- Que no se den (a ser posible) interrupciones ni ruidos.
- Que sea un lugar conocido para el entrevistado o que le genere confianza.
- Que no sea un lugar marcado institucionalmente (a ser posible).

En cuanto al registro de las entrevistas, el medio más utilizado por los investigadores sociales es la grabación en cinta magnetofónica. Sin embargo, se puede recurrir a otros métodos tales como la toma de notas durante la entrevista o con posterioridad a la misma, cuando el entrevistado manifiesta su preferencia por no ser grabado. La ventaja de grabar las entrevistas es que permite un registro fidedigno de la información, sin embargo, si se opta por el uso de esta técnica, se debe tener en cuenta el tiempo del que se dispone (o presupuestar correctamente el coste de las transcripciones) ya que cada hora de entrevista puede necesitar aproximadamente siete u ocho horas para ser transcrita, dependiendo de la calidad de la cinta.

Es importante que el equipo de grabación que se utilice sea de buena calidad, que el/la entrevistador/a esté familiarizado/a con él y que se pruebe siempre antes de iniciar la entrevista.

### **El guión de entrevista**

El investigador que trabaja con entrevistas ha de traducir las cuestiones de investigación (objetivos, hipótesis, etc.) en preguntas o asuntos de conversación. Es decir, las preguntas de investigación que se formulan en un lenguaje "académico" deben traducirse a preguntas de entrevista, enunciadas en un lenguaje coloquial entendible por el entrevistado y que provoque información espontánea y fértil.

Consiste en desarrollar una lista de áreas generales que deben cubrirse con el fin de asegurar que los temas claves sean explorados con cada informante. No es un protocolo estructurado y por tanto no se trata de ir indagando sobre cada uno de los temas en un orden prefijado, sino que el objetivo del guión de entrevista es que cada una de las personas entrevistadas produzcan información sobre todas las áreas generales que nos interesan para la investigación. Es un instrumento que sirve para recordar los temas claves a preguntar. Esta guía puede ser ampliada o revisada a medida que se van realizando las entrevistas.

En el cuadro 2 se presenta un resumen de ideas básicas para la elaboración del guión de entrevista.

Cuadro 2: El guión de la Entrevista
1. Las preguntas deben responder a los objetivos del estudio.
2. Formuladas en lenguaje claro y comprensible.
3. Utilizar preguntas abiertas y descriptivas sobre todo al principio. Seguir con preguntas más concretas. De lo general a lo particular.
4. Las preguntas deben tener una secuencia lógica.
5. Más directivo e incisivo al final.
6. Establecer "controles cruzados"
7. No preguntar ¿por qué?; mejor ¿cómo? o ¿qué?
8. Que el lenguaje y la expresión esté adaptado a la persona.

Cuadro 2. El guión de la Entrevista

### El inicio de la entrevista

Es muy importante planificar bien el inicio de la entrevista ya que de ello dependerá, en parte, el desarrollo de la misma. Es primordial saludar, presentarse y explicar de qué se trata la entrevista y el proyecto de investigación, pero brevemente, así como pedir autorización para grabar la entrevista. También es relevante plantear los motivos o intenciones del investigador/a y asegurar el anonimato del entrevistado/a.

El objetivo en esta etapa es encontrar la manera para que el entrevistado/a comience a hablar sobre el tema objeto de estudio, pero desde lo que él considera importante: *sus significados, perspectivas y definiciones; el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan el mundo* (3). Por tanto, es importante comenzar formulando preguntas *no directivas* que nos permitan ir conociendo cómo ven los informantes las cosas y lo que es importante para ellos, antes de enfocar los intereses de la investigación, para posteriormente ir avanzando hacia temas más difíciles o delicados.

### El desarrollo de la entrevista

No existen fórmulas mágicas para llevar a cabo una entrevista cualitativa con éxito, sin embargo algunos aspectos señalados por Taylor y Bogdan pueden ayudar a que el entrevistador trate de crear una atmósfera óptima que facilite el desarrollo de la entrevista:

- No abrir juicios sobre lo que el informante expresa.
- Permitir que la gente hable: Intervenir al hilo de lo que se está comentando en cada momento, sin interrumpir las explicaciones, ni pisando la palabra.



