

La entrevista en profundidad en los procesos de investigación social

Eladio Zacarías Ortiz

En la sala de una escuela un sujeto habla prolongadamente con el director de la institución. Al finalizar, un docente interroga al director sobre quién era el sujeto y qué hacían. La respuesta le resulta familiar al docente: «Era un investigador pactando una entrevista para una investigación cualitativa sobre el rol de los directores en las escuelas privadas» De todos modos, el director parece confundido, pues al investigador se lo veía más preocupado por su grabadora y por «pasar» ese momento que en contarle para qué lo necesitaba «justamente» a él.

Esta escena puede ser común si el que realizaba la indagación era un investigador sin experiencia. Desafortunadamente en las Ciencias Sociales existe un prejuicio muy ex-

tendido sobre «lo fácil» que es hacer entrevistas, sin embargo la experiencia demuestra que la realidad es justamente lo contrario. Es por ello que en el presente artículo se intenta brindar la mayor cantidad de elementos posibles para que el lector quede en condiciones de saber a qué atenerse si pretende diseñar y ejecutar entrevistas. El camino que se ha elegido se extiende desde la búsqueda de definiciones para la técnica, pasando por sus diversas modalidades, hasta llegar a esquematizar una serie de recomendaciones prácticas para su diseño, su utilización y su análisis. Siempre es adecuado recordar que la investigación es mucho más que recetas, por ello este artículo tiene la pretensión de que usted no lea un recetario más.

En búsqueda de una definición

Muchas son las definiciones que se pueden dar de la entrevista en profundidad como instrumento de observación científica. La intención no es dar una más sino mostrar algunos rasgos que posiblemente dejen al lector en mejores condiciones para su aplicación. Para comenzar repasemos aquí algunas de las definiciones construidas a través de la opinión de dos autores:

La entrevista, que en una primera aproximación podría definir como una interacción verbal cara a cara constituida por preguntas y respuestas orientadas a una temática u objetivos específicos, es una técnica para el acercamiento al objeto de estudio de muy extenso uso en la investigación social.¹

La entrevista en profundidad es una entrevista personal, directa y no estructurada en la que un entrevistador hace una indagación exhaustiva para lograr que un encuestado hable libremente y exprese en forma

detallada sus motivaciones, creencias y sentimientos sobre un tema.²

De estas definiciones es posible subrayar los siguientes componentes:

1. Interacción verbal cara a cara.
2. Indagación exhaustiva.
3. Acercamiento al objeto de estudio.
4. Hablar libremente.
5. Motivaciones, creencias y sentimientos sobre un tema.

El primer rasgo característico que tiene la entrevista es ser una interacción centrada en los procesos de intersubjetividad, es decir, es una relación que, al darse cara-a-cara, involucra los rituales de interacción que implica toda presentación social de la persona. En la entrevista la persona está «cerca» física y simbólicamente, y esta proximidad es mandante para comprender los supuestos teóricos de la que depende. El segundo elemento de la entrevista es que se plantea como exhaustiva, es decir, el encuentro debe agotar o saturar la posible conversación sobre el tema objeto del diálogo: construimos la situación de entrevista

1. Claudia Oxman, *La entrevista de investigación en ciencias sociales*, 1998, p. 9.

2. J. Mejía Navarrete, *Problemas metodológicos de las ciencias sociales en el Perú*, 2002, p. 143.

para que se pueda obtener la mayor cantidad de información posible. El tercer rasgo involucra el lugar instrumental de la entrevista: escuchamos y hablamos con metas. Más allá de las ambigüedades que implica la noción de objeto de estudio, emerge claramente que en la entrevista no hablamos porque sí; se trata de una interacción con finalidades acordadas por los participantes de acuerdo al tema de investigación. El cuarto elemento característico lo configura el hecho de que el entrevistado debe poder hablar sin restricciones. Es una técnica cuya estandarización es mínima y dicha característica es fundamental, pues le otorga gran parte de su especificidad. Finalmente, en esta interacción están en juego elementos simbólicos que van más allá de los conocimientos del entrevistado. Un plus muy importante de la entrevista lo constituye su capacidad de centrarse en creencias, emociones, afectos, etc.

Ahora bien, en este amplio contexto de referencia se advierte que existen diferentes maneras de clasificar a esta técnica, revisemos algunas.

Tipos de entrevistas

Una manera más o menos clásica de diferenciar tipos de entrevistas

es hacerlo de acuerdo al grado de participación del entrevistador en la orientación de esta. De este modo, surge la siguiente clasificación:

1. No directiva
2. Semidirectiva
3. Directiva

Desde la directiva hacia la no directiva existe una gama de intensidad de la conducción en la que el entrevistador orienta menos o totalmente el desarrollo de la entrevista, respectivamente.

Otra manera de clasificar esta técnica es la siguiente:

1) Entrevistas Clínicas: Obtienen su denominación por su similitud con los interrogatorios médicos y psicológicos. El interés es encontrar cualidades de un individuo rastreándolas mediante una red de datos contextuales y biográficos. La particularidad y la diferencia con la entrevista focalizada consiste en que en este caso no se conoce exactamente la cualidad que se busca, sino que se pretende identificarla. El entrevistador tiene preguntas planificadas de antemano pero no estandarizadas como en la encuesta. El resto de los elementos son los mismos que en la entrevista focalizada.

