

La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social

Por Raúl Eduardo López Estrada y Jean-Pierre Deslauriers

Raúl Eduardo López Estrada. Profesor-investigador de la Facultad de Trabajo Social Y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Jean-Pierre Deslauriers. Profesor-investigador del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Québec en Outaouais, Canadá.

*Asking questions and getting answers
is a much harder task than it may
seem at first
(Fontana y Frey, 1994)*

Introducción

Actualmente, nadie puede negar que las sociedades estén en una transformación acelerada y que ésta implique modificaciones sustanciales en las relaciones sociales. A todas luces esta situación parece incuestionable y también es preciso recordar a la manera de Sweezy (1945:13), que las cosas más evidentes son a menudo las más importantes. Las relaciones sociales tienen una importancia fundamental que las disciplinas sociales han reconocido y que se empeñan en estudiar. Así, gran parte de la investigación que se realiza actualmente en este campo otorga un interés a las manifestaciones del cambio y a las sutilezas de lo complejo. Por esto, existen diversas técnicas de investigación para abordar la sociedad. Entre ellas está la entrevista; considerada “como uno de los instrumentos más poderosos de la investigación” (McCracken, 1991), que para ciertos fines descriptivos y analíticos es eficaz.

La entrevista tiene un enorme potencial para permitirnos acceder a la parte mental de las personas, pero también a su parte vital a través de la cual descubrimos su cotidianidad y las relaciones sociales que mantienen. En este contexto, la entrevista como instrumento de investigación es suficiente para la realización del proceso investigativo y en muchos casos su uso es forzado y frecuentemente obligatorio. Más aún tiene un importante potencial complementario en relación a los estudios cuantitativos, en donde su aportación concierne al entendimiento de las creencias y experiencia de los actores. En este sentido la entrevista es pertinente, ya que contribuye a situar la cuantificación en un contexto social y cultural más amplio.

Otros tipos de investigación también requieren de la entrevista. Las ciencias sociales aplicadas frecuentemente buscan determinar estrategias para mejorar la situación de las personas, así en muchas ocasiones se busca precisar el significado de los elementos en donde se prevé intervenir. En este marco, de acuerdo a la percepción de los actores, es importante definir: el significado de hogar para determinado grupo social; el concepto de innovación para la administración; o las actitudes, intereses y actividades de un tipo de familia. El desarrollo social entonces depende en mucho de la comprensión que se tenga de las percepciones personales.

Se ha observado que muchos actores sociales son refractarios al método de la encuesta y que ésta -en algunos casos- no logra penetrar de manera más sutil en el fenómeno sociológico; pero también, ha sido notorio que las exigencias sociales actuales de los sujetos, impregnadas de un sentido de privacidad, impiden la presencia de los investigadores. Estas son situaciones que se presentan con frecuencia en muchas investigaciones. En estos casos la entrevista profunda es un instrumento oportuno para la obtención de información social, por su capacidad de retener las sutilezas del discurso y eliminar las dificultades para penetrar el ámbito privado de las personas.

El objetivo de este artículo es *transmitir de una manera práctica las características de esta técnica de investigación, sus posibilidades, sus limitaciones y su capacidad para generar conocimiento*. En las páginas siguientes se abordará la técnica de la entrevista; primero destacando su importancia y rasgos, después la manera como puede realizarse.

En esta descripción, se insiste en la idea de que el proceso investigativo a través de la entrevista, deberá considerarse como un proceso que no puede ser comprendido aisladamente, es decir, únicamente como una técnica de la investigación cualitativa. La entrevista está vinculada con una problemática de investigación y con una estrategia específica. En las próximas páginas abordaremos lo anterior con mayor detenimiento.

1. ¿Qué es la entrevista?

Las definiciones simples tienen el problema de que pierden riqueza en aras de presentar un fenómeno o situación, de una manera comprensible al mayor número de personas. No obstante tienen la ventaja de que, como punto de partida, son útiles. De alguna manera siempre existe la dificultad de definir y establecer los contornos del tema de interés. El tema de la entrevista no escapa de esta afirmación. Precisar o especificar la entrevista nos remite a una interrelación, el contacto, la comunicación, confrontación, el reporte, informe, la reflexión expresada, la indagación. Breve, es una técnica antiquísima en donde se efectúa un acto de comunicación a través de la cual una parte obtiene información de la otra.

Se trata de una situación cara a cara (Mayer y Ouellet, 1991: 308; Taylor y Bogdan, 1996), donde se da una conversación íntima de intercambio recíproco, en la cual el informante se convierte en una extensión de nuestros sentidos y asume la identidad de un miembro de su grupo social (Tremblay, 1968: 312). En esta interrelación, se reconstruye la realidad de un grupo y los entrevistados son fuentes de información general, en donde hablan en nombre de gente distinta proporcionando datos acerca de los procesos sociales y las convenciones culturales (Schwartz y Jacobs, 1984: 62). Los informadores oyeron, sintieron, vieron, vivieron situaciones que nos interesa conocer. Esto último es importante, ya que existen muchas situaciones en las cuales el investigador no puede participar del evento directamente o en las cuales no estuvo presente. En estos casos, los individuos comunican a partir de su propia experiencia y los científicos sociales sólo tienen acceso a las actitudes, percepciones, expectativas y conducta anticipada mediante la comunicación directa (Cannell y Kahn, 1993: 310).

