



Investigación en  
Educación Médica

www.elsevier.es



## METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN MÉDICA

# La entrevista, recurso flexible y dinámico

Laura Díaz-Bravo, Uri Torruco-García, Mildred Martínez-Hernández, Margarita Varela-Ruiz.

*Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., México.*

Recepción 16 de abril de 2013; aceptación 13 de mayo de 2013

### PALABRAS CLAVE

Entrevista; investigación cualitativa; educación médica; México.

### Resumen

La entrevista se define como “una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”. Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos. El presente artículo tiene como propósito definir la entrevista, revisar su clasificación haciendo énfasis en la semiestructurada por ser flexible, dinámica y no directiva. Asimismo, se puntualiza la manera de elaborar preguntas, se esboza la manera de interpretarla y sus ventajas. Finalmente, por su importancia en la práctica médica y en la educación médica, se mencionan ejemplos de su uso.

### KEYWORDS

Interview; qualitative research; medical education; Mexico.

### The interview, a flexible and dynamic resource

### Abstract

*The interview is defined as “a conversation which proposes a particular purpose other than simply talk.” It is a very useful technical tool in qualitative research to collect data. This article aims to define the interview, reviews its classification with emphasis on semi-structured for being flexible, dynamic and non-directive. Also, it points out how to develop questions, outlines how to interpret it and its benefits. Finally, because of its importance in medical practice and medical education we review some examples of its use.*

**Correspondencia:** Laura Pamela Díaz-Bravo, Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, UNAM. Av. Universidad N° 3000, Edif. B 3er piso, Circuito escolar CU, C.P. 04510, México D.F., México. Teléfono: (55) 5623 2300, ext. 45171 y 43019. Correo electrónico: laurapdiaz@live.com.

## Introducción

Algunos autores se refieren a la mayéutica (descrita en “Los diálogos de Platón”), como el primer antecedente para acceder al conocimiento de lo público. La mayéutica es el método socrático en el cual el maestro, por medio de cuestionamientos, propicia que el discípulo descubra el conocimiento en él latente.<sup>1</sup>

Otro antecedente histórico de la entrevista se encuentra en la práctica de la “confesión” realizada por las instituciones religiosas y los tribunales, por medio de la cual los individuos revelan sus actos ante una figura de autoridad que prescribe y proscribire los comportamientos sociales. La confesión, que durante mucho tiempo se enfocó en la práctica de la penitencia, a partir del siglo XIX se utilizó en diversas relaciones sociales: niños y padres, alumnos y pedagogos, enfermos y psiquiatras. La confesión ha evolucionado desde el deber “decir todo”, a la codificación clínica del “hacer hablar”, hasta el indagar la verdad, la interpretación e intervención por diversos medios: interrogatorio, hipnosis, asociaciones libres, cuestionarios y lo que hoy en día identificamos como entrevista en el campo de la ciencia.<sup>2</sup>

## Definición

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.<sup>3</sup> Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”.<sup>2</sup> Heinemann propone para complementarla, el uso de otro tipo de estímulos, por ejemplo visuales, para obtener información útil para resolver la pregunta central de la investigación.

Se argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles.

La entrevista es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos (la entrevista en la investigación cualitativa, independientemente del modelo que se decida emplear, se caracteriza por los siguientes elementos: tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado; se busca que la información recabada sea lo más precisa posible; se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión; el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado). Con frecuencia la entrevista se complementa con otras técnicas de acuerdo a la naturaleza específica de la investigación.<sup>4</sup>

## Tipos de entrevista

La clasificación más usual de las entrevistas de acuerdo a su planeación corresponde a tres tipos:

- Entrevistas estructuradas o enfocadas: las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio. Tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad. Su desventaja es la falta de flexibilidad que conlleva la falta de adaptación al sujeto que se entrevista y una menor profundidad en el análisis.
- Entrevistas semiestructuradas: presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.
- Entrevistas no estructuradas: son más informales, más flexibles y se planean de manera tal, que pueden adaptarse a los sujetos y a las condiciones. Los sujetos tienen la libertad de ir más allá de las preguntas y pueden desviarse del plan original. Su desventaja es que puede presentar lagunas de la información necesaria en la investigación.