2) Entrevistas cuasi estructuradas

das: En este caso, una serie de variables mantienen la forma estandarizada de la encuesta para facilitar su procesamiento y su análisis. La diferencia con la encuesta es que esta forma estandarizada de entrevista mantiene casi en su totalidad las características de las entrevistas focalizadas.

3) Entrevista Focalizada o en Profundidad: El rasgo característico de esta forma de entrevista es la inexistencia de preguntas previamente establecidas y estandarizadas. El entrevistador cuenta con un guión flexible de las principales variables que le interesa conocer y dispone de amplia libertad para «llevar adelante» la entrevista. Como se podrá advertir, en esta forma se hace necesario contar con una buena formación académica del entrevistador y con tener experiencia previa en investigaciones similares. La manera de relación entre el entrevistado y el entrevistador es muy personal; se alude con esta característica a que la confianza y la buena relación entre ambos son definitorias para el éxito de la entrevista. Un rasgo particular de la aplicación es que se puede realizar grupos. El tiempo de duración es muy flexible y varía de acuerdo a la investigación y objetivos de la entrevista. En esta oportunidad las cualidades especí-

ficas del sujeto entrevistado son las de mayor importancia, de allí su denominación, pues se supone que el interés gira en torno a un aspecto particular de sujetos particulares.

Es posible advertir que en esta clasificación la intención es describir particularidades, semejanzas y diferencias entre diversos tipos de entrevista para diferenciarlas de la encuesta y de la entrevista en profundidad. Avancemos sobre una caracterización más específica que permita establecer su particularidad.

¿Cómo y qué escuchar en una entrevista en profundidad?

Al igual que en las otras técnicas cualitativas, en la entrevista se visualiza fuertemente que la indagación del mundo social parte y llega a una interacción humana. Entre todos los componentes que caracterizan específicamente a la entrevista existen dos que señalan claramente hacia ese «lugar» especial que tienen estas relaciones humanas tomadas científicamente: su carácter dialógico y su estructura teórica. Una manera simple de manifestar estas dos cualidades es ponerlas en el registro del saber cómo escuchar y qué escuchar.

Desde el cómo escuchar se pue-

de constatar lo siguiente: Si bien toda técnica de observación social es una forma de relación social, el carácter de diálogo que ofrece la entrevista —y también la historia de vida— posiciona al investigador en espacios de interacción particulares. Es común pensar que todo ser humano puede y sabe hablar, pero esto es un supuesto que como investigadores críticos no podemos dar por sentado. Desde aquí emerge una de las cualidades de la entrevista: es un diálogo propuesto, motivado, sostenido y acordado desde quien tiene la iniciativa de conocer algún rasgo del mundo social sobre cual el entrevistado posee información. Aquí se visualiza que dar y posibilitar la palabra es una práctica que supone capacidades personales e intersubjetivas. En este sentido, la responsabilidad de la entrevista es compartida entre los sujetos que acuerdan hablar, pero la capacidad de *accountability* respecto al por qué y el para qué debe partir del entrevistador. Por otro lado, la entrevista «fuerza» al investigador a un descentramiento de su propia posición. Es un diálogo donde el centro de la escena lo ocupa el sujeto que es entrevistado y la información que este dispone. Es tarea del investigador «jugar» con la capacidad del sujeto de salirse de escena, reincorporándose cada vez que

lo demande el acuerdo de entrevista que realizó con el entrevistado. Este juego de «entrada-salida» es administrado y consensuado de acuerdo a los tópicos que hayan integrado el acuerdo de referencia.

Desde el saber qué escuchar, la entrevista es una forma dialógica especial que demanda entender los procesos que implican estas particulares interacciones y el manejo de competencias para el habla. Esta interacción supone un manejo teórico de diversos niveles. *Ante todo implica conocer la estructura de una interacción verbal, en tanto sujeto y en tanto científico. En segundo lugar, conocer las reglas de la técnica y, finalmente, conocer las redes teóricas que permitirán comprender lo que el otro dice más allá del sentido común.* Juegos de cara, énfasis, silencios, situaciones reactivas, elementos reprimidos y jergas específicas son, entre otros, algunos componentes de la interacción sobre los que el entrevistador debe estar preparado para afrontar en un contexto fluido y cambiante de escuchar y hablar. Es por ello que necesita disponer de los conocimientos teóricos necesarios para poder jugar de un modo académicamente natural con esos componentes. Además, la situación de entrevista demanda conocimientos metodológicos, para producir una entrevista con fines científicos. En

esta dirección, saber qué escuchar está atado a saber conceptualmente entrelazar la actitud de escucha con la identificación y la selección de información teóricamente relevante. Es decir, identificar aquellas manifestaciones verbales que portan fragmentos de información sustantiva para los objetivos de la investigación. ¿Cuándo una manifestación es relevante? No puede existir respuesta que se mueva fuera del campo de lo teórico en relación al fenómeno. De todas maneras, es posible adelantar que una manifestación es relevante cuando: a) está vinculada a las dimensiones centrales del problema, b) implica un acto de denegación o acceso a información sensitiva para el entrevistado, c) polemiza con la visión naturalizada que el investigador tiene de lo que típicamente debería decir un entrevistado frente a un tópico determinado y d) conecta la temática propuesta con un área fenoménica no esperada. No es posible saber cuándo se enfrenta alguna de estas situaciones sin contar con una red conceptual donde inscribirlas.