Además de estas situaciones, hay autores como Daunais (1993: 274) *-I-*, que señalan la pertinencia de la entrevista en lugar de la observación; otros, que la privilegian en lugar de la encuesta para obtener datos más sutiles. Algunos autores la vinculan con otras técnicas de investigación: observación, observación participante (Lessard-Hébert, Goyette, Boutin, 1990: 155; Martínez, 1994: 65); mientras que para otros, la entrevista como situación engloba los mismos componentes de la vida diaria (Galindo, 1998: 205-206). En todo caso, en la tradición y en el desarrollo de las

-I- Citado por Gauthier, 1993

ciencias sociales, la entrevista ha sido probablemente uno de los instrumentos de información más utilizados. Veamos una definición más precisa.

La entrevista se define como la conversación de dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto. Técnicamente es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger informaciones en relación con una determinada finalidad (Grawitz, 1984: 188; Aktouf, 1992:91; Mayer y Ouellet, 1991: 308).

Una relación diádica canalizada por la discursividad, propia de la cotidianidad, bajo la condición de encuentros regidos por reglas que marcan márgenes apropiados de relación interpersonal en cada circunstancia. Ésta permite acceder al universo de significaciones de los actores, haciendo referencia a acciones pasadas o presentes, de sí o de terceros, generando una relación social, que sostiene las diferencias existentes en el universo cognitivo y simbólico del entrevistador y el entrevistado (Guerrero, s/d: 2).

No obstante la pertinencia de esta definición, habría que distinguir entre la entrevista y los intercambios verbales. Algunos investigadores (Deslauriers, 1982), (Patton, 1982, y Blanchet, 1985) -2-, (Cannell y Kahn, 1993:16), han destacado la asimetría en la relación entre el investigador y el interlocutor, es decir el investigador interroga y el entrevistado describe sus experiencias. En este diálogo no encontramos el doble sentido característico de la conversación cotidiana. Por otra parte, es frecuente encontrar en la entrevista la repetición, con la que el investigador demanda constantemente precisiones y clarificaciones. Otros elementos importantes en la entrevista son: *la relación utilitaria con un fin preciso y la discusión sin libertad*, que se concentra en un tema particular (Mayer y Ouellet, 1991: 308).

Vale incluir otras características de la entrevista, entre ellas el hecho de que el investigador es el instrumento de la investigación y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. El rol implica no solo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas (Taylor y Bogdan, 1996:101). En este proceso de comunicación, el investigador estimula al interlocutor a hablar de lo que él conoce, busca alargar la conversación para aprender más, trata de comprender y obtener las maneras de cómo se define la realidad y los vínculos que se establecen entre los elementos del fenómeno que se estudia.

Así, la entrevista es un proceso artificial en donde la relación entre el investigador y el informante es secundaria; en otras palabras, ella no es un fin en sí, sino que busca lo exterior a los dos participantes con un objetivo utilitario y que no depende del interés mutuo.

1.1 Características y tipos de entrevista

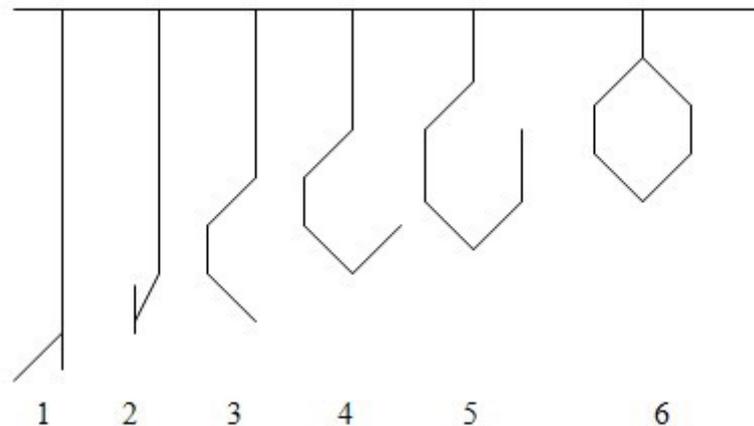
La entrevista tal y como se describe en este trabajo, forma parte de la batería de técnicas de la investigación cualitativa, ésta a su vez, forma parte de una manera de enfocar la realidad que es el método inductivo. No obstante se ha insistido en que la entrevista por sus características se presenta de diferentes formas. Con la finalidad de situar la entrevista en profundidad de tipo cualitativo se incluyen a continuación la descripción de Grawitz -3-, quien menciona que una tipología de la entrevista puede presentarse de acuerdo al “grado de libertad” y el “nivel de profundidad” que modifican su nivel de comunicación.

