

## **La entrevista en investigación cualitativa**

Para Denzin y Lincoln (2005, p. 643, tomado de Vargas, 2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador.

Esta definición, demasiado genérica y poco operativa, incluye cualquier encuentro entre dos personas, un investigador y su entrevistado, en el que el investigador hace preguntas que pueden ir desde las encuestas de opinión o los cuestionarios, es decir, instrumentos altamente estructurados, y las entrevistas abiertas donde es posible, incluso, que el investigador sea preguntado e interpelado por el informante. En investigación cualitativa la entrevista no se basará en cuestionarios cerrados y altamente estructurados, aunque se puedan utilizar, sino en entrevistas más abiertas cuya máxima expresión es la entrevista cualitativa en profundidad, donde no sólo se mantiene una conversación con un informante, sino que los encuentros se repiten hasta que el investigador, revisada cada entrevista, ha aclarado todos los temas emergentes o cuestiones relevantes para su estudio.

Un investigador que hace un abordaje desde la perspectiva cualitativa utilizará la entrevista en sus distintas formas de presentarse, pero sus preferencias irán orientadas hacia la entrevista en la que el entrevistado habla de forma abierta. Veamos pues, los tipos de entrevistas y sus usos en investigación cualitativa.

### **Clasificación por su estructura y diseño**

#### *Entrevistas estructuradas*

-El investigador lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que quiere formular. Prepara un guión con preguntas realizado de forma secuenciada y dirigida.

-El entrevistado no podrá llevar a cabo ningún tipo de comentarios, ni realizar apreciaciones. Las preguntas serán de tipo cerrado y sólo se podrá afirmar, negar o responder una respuesta concreta y exacta sobre lo que se le pregunta.

-Como es lógico, este tipo de entrevistas no son las más usadas en investigación cualitativa.

#### *Entrevistas semiestructuradas*

-El investigador antes de la entrevista se prepara un guión temático sobre lo que quiere que se hable con el informante.

-Las preguntas que se realizan son abiertas. El informante puede expresar sus opiniones, matizar sus respuestas, e incluso desviarse del guión inicial pensado por el investigador cuando se abren temas emergentes que es preciso explorar.

-El investigador debe mantener la atención suficiente como para introducir en las respuestas del informante los temas que son de interés para el estudio, enlazando la conversación de una forma natural.

-Durante el transcurso de la misma el investigador puede relacionar unas respuestas del informante sobre una categoría con otras que van fluyendo en la entrevista y construir nuevas preguntas enlazando temas y respuestas.

### *Entrevistas no estructuradas o abiertas*

Aunque hay matices y escuelas, entenderemos la entrevista no estructurada o abierta en el sentido que Taylor y Bogdan definen la entrevista en profundidad. Taylor y Bogdan entienden la **entrevista en profundidad** como reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal y como las expresan con sus propias palabras.

En este tipo de entrevistas el investigador es el instrumento de la investigación y no el protocolo o formulario de la entrevista. Su rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas. Requiere de muchos encuentros con los informantes, el avance es muy lento, trata de aprender lo que es importante para los informantes antes de enfocar los intereses de la investigación. La historia de vida o la autobiografía sociológica utilizan este tipo de entrevista. Y en todos los casos los investigadores establecen *rapport* (relación de intimidad, sintonía o comprensión) con los informantes gracias a los repetidos encuentros que tienen (Taylor y Bogdan 1984).

### **Enfrentarse a una entrevista. Condiciones y material**

#### *Condiciones previas*

Cuando llegamos al momento de la entrevista se da por sentado que el investigador ha hecho tres cosas:

- Seleccionar previamente al informante adecuado según los criterios definidos en el estudio.
- La aceptación del informante para participar, por lo que debe haber sido informado con anterioridad a la entrevista.
- Contar con un conjunto de preguntas a realizar, un guión más o menos estructurado o temático que ayudará a dirigir la entrevista a buen fin.

#### *Lugar y momento*

Una buena entrevista no puede hacerse ni en cualquier lugar, ni en cualquier momento.

La entrevista debe realizarse en un lugar concertado, tranquilo, neutro, en el que el informante se sienta cómodo, sin ruido, tranquilo.

El momento es muy importante, porque la entrevista requiere de un tiempo concertado y tanto el investigador como el informante no deben tener prisa. Es decir, cuando se inicia una entrevista esa debe ser toda la dedicación de los participantes, no deben tener otra

cosa que hacer. Hay que ajustarse al tiempo pactado y, salvo que el informante esté muy cómodo, finalizar unos minutos antes del tiempo planificado.

### *Material necesario*

El material necesario estará formado por:

-Lápiz o bolígrafo.

-Cuaderno de campo o cuaderno de notas.

-Guión de entrevista, guión temático.

-Grabadora para realizar la grabación de la conversación y facilitar posteriormente su transcripción. Puede parecer obvio pero no lo es: sea analógica o digital, hay que llevar siempre repuestos de baterías y cintas o memoria suficiente para realizar la grabación. A veces los informantes no desean que se les grabe.