Pasemos ahora a analizar los momentos de la entrevista en profundidad y sus particularidades, de modo que el lector se encuentre en mejores condiciones para aplicarla.

Momentos y componentes de una entrevista en profundidad

Para abordar esta temática, presento las ideas de Oxman, Mejía, Baeza y Dick, en tanto autores que han descrito de diversas maneras los momentos o la estructura del proceso de entrevista.

Claudia Oxman asimila los momentos de la entrevista con los que Van Dijk señala sobre la conversación. En este sentido afirma: «La conversación, según Van Dijk, posee una estructura esquemática básica que comprende los siguientes momentos: (1) apertura, (2) orientación, (3) objeto de la conversación, (4) conclusión y (5) terminación. Si bien este autor toma como ejemplo la conversación informal, es posible aplicar la estructura que propone a una actividad conversacional como la entrevista. No obstante, a diferencia de la conversación informal, la entrevista de investigación resulta de una serie de pasos que, por un lado, la preparan y, por el otro, la concluyen, por lo que cada uno de estos momentos presenta en ella particularidades relevantes, a saber».³

Concentrémonos en lo que Oxman refiere respecto a la Apertura y la Orientación:

3. Claudia Oxman, Op. cit., 1998, p. 67.

Apertura. Por lo general, precede la interacción en sí. A la entrevista propiamente dicha se llega tras concretar una cita, en la que el investigador se presenta a sí mismo como parte de un equipo. El protocolo con el que trabaja comienza con una consigna a los fines de uniformizar esta instancia, que cada investigador actualiza en función de la situación de enunciación.

Orientación. El objetivo de este momento es, según Van Dijk, despertar y/o controlar el interés. En el caso de la entrevista de investigación, este objetivo también se halla presente desde la apertura.⁴

Por su lado, Julio Mejía detecta tres momentos de una entrevista: Entrada, Indagación y Cierre, respecto a los cuales afirma:

La entrada de la entrevista en profundidad es la toma de contacto del entrevistador con el encuestado, que se establece en relación con el objeto de su conocimiento. Para que el encuestado participe adecuadamente es importante que conoz-

ca y comprenda el contenido de la entrevista, su importancia y lo que se quiere de él.

La indagación de la entrevista se caracteriza por la búsqueda de la información sobre los diversos contenidos del objeto de investigación. En la indagación se pueden distinguir dos aspectos: la formulación de las preguntas y el registro de las respuestas.⁵

Otra manera de entender los componentes que implica la realización de una entrevista es el aportado por Manuel Baeza,⁶ quien ha escrito al respecto:

- a. Verificación del estado del material a utilizar.
- b. Presentación del entrevistador, del organismo patrocinante, del trabajo en curso, consigna inicial (...)
- c. Identificación de «temas umbrales»: la pauta de entrevista, al ser concebida y ejecutada de manera modular (por temas relativamente independientes uno de otro) permite —durante los preámbulos— identificar *in situ* y con

5. J. Mejía Navarrete, Op. cit., p. 52.

6. M. A. Baeza Rodríguez, *De las metodologías Cualitativas en investigación científico-social*, pp. 91-92

4. *Ibíd.*, p. 68.

- alguna facilidad aquel tema que facilita la elocución de la persona entrevistada.
- d. La entrevista: un acto mayéutico; como ya lo hemos dicho, el entrevistador actúa en función de su objeto de estudio, mientras que el entrevistado interviene —teóricamente, al menos— en función de lo que se le solicita hablar, y lo hará desde su propia ecuación personal, desde su personal experiencia en el tema abordado, desde su propia capacidad elocutiva y comunicativa, desde su voluntad o no de cooperación, etc. La actitud del entrevistado es aquella de un auténtico «Sócrates moderno», quien facilitará metafóricamente aquel parto de la verdad escondida en cada cual.

Según Dick⁷ usualmente la entrevista sigue, de un modo u otro, los siguientes pasos:

- a. Establecimiento de una relación persona-a-persona.
- b. Formulación de la pregunta de apertura
- c. Mantener a la persona hablando.
- d. Invitación a resumir.

7. B. Dick, *Convergent interviewing: a technique for qualitative data Collection*.

- e. Esclarecer las dudas o tópicos ambiguos.
- f. Introducir preguntas de prueba

Una de las recomendaciones más prácticas de Dick se refiere a *cómo mantener al entrevistado hablando*, dado que juzga ese «momento» de la entrevista como uno de sus ejes. Consiste en tener la habilidad de lograr que alguien hable por un determinado período de tiempo procurando un diálogo libre pero orientado y, durante el cual, suelen aparecer algunas situaciones particulares. En este marco, Dick sugiere tener presente las siguientes técnicas para sostener el *rapport* con el entrevistado:

1. *Saliendo de pausas embarazosas.* Son las situaciones de silencio donde el entrevistador solo puede callar y mantener la situación de entrevista libre de coacciones que incomoden al entrevistado.
2. *Mantener la disposición amigable.* Se deben evitar expresiones como «¿mmm?», «¿ah-ah?» y gestos que puedan poner al entrevistado incómodo.
3. *Requerir información.* Puede realizar preguntas como: «¿me podría dar un ejemplo de...?»
4. *Repetir la última palabra o palabra central de la frase.* Por ejemplo: «¿Agresivo?»
5. *Volver sobre temas pasados por alto.*

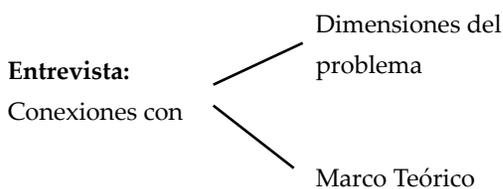
Por ejemplo, «¿tú dijiste algo sobre la policía?»