Se considera que las entrevistas semiestructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés ya que “...se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista... de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario”.<sup>5</sup>

## La entrevista semiestructurada

Las siguientes recomendaciones para llevar a cabo entrevistas semiestructuradas tienen como base la propuesta de Miguel Martínez:<sup>4</sup>

- ✓ Contar con una guía de entrevista, con preguntas agrupadas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura del tema.
- ✓ Elegir un lugar agradable que favorezca un diálogo profundo con el entrevistado y sin ruidos que entorpezcan la entrevista y la grabación.
- ✓ Explicar al entrevistado los propósitos de la entrevista y solicitar autorización para grabarla o video-grabarla.
- ✓ Tomar los datos personales que se consideren apropiados para los fines de la investigación.
- ✓ La actitud general del entrevistador debe ser receptiva y sensible, no mostrar desaprobación en los testimonios.
- ✓ Seguir la guía de preguntas de manera que el entrevistado hable de manera libre y espontánea, si es necesario se modifica el orden y contenido de las preguntas acorde al proceso de la entrevista.
- ✓ No interrumpir el curso del pensamiento del entrevistado y dar libertad de tratar otros temas que

el entrevistador perciba relacionados con las preguntas.

- ✓ Con prudencia y sin presión invitar al entrevistado a explicar, profundizar o aclarar aspectos relevantes para el propósito del estudio.

En la entrevista semiestructurada, durante la propia situación de entrevista el entrevistador requiere tomar decisiones que implican alto grado de sensibilidad hacia el curso de la entrevista y al entrevistado, con una buena visión de lo que se ha dicho. Por ejemplo, ante una pregunta que ya se haya respondido, tal vez de paso, se tendrá que decidir si se realiza de nuevo para obtener mayor profundidad o dejarla fuera. Otro reto es el manejo de un tiempo limitado y el interés por hacer todas las preguntas de la guía. Asimismo, el entrevistador debe estar alerta de su comportamiento no verbal y sus reacciones ante las respuestas, para no intimidar o propiciar restricciones en los testimonios del entrevistado.

Otra manera de denominar a la entrevista semiestructurada es: entrevista etnográfica. Se puede definir como una “conversación amistosa” entre informante y entrevistador, convirtiéndose este último en un oidor, alguien que escucha con atención, no impone ni interpretaciones ni respuestas, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan. Su propósito es realizar un trabajo de campo para comprender la vida social y cultural de diversos grupos, a través de interpretaciones subjetivas para explicar la conducta del grupo.

Es importante resaltar que en la literatura se encuentra frecuentemente la entrevista denominada en profundidad (no estructurada), en la que se trabaja con indicaciones de carácter genérico sobre lo que se busca y donde la propia dinámica de la entrevista es la que hace emerger los temas (estudios exploratorios).<sup>5</sup>

## Fases de la entrevista

Con base en la clasificación mencionada se identifica que cada tipo de entrevista tiene su peculiaridad, sin embargo, en el momento de su desarrollo se presentan determinados momentos homogéneos. Estos momentos o fases de la entrevista son los siguientes (Figura 1):

- a. Primera fase: preparación. Es el momento previo a la entrevista, en el cual se planifican los aspectos organizativos de la misma como son los objetivos, redacción de preguntas guía y convocatoria.
- b. Segunda fase: apertura. Es la fase cuando se está con el entrevistado en el lugar de la cita, en el que se plantean los objetivos que se pretenden con la entrevista, el tiempo de duración. También, es el momento oportuno para solicitar el consentimiento de grabar o filmar la conversación.
- c. Tercera fase: desarrollo. Constituye el núcleo de la entrevista, en el que se intercambia información siguiendo la guía de preguntas con flexibilidad. Es cuando el entrevistador hace uso de sus recursos (Figura 2) para obtener la información que se requiere.
- d. Cuarta fase: cierre. Es el momento en el que conviene anticipar el final de la entrevista para que el entrevistado recapitule mentalmente lo que ha dicho y provocar en él la oportunidad de

