

Metodología Cualitativa

Dra. Caterine Galaz V.
cgalazvalderrama@u.uchile.cl

La entrevista

- "La entrevista es un **proceso comunicativo** por el cual un investigador extrae una información de una persona –el «informante»– que se halla contenida en la biografía de ese interlocutor". L. E. Alonso (1995)
- "La entrevista es una conversación seria, que se propone **un fin determinado**, diferente del simple placer de la conversación, y tiene **como funciones recoger datos, informar y motivar**". Ch. Nahoum (1961).

La **entrevista** permite:

Recoger información sobre eventos y aspectos subjetivos de las personas, como creencias y actitudes, opiniones, valores o conocimientos, que de otra manera el sujeto investigador no tendría a su alcance.

Desde la percepción del mismo sujeto, la entrevista **añade una perspectiva interna que permite interpretar comportamientos y constituye una fuente de significado y un complemento para otras técnicas cualitativas.**

Algunas **características** comunes a cualquier entrevista (Sandin, 1985)

- 1) **Comunicación verbal**
- 2) **Cierto grado de estructuración**
- 3) **Finalidad específica**
- 4) **Situación asimétrica**
- 5) **Proceso bidireccional**
- 6) **Adopción de roles específicos**

Gracias a la entrevista podemos describir e interpretar aspectos de la realidad que no son directamente observables: sentimientos, impresiones, emociones, intenciones o pensamientos, y también eventos que pasaron con anterioridad. (Memoria e historia)

Denominadores comunes de las entrevistas

- La entrevista es un **procedimiento** destinado a obtener **información verbal**.
- Exige una **dinámica interactiva** que concreta la observación participante de manera tal que, esencialmente, el entrevistador **pregunta** y el sujeto **responde**.
- La interacción pregunta-respuesta supone un **acuerdo** o pacto inicial entre ambas partes.
- El sujeto entrevistador aplicará **distintas tácticas de persuasión** para motivar al sujeto a responder con el tono y la precisión esperados.
- En la entrevista propiamente dicha, el entrevistador **registrará** sobre distintos soportes (electrónico, químico, papel) la secuencia de preguntas y respuestas.
- **No entregará un cuestionario al sujeto para que éste lo rellene** por su cuenta, aunque éste puede ser un recurso complementario. El registro se efectuará durante el curso de la entrevista, con un ritmo determinado, o –más raramente– una vez acabada.

Tipos de entrevistas según EXTENSIÓN del objeto de estudio

- Las entrevistas pueden ser **centradas** (focalizadas) o **no ser centradas**

No centradas

- Su contenido **abarca una amplia gama de temas con una finalidad que puede ser exhaustiva.**
- A menudo son **entrevistas preparatorias o previas al proceso de recogida sistemática de información,** con el objetivo de generar un banco de datos sobre el sujeto.
- Suelen ser **entrevistas largas y con un ritual no demasiado rígido.**

Centradas

- Su contenido se refiere a **un área restringida de temas que concentran el alcance de la investigación**. Las preguntas se centran en una circunstancia o hecho en los que se ha visto implicado el sujeto.
- El sujeto entrevistador conoce el hecho de referencia anticipadamente, lo analiza y crea **el guión de la entrevista**.
- **No se buscan datos objetivos sino la percepción subjetiva** que el entrevistado tiene de **los hechos o situaciones de referencia**.
- Suelen ser entrevistas **más intensivas que extensivas**, en las que el sujeto entrevistador debe llevar el timón de la situación y hacerlo con habilidad.
- A menudo sirven para **explorar ciertos supuestos** que el investigador se había formulado al analizar los hechos previos.

Tipos de entrevista según la profundidad

- Las preguntas de una entrevista pueden estar organizadas y secuenciadas de manera tal que las respuestas vayan revelando paulatinamente zonas cada vez **más profundas** de la intimidad del sujeto. El entrevistador, en estos casos, **podrá intervenir para reconducir las respuestas** que lo requieran en esta misma dirección, que es la de una progresiva profundización en las motivaciones o en el trasfondo de lo que dice el entrevistado.

Superficiales

- **No se necesita una relación bien asentada** entre entrevistador y entrevistado; basta el contrato comunicativo inicial.
- Siguen el **modelo impersonal o, como máximo, de diálogo**.
- Buscan **valores objetivos**, provechosos desde el punto de vista del investigador, que exige información en clave realista.
- Pueden tener una extensión variable. Ejemplos: estudios de marketing.