Cada una de estas miradas nos aporta una faceta de cómo puede ser entendida esta tarea que implica escuchar y preguntar. Nos alertan respecto a su complejidad y la necesidad de diseñar con cuidado este diálogo libre entre entrevistado y entrevistador. Repasemos aquí dos facetas de lo que se ha afirmado: la conexión que deben tener los momentos de la entrevista con el resto del diseño de investigación y una estructura estándar para diseñar la misma.

La entrevista es una parte del proceso de indagación, no es «el» proceso en sí misma. Para diseñar y aplicar la entrevista necesitamos siempre, más allá de lo flexible de nuestra estrategia, que esté conectada con el problema de investigación y con nuestras redes teóricas. La estructura temática de la entrevista proviene de aquello que deseamos investigar. Los rasgos que conocemos del fenómeno a indagar nos deben habilitar para saber lo que no sabemos, y eso es lo que servirá de hilo conductor en el diálogo con el entrevistado. Por lo tanto, tener presente el problema de investigación no es solo una recomendación tecnológica, es nuestro punto de partida para otorgar coherencia a nuestra

entrevista.

Junto a lo anterior es importante tener en cuenta que conocemos en términos conceptuales lo que no sabemos en términos observacionales. He referido ya *in extenso* sobre el lugar de lo teórico, dígame una vez más aquí lo más elemental: toda percepción está cargada teóricamente. Lo cual nos debe mover a comprender que aquello que escuchemos, registremos e interpretemos estará condicionado por la matriz teórica que, implícita o explícitamente, estemos utilizando.



En otro sentido, y en el marco de lo desarrollado hasta aquí, es necesario «fijar» alguna estructura básica para seguir a la hora de diseñar una entrevista. Los componentes de la estructura que presentaremos a continuación deben tomarse desde la perspectiva de su mutua dependencia e interacción fluida. La entrevista en profundidad se caracteriza justamente por no recaer en la repetición como estrategia de interacción.

a) La entrevista comienza en el contacto con el sujeto. No es un paso

para llegar a él, es parte de nuestra relación con él. Debe contemplarse que aquí se juega el modo de relación que lograremos y el tipo de diálogo que tendremos. La confianza con el entrevistado suele ser la meta que todo investigador busca al relacionarse con el sujeto, lo importante es ser consciente de que dicha cualidad es recíproca y las relaciones de reciprocidad no se obtienen del día a la noche.

b) La entrevista demanda un acuerdo. Sobre esto volveremos, solo señálese que la técnica exige una situación de diálogo acordada.

c) La entrevista debe ser un diálogo abierto y fluido. La interacción con el sujeto se basa en las reglas de toda conversación, pero se estructura según una finalidad informativa. Por lo tanto el entrevistador tiene que preparar la apertura y la guía de la conversación, cuestión sobre la que volveremos. Un disparador es necesario y puede consistir en una pregunta, en hacer referencia a un evento en el cual el sujeto haya participado, pedir una interpretación sobre un objeto, etc. Podríamos decir que la tarea del investigador consiste en motivar desde la confianza y en el marco del acuerdo obtenido con el entrevistado.

d) La entrevista no debe finalizar

abruptamente. Si bien volveré sobre esto, por el momento digamos que el entrevistador debe disponer de recursos para que el sujeto no se vea sorprendido por el final del diálogo.

Estructura general de una entrevista

- a) Contacto
- b) Determinación de la situación de la entrevista
- c) Desarrollo:
 - Disparador
 - Guiar
- d) Cierre

Pasemos a la presentación de aquellos elementos que se deben tener en cuenta a la hora de diseñar una entrevista para su aplicación eficaz.

Diseñando una entrevista

Entre los muchos tópicos a tener en cuenta a la hora de diseñar una entrevista desarrollaremos dos: a) la construcción del acuerdo y situación de entrevista y b) la elaboración del guión flexible.

Acuerdo y situación de entrevista

1) Situación de Entrevista

Una buena parte del «éxito» de una entrevista recae en la generación de una adecuada situación para ejecutarla. Quiero referirme especialmente a lo que comúnmente se denomina rapport, en términos más contundentes que la mera empatía personal. Para ello nos referiremos a la relación de sujetos que se da en el diálogo y cómo entenderlo como un trabajo de intertextualidad, esbozar el lugar del investigador y formular algunas recomendaciones para lo que denominaremos «prácticas de enganche».