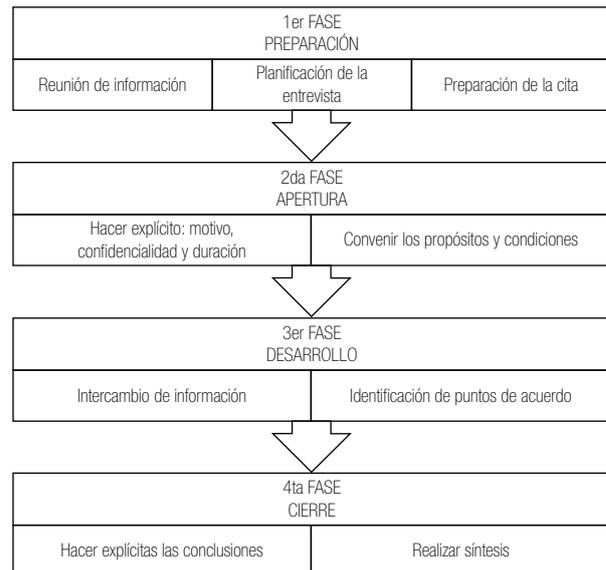


Figura 1. Fases de la entrevista.

que profundice o exprese ideas que no ha mencionado. Se hace una síntesis de la conversación para puntualizar la información obtenida y finalmente se agradece al entrevistado su participación en el estudio.

## Actitudes del entrevistador y las preguntas de la entrevista

De acuerdo a Spradley (referido por Flick), el tipo de preguntas que contiene una entrevista etnográfica son:

1. Descriptivas, tratan de reconocer tanto el lenguaje del informante así como la forma particular con la cual describe un acontecimiento.
2. Estructurales, muestran cómo el entrevistado organiza su conocimiento sobre el tema.
3. Preguntas de contraste, proporcionan información sobre el significado que utiliza el sujeto para diferenciar los objetos y acontecimientos de su realidad.<sup>5</sup>

A continuación se mencionan algunas sugerencias para la formulación de preguntas:<sup>6</sup>

- ✓ Ser sencillas (breves y comprensibles), pero adecuadas para el objetivo de la pregunta de investigación.
- ✓ Ser válidas, es decir, que los indicadores informen sobre lo que se requiere explorar.
- ✓ Planteadas de tal forma que los entrevistados las entiendan de la misma manera.
- ✓ Aun cuando las preguntas se encuentren en un cuestionario escrito, deben estar formuladas en la forma de lenguaje oral y no escrito.
- ✓ Referirse a un solo hecho.
- ✓ No contener presuposiciones.
- ✓ Adecuarse a la percepción, el conocimiento y el horizonte de previsión del entrevistado.
- ✓ Evitar enunciarlas de forma sugerente.

El número de entrevistas que se debe realizar en un estudio cualitativo está dado, por lo que se conoce como punto de saturación. Éste se refiere al momento en que una entrevista ya no ofrece nuevos datos a los recolectados en entrevistas previas. Es decir, la saturación señala que la recogida de datos es completa.

En la entrevista dos elementos clave son la guía de entrevista y las características del entrevistador (Figura 2).

## Interpretación

Una vez que las entrevistas han sido efectuadas, se graban y transcriben para realizar su correspondiente análisis e interpretación; por último, se redacta el informe de investigación.

El análisis de datos cualitativos de la entrevista idealmente ocurre por el mismo investigador que recolecta los datos, de modo que se pueda generar una comprensión que emerge de las preguntas y los testimonios de la investigación.<sup>7</sup> El entrevistador deberá sumergirse mentalmente en el material primario recogido (transcribir entrevistas, grabaciones y descripciones), para realizar una visión de conjunto que asegure un buen proceso de categorización y así realizar clasificaciones significativas, para que, a medida en que se revise el material se obtengan datos específicos.<sup>4</sup> Por lo tanto, este proceso iterativo de recopilación y análisis de datos conduce al surgimiento de nuevas categorías (emergentes) durante el proceso de interpretación y teorización que conduce a valiosos resultados.