En profundidad

- Progresan sobre **un vínculo previo**, entre entrevistado y entrevistador, el cual surge al inicio de la entrevista, inicio que, por eso, es lento.
- De partida siguen el modelo de **diálogo**, *encuentro* o **conversación**
- Buscan **valores subjetivos, émicos, significativos para el entrevistado. ENFOQUE EMIC**
- Al entrevistador/a **no le interesan las "verdades", sino la comprensión de lo que dice el sujeto intentando ver el mundo desde su lugar.**
- Generalmente son entrevistas largas.

Tipos de entrevista según grado de estructuración

- Las entrevistas pueden realizarse sobre **guiones** muy organizados, detallados, precisos, los cuales dejan **poco margen a la espontaneidad** de entrevistador y de entrevistado.
- Pero también pueden partir de **un guión muy conciso** que deje en el aire la mayoría de decisiones que hay que tomar en el transcurso de la interacción.
- Tendremos entrevistas **estructuradas** (o cerradas), **no estructuradas** (o abiertas) y en el medio **entrevistas semi-estructuradas**.

ESTRUCTURADAS

- Se realizan sobre un **guión exhaustivo y rígido, preparado por anticipado, el cual intenta prever todas las eventualidades de la situación**. El ritmo de la entrevista está preestablecido.
- **No se pueden introducir cambios**. Pero si el entrevistador se ve obligado a introducirlos sobre la marcha, éstos también tendrían que estar previstos.
- A veces la lista de preguntas se presenta en forma de **cuestionario**, tal vez estandarizado. El sujeto responderá a **escalas de estimación, alternativas de respuesta**, etc. El cuestionario se responde en presencia del entrevistador.
- En línea con el punto anterior, **el espectro de respuestas está bastante previsto, ya que el mismo protocolo lo limita**.
- El escenario de estas entrevistas es **cerrado**. Cuando no hay cuestionario, tiene el formato "estímulo-respuesta". Hay consignas estrictas, el control es considerable.

No estructuradas

- Se realizan a partir de **un guión embrionario** que no alecciona al entrevistador sobre las distintas eventualidades de la entrevista.
- Por lo tanto, **el entrevistador tiene que improvisar a menudo en función de su sentido común, pero también de la orientación teórica y metodológica que sigue.**
- Aunque los objetivos generales están definidos, **la lista de preguntas es en parte flexible y completable a partir de un núcleo inicial.** Las preguntas son formuladas verbalmente por el entrevistador.
- A menudo **hay respuestas no esperadas, no imaginadas.** La entrevista toma la forma de **conversación.**
- El escenario de estas entrevistas es **abierto**, sin demasiadas **consignas ni control** (se podrían desarrollar en el rincón de un bar tranquilo, en un banco público, en el comedor de un hogar).

Entrevistas semi-estructuradas

- Éstas **no llegan a tener la planificación rígida de las estructuradas, ni el carácter improvisado de las no estructuradas.** Es difícil dar criterios de cómo se concretan exactamente, dado que **hay diferentes estrategias para conseguir situarse, en este terreno, en una zona intermedia** entre los dos tipos extremos de entrevista que hemos descrito.
- **Combinar respuestas abiertas, que dejan un amplio margen, con respuestas más cerradas,** las cuales no permiten ninguna desviación con respecto a las variantes previstas.
- En consecuencia, **una parte de la entrevista se desarrolla con un ritual más inflexible, mientras que la otra –necesariamente– adopta un aire más de conversación.**

Guión de una entrevista semi estructurada

Guión de Davis y Biernacki compuesto para entrevistar a ex fumadores de marihuana. El primer núcleo da orientaciones globales sobre los principales

hitos de la entrevista:

- 1) ¿Cuándo fumó marihuana por primera vez?
- 2) ¿En qué circunstancias?
- 3) ¿Cómo se sintió después de este primer contacto?
- 4) Condiciones del consumo continuo.
- 5) Condiciones del cese o interrupción del consumo.
- 6) Situación en el presente.
- 7) Actitudes en el presente con respecto al consumo.

A partir de estas orientaciones se pueden desarrollar un poco más, de manera igualmente global, los bloques anteriores, hasta tener una lista de "subbloques". Por ejemplo, el bloque V se puede preparar como sigue:

- 1) ¿Por qué decidió dejar de consumir?
- 2) ¿Cuál era su situación personal en aquel momento (estudiaba, trabajaba, etc.)?
- 3) ¿Le era fácil entonces el acceso a la droga?
- 4) ¿Alguna persona influyó en su decisión?
- 5) Etc.