a. *Sujetos e Intertextualidad.* Una entrevista potencia los modos de relación cotidiana. Las prácticas sociales se producen gracias a una relación mediada simbólicamente que orienta a los interlocutores por las formas que tienen a mano para resolver situaciones de interacción. Una entrevista debería ser pensada dentro de este marco de comprensión de la acción social: hay dos sujetos con competencias, posiciones y condiciones (generalmente) distintas y que pueden provenir de mundo de la vida diferente. De esto se desprende que, al crear una situación de entrevista, debe

tenerse presente que la intencionalidad académica de esta no la resguarda de los procesos de entendimiento, confusiones y superposiciones propias de toda interacción entre sujetos. En otro artículo he desarrollado cómo toda investigación cualitativa consiste en la co-construcción de un texto, y esta indicación adquiere una relevancia fundamental en la entrevista. El diálogo buscado es un proceso de creación de un texto cuyos autores deben poder intervenir (desde sus posiciones) en su resultado final. Crear una situación de entrevista es *componer una escena de encuentro entre dos subjetividades de modo reflexivo*, por lo que en ella habrá regiones, formas de presentación social de la persona, códigos, indexicalidad, etc. Un punto central es no producir el olvido de las diferencias sino su aceptación, y en eso el investigador debe aplicar su capacidad de autoanálisis.

b. *Lugar del Investigador.* El puesto de un agente en una interacción viene condicionado por numerosos factores, entre los más relevantes se pueden mencionar: posición y condición de clase, capacidad de disposición de bienes materiales y simbólicos, *exis cor-*

poral y *habitus*. Nada de esto se «borra» en una entrevista. La habilidad del investigador consiste en explicitar aquello que puede ser fuente de distorsión comunicativa y «negociar» la mayor simetría posible de lugares en el diálogo. Creer que no hay diferencias es una manera de consagrarlas y hacerlas operar. Esto generalmente es producido en lo que aquí llamamos acuerdo de entrevista.

- c. *Prácticas de «enganche»*. Dado que la confianza se construye, debemos ganarla a través de ciertas prácticas. No hay entrevista si el otro no se siente seducido a hablar. El enganche con otro se elabora como conocimiento y apertura. Surgirán prácticas espontáneas de complicidad y de manejo de implícitos que el investigador deberá usar y controlar. Es recomendable que el investigador manifieste por qué se interesa en el entrevistado, quién es él en relación al tema de investigación, cómo seleccionó el tema, cuáles son los intereses académicos, etc. En definitiva, hacerse conocer y demostrar interés por conocer al otro es un paso importante en una relación de confianza.

Un factor importante a tener en cuenta en la construcción de la situación de entrevista es que ella debe volverse explícita a través de un acuerdo donde los dos sujetos aceptan las condiciones de relación.

2) Acuerdo de Entrevista

Más allá de la idea que el investigador tenga sobre cómo se elabora y ejecuta una entrevista, esta se desarrollará en función de lo que el entrevistado haya entendido respecto a cuál es el objetivo de la interacción. Por otro lado, el diálogo impondrá a los sujetos a enfrentarse con dilemas éticos respecto al decir, escuchar y reservar opiniones, creencias y sentimientos. En este sentido, la edificación de un acuerdo de entrevista tiene dos motivos. Uno, el más importante a nuestro juicio, de carácter ético y, el otro, de carácter estratégico en función de los objetivos de la investigación.

Según Baeza⁸, «la realización de entrevistas para fines científicos depende de la calidad del denominado 'contrato comunicacional', mediante el cual un entrevistador y un entrevistado se ponen en situación equitativa de interlocución. Podemos decir que mucho de esa buena o mala

8. M. A. Baeza Rodríguez, *Op.cit.*, p. 91

calidad interlocutiva se jugará desde los primeros momentos del encuentro entre los dos actores de la entrevista. Allí se establece o no el factor confianza, se logra o no la cooperación de una persona completamente ajena (el entrevistado) a los intereses que promueven una investigación».

Apresurémonos en aclarar que el acuerdo de entrevista no debe tener el carácter de una «escritura» comercial. Se está pensando en puntos explícitos que marcan los objetivos del encuentro, las posiciones de los sujetos, las posibilidades de expresarse sobre la temática, la duración de la entrevista, la disponibilidad para brindar información, más allá de lo que se diga en la entrevista, y el destino del resultado de esta.

Ahora bien, como he manifestado, el punto más importante es de carácter ético, lo que implica, al menos, considerar los siguientes tópicos: reconocimiento de las diferencias de género, etnia, cultura, edad y clase, confiabilidad de las manifestaciones problemáticas, respeto mutuo en el marco de los derechos humanos.

Cada situación de entrevista tiene su propio acuerdo y, en ese sentido, intentar una generalización de los posibles roles y posiciones es muy arriesgado. De todos modos Kuehn y Witzel nos alertan sobre una serie de rasgos básicos que deberían tener-

se presente para llevar adelante una entrevista exitosa. Hemos tomado aquí la opinión de los citados autores como inspiración para consignar algunas recomendaciones que permitirán comprender las posiciones del entrevistador y del entrevistado.

En este contexto, entre los *compromisos del rol del entrevistador*⁹ encontramos los siguientes:

1. El entrevistador introduce al entrevistado en la temática en cuestión,
2. identifica y focaliza en el curso de la conversación una especie de proceso auto-organizado de comunicación, y
3. estimula la visión subjetiva sobre el problema a través de un máximo de apertura en conexión con la secuencia y contexto de los tópicos que aparecen.

Por otro lado, es posible identificar los siguientes *compromisos del rol del entrevistado*:

1. Poner a disposición sus competencias lingüísticas, de narración y de diálogo
2. Estar abierto a las consecuencias dialógicas del trabajo del investigador como guía de la interacción

9. T. Kuehn y A. Witzel, "Using a Text Databank in the Evaluation of Problem Centered Interviews".

ción.