En el proceso de teorización, el entrevistador “percibe, contrasta, compara, agrega y ordena categorías y sus

propiedades, establece nexos, enlaces o relaciones y especula”. Al reflexionar en los contenidos de las entrevistas a través de la triangulación (integración de elementos teóricos, documentos y testimonios), se logrará concluir apropiadamente el proceso de interpretación que se inició, en el mismo momento de comenzar la recolección de datos.

En el complejo proceso de interpretación, se pueden utilizar herramientas tecnológicas como apoyo en la categorización, análisis y triangulación de la información obtenida, entre los más empleados se encuentran el ATLAS.ti® y el Aquad®,<sup>8</sup> que es de acceso libre.

## Ventajas de la entrevista

Por otra parte, entre las ventajas del empleo de la entrevista se encuentran las siguientes (Heinemann):<sup>9</sup>

- Amplio espectro de aplicación, ya que es posible averiguar hechos no observables como pueden ser: significados, motivos, puntos de vista, opiniones, insinuaciones, valoraciones, emociones, etc.
- No se somete a limitaciones espacio-temporales: debido a que es posible preguntar por hechos pasados y también por situaciones planeadas para el futuro.
- Posibilidad de centrar el tema, es decir, orientarse hacia un objetivo determinado o centrarlas en un tema específico.
- Observación propia y ajena, porque da la posibilidad de averiguar tanto informaciones propias (opiniones, motivos, motivaciones del comportamiento, etc.), como observaciones realizadas referentes a un suceso o a otra persona.

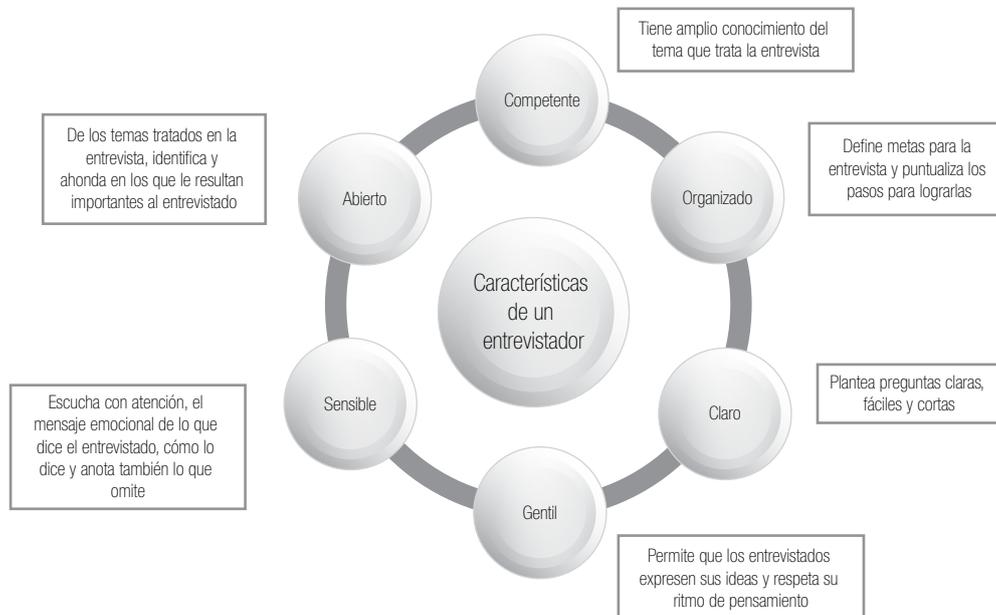


Figura 2. Características de un entrevistador.

## Usos y ejemplos en clínica y educación médica

La técnica de la entrevista no es ajena a la práctica médica.

Retomando la clasificación propuesta a partir de la planeación, el médico lleva a cabo entrevistas estructuradas todo el tiempo; un ejemplo clásico es el llenado de escalas clínicas como la mini prueba del estado mental,<sup>10</sup> o cuando se buscan los criterios de Roma para diagnosticar intestino irritable.<sup>11</sup>

Una historia clínica cotidiana puede clasificarse, en la mayoría de las ocasiones, como una entrevista semiestructurada. Las preguntas suelen ser estandarizadas, sobre todo al inicio, pero el rumbo de la entrevista lo definirán las manifestaciones del paciente, las hipótesis diagnósticas que el médico se plantee a lo largo del proceso y la información nueva que se obtenga.