J. Lofland (1971). *Analyzing Social Settings* (pp. 79-80). Belmont (Cal.): Wadsworth.

- **Fases para planificar una entrevista**

- 1) Objetivos de la entrevista

- 2) Muestreo de personas que se han de entrevistar (según objetivos y colocar criterios de selección)

- 3) Desarrollo de la entrevista

- Contenido y naturaleza de las preguntas
 - Organización y secuencia de las preguntas
 - Relación entrevistador-entrevistado
 - Formulación de las preguntas
 - Grabación de la información

- La **planificación** de la entrevista debe ajustarse a los **objetivos de la investigación**.
- El objetivo de la entrevista puede ser:

INTERNO: explorar ámbitos personales, internos de los sujetos; por ejemplo, las percepciones, las visiones que tienen sobre conceptos, las vivencias, la personalidad, etc.

EXTERNO: el objetivo también puede ser ajeno o externo al sujeto o al grupo; por ejemplo, cuando el sujeto investigador necesita información sobre aspectos, temas, hechos o significados menos relacionados con el sujeto. El investigador recurre al sujeto **como medios para obtener la información deseada**.

Elaboración del listado de preguntas

- **Fase preliminar:** delimitar el estudio y selección de tipo de entrevista ad hoc
- **Lista de bloques semánticos o temas de contenido.**
 - Poner nombre al tema o temas que integran el objeto de estudio y sobre los cuales queremos obtener información.
 - Principales variables que queremos evaluar o calibrar.

Naturalmente, el conjunto de estos bloques semánticos debe cubrir "**en extensión**" el **área de significado del objeto de estudio, debe ser exhaustivo respecto a ella.**

Por otra parte, cada bloque en sí mismo tiene que ser exclusivo respecto a los otros, es decir, no debe encabalgarse con ellos.

FOCO de ATENCIÓN

- **Concreción y redacción de preguntas de manera de llegar al objeto de estudio**

No es lo mismo preguntar "¿Qué marca de teléfono compraría usted?" que "¿Qué marca de teléfono tiene usted?", o que "¿Qué marca de teléfono cree usted que es la mejor?".

Analizar **alternativas en las diversas tipologías de preguntas** resulta esencial para la entrevista. El sujeto investigador debe plantearse:

- **qué cuestiones formulará,**
- **como ordenará las preguntas,**
- **Qué grado de detalle pedirá,**
- **qué longitud tendrá la entrevista**
- **y como redactará esas preguntas**

Contenido de las preguntas:

- Situaciones / experiencia / comportamiento / acciones
- Sentimientos / emociones / afectividad / inquietudes
- Conocer / saber / evocar
- Características de la demografía / contexto / personales
- Creencias / opiniones / valores / intenciones / fines

Características de la entrevista

a) Introducción:

- Explicación del propósito y los objetivos.
- Descripción o explicación de la forma en que se seleccionó la persona entrevistada y las razones de la selección.
- ¿Quién dirige la investigación.
- Naturaleza anónima y confidencial de la entrevista.
- Firma CONSENTIMIENTO INFORMADO

b) **Guión:** Básicamente, se trata de una **recopilación de temas y de posibles preguntas**; proporcionan una **estructura de apoyo** a partir de la cual sujeto el entrevistador puede iniciar una conversación relativamente **libre**.

c) **Secuencia.** Se tienen en cuenta dos principios: la obtención de datos pertinentes para la investigación y la utilización eficiente de los recursos. La secuenciación ha de asegurar que las respuestas **sean exhaustivas, procurando reducir al mínimo la repetitividad**.

Fases

Se puede organizar la entrevista en tres fases:

- **Fase inicial.** Preguntas que no se presten a controversia, que se centren en comportamientos, actividades y experiencias concretas. Cuestiones eminentemente descriptivas.
- **Fase intermedia.** Interpretaciones, opiniones y sentimientos en torno a los comportamientos y las acciones previamente descritos. Durante esta fase y la siguiente, se formulan las preguntas más **controvertidas**. Ya se ha creado un rapport y se ha conseguido despertar el interés del entrevistado.
- **Fase avanzada.** Conocimientos y habilidades. Estas preguntas son más delicadas y pueden dejar en evidencia al entrevistado. Requieren que haya más confianza

Entrevistas

Aspectos técnicos:

- Asegurar un espacio adecuado para la realización
- Asegurar que a la persona no le molesta la grabación
- Dejar constancia en el consentimiento informado de que se grabaron y que el registro posteriormente a su uso investigativo será destruido.
- Tomar notas y registro grabado
- Transcripción completa y agregar los comentarios de las notas cuando se trata de hacer análisis posterior de discurso.