3. Brindar de manera abierta la mejor calidad de información.

Una vez que se hayan establecido y fundado la situación y acuerdo de entrevista, esta es ejecutada. Un aspecto importante para esta práctica de indagación es la elaboración de una pauta para el diálogo. En lo que sigue nos referiremos a ese proceso.

Elaborando un guión flexible

Uno de los «secretos» de una entrevista es cómo elaborar el guión flexible que servirá de guía en la situación de entrevista. Digamos, en primer lugar, que dicho guión es objeto de diseño y planificación. Más allá de lo que implica la noción de flexible, es importante conocer ciertas reglas de elaboración de la pauta de entrevista. Baeza¹⁰ sostiene que hay tres operaciones contenidas en un plan de entrevista:

- a. la formulación de una consigna inicial: se llama consigna a la instrucción impartida por el entrevistador quien define el tema del discurso esperado del entrevistado. Toda entrevista investigativa

tiene una consigna inaugural;

- b. la prefiguración de ejes temáticos simples, destinados a hacer avanzar el conocimiento de manera exploratoria o a confrontar las hipótesis anteriormente emitidas;
- c. la planificación de una suerte de código de escucha y de intervención del entrevistador en situación de entrevista.

Una cuestión difícil de entender sobre este guión es su naturaleza combinada de preguntas y facilitación temática. Por un lado, pensamos preguntas pero no las escribimos en un formulario como en la encuesta o el cuestionario, ni las verbalizamos tal como las hemos diseñado. Por otro lado, estructuramos un desarrollo temático pero dejamos que el entrevistado hable libremente y solo nos remitimos a él para reconducir el fluir del diálogo. A continuación presentaremos algunas recomendaciones prácticas para facilitar el éxito del diseño del guión.

Formulando preguntas

Ya nos hemos referido a la forma de escucha y pregunta que implica la entrevista; ahora nuestra meta es simplemente repasar las consignas mínimas para pensar y formular preguntas.

10. M. A. Baeza Rodríguez, Op. cit., p. 38.

Las preguntas que podemos diseñar se diferencian, entre otros factores, por sus objetivos, es decir, por lo que pensamos conseguiremos como respuesta. Como en toda técnica donde el eje lo constituyen «preguntas», hay que recordar que el interrogante se formula para obtener información, y es precisamente esta última la que «formatea» al primero.

¿Qué buscamos con la pregunta?
Se trata de una expresión coloquial que puede ayudar a comprender su rol de un guión y en un lugar especial de este. La tabla que sigue contiene los más relevantes tipos de preguntas, de acuerdo al objetivo que persiguen y la información que se busca.

| Objetivo que persigue la pregunta | Información que contiene la respuesta |
|--|---|
| Opiniones: | Expresan ideas, sentimientos, prejuicios del sujeto hacia un proceso, objeto o sujeto/s. |
| Actitudes: | Muestran predisposiciones, tendencias a la acción, prejuicios del sujeto hacia un proceso, objeto o sujeto/s. |
| Acciones: | Describen la participación del sujeto en procesos o interacciones. |
| Representaciones: | Evidencian estructuras mentales del sujeto asociadas a un proceso, objeto o sujeto/s. |
| Manifestaciones Típicas: | Refieren a expresiones culturales, componentes de imaginarios sociales, jergas grupales y/o institucionales. |

A continuación se consignan dos tablas que contienen «guías» básicas para que el investigador evalúe las preguntas del guión flexible. Se trata de recomendaciones prácticas que

no deben sobreestimarse; aquí solo se las introduce con la finalidad de facilitar la tarea, pensando especialmente en quienes inician su carrera de investigador.

Guía básica para formular preguntas y estrategias para su «control»

| Pregunta | Dimensiones | Indicadores | Objetivos/ información |
|---|--|---|--|
| Escriba la pregunta que considera pertinente tener presente en la entrevista. | Identifique con cuáles de las dimensiones del problema que está estudiando se relaciona la pregunta formulada. | Seleccione algunas manifestaciones típicas que podrían contener información relevante y que pudiesen aparecer como respuesta a la pregunta. | Consigne qué objetivo tiene la pregunta en el marco del guión flexible y qué información se busca obtener. |

Guía para evaluar las preguntas diseñadas

| PREGUNTA | FINALIDAD |
|--|--|
| 1. ¿Usa términos ligados a la problemática? | Control sobre la jerga utilizada |
| 2. ¿Tengo planificado una «variante» para lograr los objetivos de la pregunta? | Control sobre el estilo de la pregunta |
| 3. ¿Con cuál eje de la «temática» investigada está relacionada? | Control de la pertinencia de la pregunta |

«Diseñar» de este modo las preguntas permitirá al entrevistador «jugar» con su formulación y con los tiempos de su inscripción en el diálogo, pero deberá pensar también en el otro polo de la práctica de entrevista, es decir, en cómo conducirá la fluidez del diálogo por los ejes temáticos de la entrevista.