Algunas entrevistas, sobre todo de la rama psiquiátrica, podrían clasificarse como entrevistas no estructuradas.

El clínico usará las diversas modalidades de la entrevista dependiendo del tipo de problema al que se enfrente, las características del paciente e incluso sus preferencias personales. La historia clínica de un solo paciente puede conjuntar la entrevista estructurada (al preguntar antecedentes), la entrevista no estructurada (la tribuna libre) y la semiestructurada (el interrogatorio por aparatos y sistemas).

Por el acento de la educación médica tradicional en la investigación cuantitativa, cuando nos acercamos a los estudios cualitativos de recolección y análisis de datos solemos hacerlo con recelo. Para contradecir la visión puramente cuantitativa es importante que tengamos en mente que la mayoría de los datos que obtenemos de los pacientes se logran con esta herramienta por excelencia de la investigación cualitativa y que, incluso la interpretación de esos datos también es de naturaleza cualitativa. Ejemplificaremos con el siguiente caso: un paciente que padece diabetes de 15 años de evolución se presenta en nuestra consulta quejándose de “ansias”. El dato sugiere diversas hipótesis: un dolor de origen miocárdico, disnea de origen pulmonar, ansiedad, plenitud posprandial o distensión abdominal. A lo largo de la entrevista obtendremos datos complementarios y tendríamos que ser capaces de asignar un calificativo más preciso al “ansias”.<sup>12</sup> Alrededor del 60% de los diagnósticos de los médicos generales se logran con la entrevista.<sup>13</sup>

Pero la utilidad de la entrevista no sólo se manifiesta en el consultorio, sino en los estudios clínicos de gran calado. Gran parte de los datos recabados en las series y reportes de caso descansan sobre la información obtenida por entrevista. Para ejemplificar lo anterior mencionaremos el reporte del virus recientemente detectado de la influenza aviar H7N9, que muestra un dato preocupante obtenido por entrevista: uno de los tres enfermos no manifiesta contacto cercano con aves, lo cual puede ser indicio de la transmisibilidad del virus entre humanos. Los estudios moleculares apoyan la sospecha despertada por el dato obtenido en la entrevista, al determinar una mutación que de forma experimental confiere mayor afinidad del virus por los receptores humanos que los aviares.<sup>14</sup>

En la toma de decisiones en educación médica, la entrevista juega también un papel fundamental. Uno de los ejemplos populares y alrededor del cual hay un gran cuerpo de evidencia, es la entrevista de admisión a escuelas de medicina.<sup>15-17</sup> Si bien en nuestro país no es muy socorrida en el pregrado, en las residencias médicas suele usarse. Actualmente es muy difícil encontrar una escuela de medicina en los Estados Unidos de América (EUA), Canadá o Europa, en la que no se utilice la entrevista en alguna parte del proceso de admisión a la carrera de medicina; de hecho, para la mayor parte de los encargados es el criterio más importante.<sup>15</sup> La validez predictiva de las entrevistas se incrementa a medida que se estandarizan los dominios a medir, se entrena a los entrevistadores o bien se establece todo un examen objetivo estructurado con estaciones basadas en entrevistas: el instrumento de Mini Entrevistas Múltiples (MMI por sus siglas en inglés).<sup>15</sup> En un estudio de la universidad de McMaster, el MMI es el mejor índice predictivo de la competencia clínica (medida al final de la carrera), incluso mejor que el promedio general de las asignaturas y las calificaciones previas a la facultad.<sup>18</sup> El gran valor de la entrevista como instrumento de selección de alumnos radica en que permite evaluar características no académicas de los alumnos muy difíciles de medir con otros instrumentos y, conforme se incrementa la relevancia de tales características para el ejercicio de la medicina, se le otorga más importancia al papel de la entrevista.<sup>15</sup>