Rol del entrevistador

- Guía/ no monitor
- Atención a lo que se señala para intervenir (semi-estructurada)
- Aspectos éticos
- Dejar hablar
- Puesta en escena (cuidado del espacio)
- Estar atento del tiempo
- Grabación y registro

- SEGUNDA PARTE

- **Perspectivas émica y ética en la investigación cualitativa**
- **EMIC:** es la visión desde dentro de la cultura. El investigador adopta el punto de vista de los sujetos investigados.
 - Implica un mayor tiempo de contacto con el grupo investigado, ya que el investigador debe pasar a formar parte de dicho grupo, para captar sus opiniones, percepciones, sentimientos, discursos.
- **ETIC:** se refiere a la visión desde el exterior. El investigador es ajeno, “mira” desde su posición y subjetividad.
 - La observación es externa, puede participar pero medianamente, y el investigador describe lo que ve, desde su punto de vista.

Principales habilidades de comunicación:

- **Clarificación:** se trata de resumir para sintetizar la comunicación para reproducirla de manera más clara y cristalina.
- **Síntesis:** se resume lo expresado verbalmente con la finalidad de poner de relieve los aspectos más esenciales de lo expuesto, además sirve para incitar al entrevistado a continuar la comunicación.
- **Señalamiento:** consiste en llamar la atención sobre aspectos que el entrevistado pasa más o menos “por encima”, con la finalidad de que repare sobre ellos.
- **Parafraseo:** el entrevistador repite con palabras diferentes el contenido del mensaje del entrevistado, reflejando hechos y sentimientos.
- **Escucha activa:** consiste en forzarse por comprender lo que el entrevistado está expresando y, además, que eso sea evidente para ella.
- **Silencio:** favorece la expresión y reflexión del entrevistado y transmite una sensación de tranquilidad y disponibilidad

Muestreo de personas para entrevistar

- El sujeto entrevistador puede optar por muestreo aleatorio o de opinión, o por bola de nieve.

Muestreo aleatorio eligen al azar los sujetos que se quiere entrevistar, procurando que respondan a la máxima **variabilidad** dentro del **colectivo** del tema de análisis. (edad, sexo, nacionalidad, etc)

Muestreo de opinión consiste seleccionar determinados sujetos: como **expertos/as** en el tema, porque mantienen una **perspectiva** o tienen una **experiencia** determinada sobre la temática.

Muestreo por bola de nieve o red de contactos: se considera el **perfil lo más variable** posible y se recurre a una **red de contactos** que faciliten el acceso a esos perfiles determinados. **Una persona lleva a otra.**

Principios del muestreo y la selección de los participantes

La pertinencia tiene que ver con la identificación y logro del concurso de los participantes que pueden **aportar la mayor y mejor información a la investigación, de acuerdo con los requerimientos teóricos de esta última.**

La **variabilidad** se refiere a establecer criterios que puedan mostrar **el mayor rango de posibilidades dentro de los perfiles** que el estudio requiere.

La adecuación: valoración de cuándo se cuenta con datos suficientes disponibles para desarrollar una completa y exhaustiva descripción del fenómeno, preferiblemente cuando el momento de la **saturación** se ha alcanzado. Esto es, cuando, por ejemplo, pese a realizar más entrevistas o revisar todos los casos negativos identificados, **no aparecen datos nuevos o distintos a los ya disponibles.**

Principios del muestreo y la selección de los participantes

- En cuanto al **muestreo de lugares, situaciones o eventos para la observación**, éste siempre se regirá, además, de los principios de pertinencia, variabilidad y adecuación, por:
- **La Conveniencia:** de un lado, a la **elección del lugar, la situación o el evento que faciliten una labor de registro, sin interferencias**. Por el otro, a la adopción de una alternativa que le permita al investigador **posicionarse socialmente dentro del grupo que busca analizar**, mediante una oportuna y bien definida ubicación cultural, a través de la cual obtenga una comprensión clara de la realidad que está estudiando.
- **La oportunidad**, la podríamos traducir en la expresión "**estar en el momento justo, y en el lugar preciso**".
- **La disponibilidad**, se refiere al **acceso libre y permanente a los lugares, situaciones o eventos** que demanda la investigación.

Es una estrategia para obtener información en la investigación.
Recoger **información** que será utilizada en la planificación futura.
Comprender el **contexto**.

La entrevista **proporciona la profundidad, el detalle, e informa sobre las perspectivas de las personas** implicadas.

Puede llegar a **los aspectos que hay debajo de las acciones humanas**, provoca descripciones detalladas y brinda una comprensión holística de los puntos de vista del entrevistado.

Puede penetrar en la vida de otra persona y explorarla, ver su manera de ver la situación y la realidad social.

Las entrevistas añaden una **perspectiva interna para interpretar los comportamientos exteriorizados**.