Desarrollando temas
Para motivar un diálogo se debe reflexionar previamente sobre cómo es posible que se concrete el mismo. El orientar el desarrollo de temas es otras de las habilidades que están involucradas en una entrevista. Repitamos: solo sabiendo lo que no sabemos podemos construir una guía para encontrar lo que buscamos. El

investigador establecerá un esquema de avance del diálogo con el cual enfrentará las situaciones que en él se le presente. Para poder elaborar el esquema hace falta entrelazar las preguntas diseñadas con ejes temáticos. Si bien existen múltiples modos de realizar prácticamente este trabajo, por ejemplo, aplicando una estructura de árbol de problemas, nos concentraremos en brindar pistas para la aplicación del esquema aludido. En este sentido, en la práctica debe considerarse la importancia de los siguientes elementos:

1. La posibilidad de «visualizar contexto».
2. La capacidad de «entender» la historia de la relación del sujeto con lo que se busca conocer.
3. Disponer de al menos alguna información sobre otros sujetos, procesos, grupos e instituciones ligados a la temática.

En el transcurso de la entrevista la lógica de la conversación no debe imposibilitar la capacidad por parte del entrevistador de «visualizar contextos». Las afirmaciones que el sujeto produce implican y se dan en «contextos», muchos de ellos advienen sorpresivamente, pero otros pueden preverse a través de nuestro conocimiento previo. Discursos sociales vigentes, imaginarios sociales,

componentes culturales, estructuras doctrinarias, etc., suelen ser algunos de los lugares de inscripción de la narración del sujeto que el entrevistador debe poder reconocer. De esta visualización depende la comprensión de lo que se quiere decir, de lo que se puede decir y de lo que no se dice.

El fluir de la entrevista naturaliza los desplazamientos del narrador por las formas en que en él se estructuran los ejes temáticos. Esta capacidad de desplazamiento explica y ocluye las posiciones del sujeto en relación al tema. El investigador debe poder comprender dichos cambios. La forma más eficaz es conocer cuál es la historia del sujeto con la temática, qué ha vivido, cuáles han sido sus experiencias, etc., pues desde esos lugares la narración mostrará las posiciones de lo que se dice. La comprensión por parte del investigador de esta historia le posibilitará entender el desde dónde se dice la narración.

El sujeto, al tener confianza en el entrevistador, incorpora en la narración elementos indexicales que solo son descifrables si se tiene conocimiento de los agentes y grupos relevantes con los que él comparte el campo temático. Antagonismos, cooperaciones, alianzas y todo tipo de vínculos nacen en la narración. El entrevistador debe estar preparado

para su interpretación. Esta capacidad permitirá manejar con quiénes está hablando el sujeto entrevistado en la construcción de la narración.

Gracias a esta visualización de contextos, comprensión de la historia e identificación de vínculos es posible repreguntar, enfatizar, dar tiempo, en definitiva, guiar la entrevista.

Uno de los aspectos de la investigación cualitativa, que se manifiesta al abordar estos componentes de la entrevista, es que la práctica de la indagación misma implica el análisis e interpretación de información. Aunque se aborda esta temática con más detalle, adelantemos algunas pistas para el análisis de entrevistas.

Algunas pistas para analizar entrevistas

A continuación se incluyen solo algunos de los componentes más importantes para analizar entrevistas, bajo el supuesto de que ya se ha aclarado la temática de la construcción de textos

Las recomendaciones preliminares que se establecen están orientadas a que se comprendan las operaciones necesarias para analizar «en y después» del trabajo de campo.

a. REGISTRO DE «CAMPO»: es recomen-

dable que contenga observaciones sobre silencios, expresiones gestuales, estrategias expresivas, énfasis y «observaciones» sobre el contexto.

- b. DESGRABACIÓN: es importante controlar la desgrabación con el registro de campo, recordando la importancia de la re-creación del discurso del sujeto que involucra a aquella.
- c. DETERMINACION DEL «CORPUS TEXTUAL»: se pueden ensayar tres estrategias básicas de ORGANIZACIÓN de las entrevistas:
- d. Tomar un tema en el conjunto de entrevistas;
- e. Seleccionar una o algunas entrevistas por temas de interés;
- f. Construir un relato en primera persona «utilizando» información de todas las entrevistas.
- g. BUSCANDO UNA CLASIFICACIÓN: para terminar estas recomendaciones preliminares es importante subrayar que en los análisis cualitativos los pasos de CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN nacen en el proceso de investigación.

Hasta aquí se ha recorrido un largo camino para definir, clasificar, diseñar y aplicar las entrevistas en profundidad. Para finalizar, detengámonos en las dudas más frecuentes que suelen aparecer al seleccio-

nar la entrevista como instrumento de indagación.

Dudas más frecuentes sobre entrevistas en profundidad

¿Quién debe ser entrevistado?

Un aspecto importante en la entrevista lo conforma el quién debe ser seleccionado para ser entrevistado. Dejando de lado los mecanismos posibles para efectuar metodológicamente la selección —que ya se han desarrollado— repasemos aquí algunas pistas para comprender mejor este momento de la indagación.

Un sujeto es relevante cuando:

- a. Dispone de información que no tenemos;
- b. su posición y condición de clase lo hace poseer un lugar clave en las relaciones sociales que queremos observar;
- c. tiene capacidad de disposición sobre canales para entrar y salir de la estructura de las redes sociales que nos interesan y
- d. está dispuesto a compartir lo que sabe.