- Prestar atención: Expresar interés en lo que los informantes están diciendo, y saber cuándo y cómo indagar formulando la pregunta correcta.
- Ser sensibles: La sensibilidad es una actitud que uno debe llevar a las entrevistas.

Al mismo tiempo es muy importante durante el desarrollo de la entrevista cualitativa saber, cuándo y cómo indagar los aspectos relevantes para la investigación desde los significados que los informantes les atribuyen. "El *entrevistador no puede dar por sentados supuestos y comprensiones del sentido común que otras personas comparten*", ya que pueden tener significados culturales diferentes.

Otras estrategias especialmente útiles son las *tácticas de animación y elaboración, aclaración*. Con la primera se pretende transmitir el interés del entrevistador por lo que el entrevistado va contando y se puede conseguir mediante expresiones como "ya", "ah", afirmar con un movimiento de cabeza etc. Las segundas son muy útiles para que el entrevistado clarifique y amplíe la información. Se puede utilizar formas verbales como: *¿podría decirme más sobre eso?, ¿quiere añadir algo más?*. Se debe pedir constantemente a los entrevistados que clarifiquen lo que han dicho, hasta que estemos seguros de lo que el/la informante quiere decir exactamente.

Es muy útil pedir al entrevistado que proporcione ejemplos y realizar preguntas que le ayuden a estimular la memoria.

Es necesario que el investigador establezca *controles cruzados* sobre las historias de los informantes, es decir examinar la coherencia de lo dicho en diferentes relatos del mismo acontecimiento o experiencia.

Durante la entrevista aparecen dificultades con las que frecuentemente se encuentra el entrevistador. Conocer dichas dificultades puede ayudar a los entrevistadores a desarrollar formas de superarlas. Las dificultades señaladas por Field y Morse se presentan en el cuadro 3.

Cuadro 3. Dificultades comunes en la entrevista
* Interrupciones y otras distracciones procedentes del exterior (llamadas telefónicas, ruidos,...)
* Miedo a hablar en público del entrevistado o del entrevistador
* Preguntas difíciles o comprometidas
* Saltar de un tema a otro
* Enseñar y aconsejar (por ejemplo, dar consejos al entrevistado)
* Resumir las respuestas del entrevistado demasiado pronto
* Dar opiniones personales influenciando al entrevistado
* Entrevistas superficiales
* Recibir información secreta (por ejemplo, amenazas de suicidio)
* Traductores (inexactitud)

Adaptado de: Nicky Britten. Qualitative interviews in medical research. BMJ, 1995. Pág. 252



Para cerrar estos dos artículos dedicados a las entrevistas hemos de tener en cuenta alguno de los errores a evitar a la hora de aplicar dicha técnica cualitativa.

- No respetar las condiciones que en ocasiones puede imponer el entrevistado. Esto puede ocasionar consecuencias irreparables para el desarrollo de la entrevista. Se debe estar dispuesto a renunciar a seguir adelante, a insistir demasiado en un tema, a forzar respuestas cuando el entrevistado exprese su deseo de no colaborar.
- La sensación de invasión o prepotencia como la de servilismo y adulación, deben ser cuidadosamente evitadas.
- Formas sutiles de invasión:
  - o Entrar demasiado pronto en materia.
  - o Formular preguntas excesivamente directivas o provocadoras.
  - o Contradecir o enjuiciar negativamente al entrevistado.
- No realizar juicios de valor.

#### **BIBLIOGRAFÍA**

1. Valles MS. Entrevistas cualitativas. Cuadernos metodológicos nº 32. Centro de Investigaciones Sociológicas; 2002.
2. Alonso LE. "Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa". En J. M. DELGADO y J. GUTIÉRREZ (coords.), Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales, Madrid: Síntesis; 1999. p. 225-240.
3. Taylor SJ, Bogdan R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós; 1987.
4. Valles MS. Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional, Madrid: Síntesis; 1997.
5. Field PA, Morse JM. Nursing research: the application of qualitative approaches. London: Chapman and Hall; 1989.