Podemos **describir e interpretar aspectos de la realidad que no son directamente observables**:

- sentimientos, impresiones, emociones, intenciones o pensamientos.
- Historia o memorias

Planificar la entrevista

- PENSAR SOBRE SU INVESTIGACIÓN

De todos los temas señalados:

- Qué temas son posibles sirven para explorar en la entrevista
- Quienes son los sujetos entrevistables?
- ¿Consideramos informantes claves?
- Cuándo lo podemos hacer
- Cómo registraremos la entrevista

Cómo construir un guión de entrevista semi-estructurado

- A partir de:
 - a) los tipos de preguntas o temas y subtemas que están guiando el estudio
 - b) Los objetivos planteados de análisis
- Considerando estos dos factores, se elabora un listado de preguntas para que la persona nos de la información
- Es un camino para limitar el acopio de datos, y especificar o afinar la mirada en ciertas temáticas.

Ejemplo de guión de entrevista (EXTRACTO)

Con respecto a la relación entre interventoras y mujeres inmigrantes

¿Cuál es la situación de las mujeres inmigrantes en el país a nivel general, y en los servicios sociales?

¿Qué es para ti la integración y la inclusión?

¿Cómo participan las mujeres inmigradas en sus recursos sociales, quiénes participan, cuándo y dónde participan?

¿Qué tipo de derechos deberían tener las mujeres inmigrantes? ¿Visualizan que las mujeres migrantes practican sus derechos ciudadanos? ¿Cómo ejercen sus derechos? ¿Qué entiende usted por ejercicio de derechos?

¿Crees que hay diferencias o similitudes en el acceso y permanencia de las mujeres inmigrantes y chilenas en los servicios de asistencia? ¿Y entre otros grupos de inmigrantes?

Con respecto a los servicios

¿Cuáles son las características de la oferta de servicios sociales de tipo público y de la sociedad civil para las mujeres inmigrantes?

¿Qué eventos vitales hacen que estas mujeres lleguen a los servicios? ¿Qué demandas suscitan estos eventos? ¿Hay respuesta por parte de los servicios ante esto? ¿De qué tipo es esta respuesta? ¿Hay diferencias por sexo y opción sexual?

- El guión de entrevista semiestructurada tiene que responder a **aquellos temas y subtemas que profundicen una temática (puede apoyar lo que se ha observado participativamente o bien para complementar información cuantitativa)**
- **No todos los temas y subtemas** de una investigación son susceptibles de valoración a través de la entrevista
- El guión de entrevista debe intentar explorar el **máximo de dimensiones posibles dentro de los temas seleccionados. Sobre todo si no se considera realizar TRIANGULACIÓN**

Elaboración del listado de preguntas

- **Fase preliminar:** delimitar el estudio y selección de tipo de entrevista ad hoc (estructurada, no estructurada... en profundidad etc).
- **Lista de bloques semánticos o temas de contenido.**
 - Poner nombre al tema o temas que integran el objeto de estudio y sobre los cuales queremos obtener información. Principales dimensiones que se quieren explorar.

Naturalmente, el conjunto de estos bloques semánticos debe cubrir "**en extensión**" el **área de significado del objeto de estudio**, debe ser exhaustivo respecto a ella.

- **Fases para planificar una entrevista**

- 1) Objetivos de la entrevista**

- 2) Muestreo de personas que se han de entrevistar (según objetivos y colocar criterios de selección)**

- 3) CONSTRUCCIÓN GUIÓN ENTREVISTA**

- 4) TESTEO DE ENTREVISTA**

- 4) Desarrollo de la entrevista**

- Contenido y naturaleza de las preguntas
 - Organización y secuencia de las preguntas
 - Relación entrevistador-entrevistado
 - Formulación de las preguntas
 - Grabación de la información

TESTEO DE ENTREVISTA

- Una vez desarrollado el guión de preguntas, se desarrolla una prueba piloto para verificar:
- A) si las preguntas son pertinentes, adecuadas y comprensibles
- B) para valorar la extensión de la entrevista
- C) para ver si la persona responde a lo esperado o bien desarrolla otras interpretaciones
- **La persona investigadora en el testeo va anotando todas aquellas palabras no comprendidas y las observaciones para realizar cambios a la pauta.**

Categorización de preguntas

- **Categorización y medición de las respuestas.** En general, las respuestas en una entrevista deben ser **categorizadas, o clasificadas, y medidas con vistas a su análisis.**
- La **clasificación** (categorización, subcategorización o recategorización) de las respuestas dadas por el sujeto se resuelve, desde el punto de vista cualitativo, mediante diferentes técnicas de **análisis de contenido y de discurso.**