Otro elemento importante para seleccionar un entrevistado lo constituye la respuesta a la pregunta *¿Quién es quién en una entrevista?* Es

decir, los sujetos deben poder y querer participar de una indagación que deben comprender como una tarea intersubjetiva. El otro no es un objeto, es un sujeto que debe saber qué sujeto es el investigador y acceder por consenso a prestar su colaboración. Adelanto una afirmación: una indagación cualitativa se mueve en el marco de acuerdos éticos donde no hay lugar para actitudes perlocucionarias en los actos del habla.

¿Grabación, apuntes o memoria?

Desde un punto de vista técnico, no es difícil decidirse por la grabación, pero incluso en este caso son importantes las notas de campo. «El entrevistador podrá utilizar, además de una grabadora como material técnico fundamental, una pequeña libreta de apuntes (debidamente presentada en su utilización al entrevistado en el inicio de la conversación), en la cual procederá a registrar todas aquellas indicaciones necesarias acerca de momentos y situaciones que acompañan la oralidad y/o que forman parte de un contexto fundamental de la producción misma de la conversación (...)»¹¹

El problema aparece cuando el entrevistado no quiere ser grabado.

11. *Ibíd.*, p. 93

En este contexto, las notas de campo adquieren centralidad. Una estrategia que tampoco deja de ser complicada es acordar con el entrevistado la asistencia de otro investigador y dividir el trabajo de registro según cierta estandarización.

En nuestra opinión debería evitarse la apelación a la memoria, pues la fragilidad de este procedimiento implica un entrenamiento y manejo de la técnica más que importante y poco usual.

¿Cuándo termina la entrevista?

Una entrevista no tiene determinada una duración fija, ni un modo específico de finalización. En términos de tiempos sería recomendable que no dure más de una hora; si se necesitara más tiempo se puede programar otro encuentro. Pero lo más importante es saber cuándo se ha obtenido la información que se busca. Para esto disponemos de, al menos, dos estrategias. Una es la saturación informativa y, la otra, haber completado el guión flexible preparado. En la primera estrategia se repara en la redundancia y repetición de información para tomar la determinación de pedirle al sujeto su opinión sobre si cree que debería terminar la interacción. En la segunda, se evalúa, de acuerdo a las pautas establecidas en

el guión flexible, si se han abordado los temas esperados para solicitar la opinión del sujeto al respecto.

Bibliografía

Baeza Rodríguez, M. A., *De las Metodología Cualitativas en investigación científico-social. Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido*, Universidad de Concepción, Santiago, 2002.

Dick, B. "Convergent interviewing: a technique for qualitative data collection" [en línea]. Disponible en <http://www.scu.edu.au/schools/gcm/ar/arp/iview.html>, 1998.

Festinger, L. y Katz, E. *Los Métodos de investigación en Ciencias Sociales*, Paidós, Buenos Aires, 1979.

Kuehn, T. & Witzel, A. "Using a Text Databank in the Evaluation of Problem-Centered Interviews", *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(3), enero. Disponible en <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/3-00/3-00kuehnwitzel-e.htm>, 2004.

Mejía Navarrete, J. *Problemas Metodológicos de las Ciencias Sociales en el Perú*, Fondo Editorial de la Facultad de

Ciencias Sociales, Universidad Mayor de San Marcos, Lima, 2002.

Oxman, C. *La entrevista de investigación en Ciencias Sociales*, Eudeba, Buenos Aires, 1998.

Selltiz, C. y otros. *Métodos de investigación en las relaciones sociales*, Rialp, Madrid, 1965.

Agurto, I. "Metodologías de investigación cualitativa y participación, en Durston, J. y Miranda, F. (comp.) *Experiencias y metodología de la investigación participativa*. CEPAL - SERIE Políticas sociales, N° 58 Santiago de Chile, marzo de 2002.

Bohman, J. *New Philosophy of Social Science*, Polity Press, Cambridge, 1994.

Bourdieu, P. *Raisons Pratiques*, Seuil, París, 1994.

Brown, R. H. *Social Science as Civic Discourse*, University of Chicago Press, Chicago, 1989.

Bryant, C.G.A. *Practical Sociology*, Polity Press, Cambridge, 1995.

Coffey, A., Holbrook, B. y Atkinson, P. "Qualitative Data Analysis: Technologies and Representations", *Sociological Research Online*, vol. 1, nro. 1, <http://www.socresoline.org.uk/socresoli->

[ne/1/1/4.html](http://www.socresoline.org.uk/socresoline/1/1/4.html), (1996a)

Coffey, A. y Atkinson, P. *Making Sense of Qualitative Data. Complementary Research Strategies*, Sage Publications, Londres, 1996b.

Coulon, A. *Ethnomethodology*, Sage, Londres, 1995.

Fay, B. *Contemporary Philosophy of Social Science*, Blackwell, UK, USA, 1996.

Fielding, N. y Lee, R. *Using Computers in Qualitative Research*, Sage, Londres, 1991.

Fine, G. y Sandstrom, K. *Knowing Children*, Sage, Londres, 1988.

Flyvbjerg, B. *Making Social Science Matter*, Cambridge Press, USA/UK, 2001.

Golafshani, N. *Understanding reliability and validity in qualitative research. The Qualitative Report*, 8(4), 597-606, <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR8-4/golafshani.pdf>, 2003.

Hanson, N. R. *Patterns of Discovery*, Cambridge University Press, 1958.

Holstein, J. y Gubrium, J. *The Active Interview*, Sage, California, 1995.