Como último ejemplo de la importancia de la entrevista en educación médica, mencionaremos el trabajo realizado por E. Boyer y E. Rice respecto al *Scholarship* en universidades de EUA, publicado en 1990.<sup>19</sup> Para simplificar la explicación del concepto, el *Scholarship* se usaba como sinónimo de beca o financiamiento a la investigación, que consideraba la vertiente cuantitativa como la investigación por excelencia. Eso ocasionaba un desequilibrio dentro del profesorado de las universidades, donde quienes impartían clases, organizaban el funcionamiento de la institución o aportaban su trabajo profesional a la universidad, quedaban relegados de una carrera académica. En el trabajo de Boyer y Rice se proponía una visión más amplia del *Scholarship*, lo cual causó una verdadera revolución en la educación superior de EUA y, como consecuencia, en el mundo. La gran aportación consistía en ampliar el concepto más allá de la investigación cuantitativa, involucrando además la labor docente, el trabajo práctico y el administrativo. Gran parte de la información que se usó para desarrollar este proyecto fue obtenida a partir de encuestas y entrevistas.<sup>19,20</sup>

## Conclusión

La entrevista es una técnica utilizada desde la antigüedad, no por ello menos actual, de hecho con las nuevas tecnologías se potencia cada parte del proceso desde el inicio, desarrollo hasta su análisis.

La entrevista es uno más de los instrumentos cuyo propósito es recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado. Es valiosa en el campo de la

investigación y más aún cuando se utiliza en estudios de tipo mixto como una visión complementaria del enfoque cuantitativo.

## Financiamiento

Ninguno.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés.

## Referencias

1. Consultado en Abril de 2013. <http://lema.rae.es/drae/?val=may%C3%A9utica>
2. Canales Cerón M. Metodologías de la investigación social. Santiago: LOM Ediciones; 2006. p. 163-165.
3. Diccionario de Ciencias de la Educación, Vol. 1. México: Santillana; 1983. p. 208.
4. Martínez M. La investigación cualitativa etnográfica en educación. México: Trillas; 1998. p. 65-68.
5. Flick U. Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Morata Paideia; 2007. p. 89-109.
6. Báez y Pérez de Tudela J. Investigación cualitativa. Madrid: ESIC; 2009. p. 98-99.
7. Di Cicco-Bloom B, Crabtree B. The qualitative research interview. *Med Ed* 2006;40:314-321.
8. Banner DJ, Albarran JW. Computer-assisted qualitative data analysis software: a review. *Canadian journal of cardiovascular nursing, Journal canadien en soins infirmiers cardio-vasculaires* 2009;19(3):24-31.
9. Heinemann K. Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte. Barcelona: Paidotribo; 2003.
10. Folstein M, Folstein SE, McHugh PR. "Mini-Mental State" a Practical Method for Grading the Cognitive State of Patients for the Clinician. *Journal of Psychiatric Research* 1975;12(3):189-198.
11. Longstreth GF, Thompson WG, Chey WD, et al. Functional bowel disorders. *Gastroenterology* 2006;130:1480-1491.
12. Elstein AS. Thinking about diagnostic thinking: a 30-year perspective. *Adv Health Sci Edu* 2009;14S1:7-18.
13. Walker K, Hall D, Hurst W. Clinical methods. The history, physical and laboratory examinations. 3rd edition. Cap. 3, The medical interview. Boston: Butterworths; 1990.
14. Gao R, Cao B, Hu Y, et al. Human Infection with a Novel Avian-Origin Influenza A (H7N9) Virus. *N Engl J Med* 2013;DOI: 10.1056/NEJMoa1304459.
15. Monroe A, Quinn E, Samuelson W, et al. An Overview of the Medical School Admission Process and Use of Applicant Data in Decision Making: What Has Changed Since the 1980s? *Acad Med* 2013;88(5):1-10.
16. Taylor T. The interview: one more life? *Acad Med* 1990;65(3):177-178.
17. Edwards J, Johnson E, Molidor J. The interview in the admission process. *Acad Med* 1990;65(3):167-177.
18. Reiter HI, Eva KW, Rosenfeld J, et al. Multiple mini-interviews predict clerkship and licensing examination performance. *Med Ed* 2007;41(4):378-384.
19. Boyer EL. Scholarship Reconsidered: Priorities of the Professoriate. Princeton, NJ: Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching; 1990.
20. Glassick CE. Elusiveness of the Scholarship of Teaching. *Acad Med* 2000;877-880.