-Cámara de vídeo para capturar la entrevista. Se obtiene más información que con la grabadora porque permite analizar las reacciones del sujeto ante las preguntas, la comunicación no verbal junto a la verbal. Es poco frecuente que los informantes acepten la grabación, de ahí que la cámara no sea un medio imprescindible.

### *El momento de la entrevista*

La entrevista se suele iniciar con la firma de un consentimiento informado o la grabación del mismo en la grabadora.

#### Se considerará:

-Si el sujeto no deseara ser grabado, el entrevistador deberá anotar el contenido de la entrevista, siendo fiel a las palabras del informante.

-Si llegado el momento el participante declina la realización de la entrevista, el entrevistador debe mostrarse comprensivo, evitar juicios de valor, darle las gracias por su interés y ponerse a disposición del informante por si hubiera un cambio de opinión en el futuro.

-La actitud del entrevistador debe ser asertiva, respetuosa y abierta, debe favorecer la comunicación.

-El lenguaje debe adaptarse a las condiciones del informante, debe ser claro, evitar tecnicismos innecesarios, ambigüedades, frases ampulosas, etc.

-La forma de vestir del entrevistador debe adecuarse al contexto. Por ejemplo, una bata blanca puede crear distanciamiento en el informante o recelo.

#### Comenzamos a preguntar:

-Las primeras preguntas que se realizan en una entrevista son de corte sociodemográfica, tipo encuesta, y, por ello, son preguntas cerradas (muy estructuradas). De lo que se trata es de tener una idea el perfil sociodemográfico del entrevistado, porque éste puede afectar al cuerpo de la entrevista, a la perspectiva desde la cual el informante ve el mundo y, por tanto, son un primer nivel de selección de informantes para la comprensión del fenómeno de estudio.

Por ejemplo:

Sexo

Edad: ¿Cuántos años tienes?

¿Trabajas?, ¿Cuál es tu actividad laboral?

¿De dónde eres?, ¿Dónde has nacido?, ¿Dónde vives?, ¿Cuánto tiempo llevas viviendo aquí?, ¿Estudias?, ¿Qué estás estudiando?

¿Tienes pareja?, ¿Vives con ella?, ¿Estás casado/a?, ¿Desde cuándo estás casado/a?

¿Cuántos hijos tienes?, ¿Qué edades tienen tus hijos?

¿Cuáles son tus ingresos anuales?

-A continuación se desarrolla el cuerpo de la entrevista, el conjunto de preguntas relevantes que busca dar respuesta a la pregunta de investigación, al problema inicial planteado por el investigador. Según el enfoque de la entrevista, según la entrevista sea estructurada, semiestructurada o no estructurada (abierta).

+En la entrevista estructurada el entrevistador no se sale ni una coma del guión de preguntas elaboradas. El entrevistador tiene una lista ordenada de preguntas que realiza al informante, normalmente abiertas, y el entrevistado las contesta. Aunque no sea así exactamente, podría decirse que en este tipo de preguntas el entrevistador es innecesario, pues si al entrevistado se le diera el guión, bien podría responder por escrito.

+La entrevista semiestructurada es más rica a la hora de obtener datos. El investigador tiene un conjunto de temas sobre los que le interesa que trate la entrevista y a medida que el informante habla, va introduciendo preguntas sobre esos temas. El orden de los temas y de las preguntas se ve condicionado por la conversación. Da la posibilidad de introducir temas nuevos, categorías emergentes, que el investigador no había contemplado, pero que surgen en la conversación. Este es el tipo de entrevista más usada en investigación cualitativa, pues hay un razonable grado de control por parte del investigador y un cierto grado de libertad en las respuestas en el informante.

-La entrevista abierta, no estructurada, la entrevista en profundidad es la más compleja de todas las entrevistas porque lo que se pretende es transformar en instrumento de investigación lo natural en el ser humano, la comunicación entre dos personas sin control, tipo charla coloquial.

### Finalizamos la entrevista:

La entrevista se finaliza con el agradecimiento del investigador. No debe ser una despedida definitiva, pues al investigador puede interesarle volver a preguntar al informante. Igualmente, puede darse el caso de que el informante desee leer la entrevista transcrita y completar o matizar ciertas cuestiones. En estos casos, no debe

haber demora temporal excesiva entre el momento de la entrevista y el reencuentro. El informante mostrará falta de apego y decepción si trascurren seis meses o un año desde el primer encuentro.

#### *Una vez terminada la entrevista*

Una vez terminada la entrevista hay que comenzar a trabajar sobre ella de forma inmediata. Escucharla nuevamente, hacer anotaciones en el cuaderno de campo sobre ideas que nos hayan surgido, observaciones hechas, etc. Y también, cuanto antes, se debe realizar la transcripción del texto para iniciar el trabajo sobre el material y valorar cambios en futuras entrevistas, temas emergentes sobre los que profundizar, o, incluso, plantear al propio informante aclaraciones sobre algunas de sus preguntas en una nueva cita.

Si por el contrario dejamos el material aparcado o acumulamos entrevistas, nos encontraremos con un problema grave: no tendremos tiempo para sacarle todo su jugo y habremos perdido la oportunidad de enriquecer el estudio con temas y categorías emergentes.