-2- Citados por Mayer y Ouellet, 1991

-3- Esta clasificación es seguida también por Aktouf (1992: 91) y Mayer y Ouellet, (1991:310)

“El grado de libertad dejado a los interlocutores se traduce en la presencia y forma de las preguntas. El nivel de información recogido se expresa en la riqueza y complejidad de las respuestas. Es el objetivo a alcanzar lo que determinará la libertad dejada al encuestador y encuestado, y la profundidad de las informaciones a recoger; es decir, el tipo de entrevista que debe recomendarse” (Grawitz, 1984).

Según Grawitz (1984), se pueden clasificar las entrevistas según un “continuum” que admite en cada lado los tipos más extremos: un polo máximo de libertad y profundidad y un polo mínimo: entre estos dos polos se sitúan gradualmente los tipos intermedios. Resulta de ello el esquema siguiente:



- 1.-La entrevista clínica (psicoanálisis, psicoterapia)
- 2.- La entrevista profunda
- 3.- La entrevista de respuestas libres
- 4.-La entrevista centrada o focused interview
- 5.-La entrevista de preguntas abiertas
- 6.-La entrevista de preguntas cerradas

1.- La entrevista clínica psicoanalítica o psiquiátrica. -Admite pocas preguntas, el encuestado elige los temas a evocar en varios encuentros. En ocasiones es un monólogo y todo lo que él dice importa. El encuestador se interesa por el contenido manifiesto de lo que dice el paciente, pero también por la forma en que lo dice. El objetivo es ante todo terapéutico.

2.- La entrevista profunda. -El encuestador es quien sugiere el campo a explorar. Se conserva una cierta libertad en la forma de llevar la entrevista, como el encuestado en la forma de responder. Como en la entrevista clínica, el encuestador observará el contenido latente y analizará los datos de forma cualitativa. Pero con dos diferencias: por una parte, el objetivo no es necesariamente terapéutico, por otra, el objetivo es limitado.

3 y 4.- La entrevista de respuestas libres y la entrevista centrada. -A pesar de que Grawitz (1984) trata de diferenciar estos tipos de entrevista respecto de la anterior, existe una similitud y su especificidad no es evidente. Es difícil estar de acuerdo sobre los matices que separan estas dos técnicas de entrevista por su grado de libertad o de profundidad. Estas entrevistas se caracterizan por numerosas preguntas, lo que ofrece al encuestador una orientación flexible. La entrevista centrada tiene por objeto la atención en una experiencia. Su método es más estricto que el de la entrevista de respuestas libres, ya que la elección de los encuestados y el objetivo son más precisos. Probablemente la diferencia con el tipo de entrevista precedente está en la elaboración

previa de hipótesis, el establecimiento de una guía de entrevista -a la cual se le pueden añadir más preguntas- y que los resultados se cuantifican a pesar de que el análisis es cualitativo.

5.- La entrevista de preguntas abiertas. –En ésta se hacen preguntas precisas redactadas previamente y se sigue un orden previsto. El encuestado, por su parte, es libre de responder como desee, pero dentro del marco de la pregunta hecha.

6.- La entrevista de preguntas cerradas. –Este tipo de entrevista es la más estructurada. Se utiliza un cuestionario estandarizado con preguntas redactadas de antemano, con un orden que el encuestador debe respetar, y la respuesta es con una elección limitada.

A continuación se describirá la entrevista profunda que, de acuerdo con la clasificación anterior, correspondería con la número 2.

1.2. El problema, la literatura y el desarrollo de la investigación.

El proceso de la entrevista se inicia antes de su realización. Indudablemente el sujeto de investigación debe estar previamente definido y circunscrito. Es frecuente que al inicio el objeto de la investigación sea vago, no es una obligación tener la precisión extrema, pero si tener una buena idea, identificar las líneas directrices, aunque sin una planificación rigurosa y en detalle. En el caso de que el investigador no esté seguro de la pregunta que estudiará, el contacto con el (los) entrevistado(s) contribuirá a precisarla. En muchas ocasiones el medio propone no solo respuestas, sino también preguntas.

Puede suceder que al principio se retenga un sujeto de investigación muy amplio o también que la pregunta sea muy estrecha y que sea necesario ampliarla después. A menudo la primera situación es la más frecuente, en este caso poco a poco se debe ir circunscribiendo y disminuyendo el alcance de la investigación. En todo caso, lo importante es tener una(s) pregunta(s) adecuadas, que sean operacionalizables y factibles de resolver; éstas son fundamentales en la investigación, ellas deben plantear respuestas no evidentes o presencia de varias respuestas opuestas que hay que confrontar. Es deseable que la pregunta abra la puerta hacia lo desconocido y en ocasiones, contenga un elemento de sorpresa que permita la creatividad del investigador. En síntesis, en el momento en que el investigador ha delimitado más o menos su objeto de investigación y la problemática, el puede iniciar el proceso de entrevista.

Una vez iniciado el proceso de investigación a través de la entrevista, puede suceder que nos equivoquemos en la formulación de la pregunta de investigación y la orientación del problema. Esto ha hecho que muchos investigadores abandonen el proyecto, situación que es lamentable, porque siempre hay manera de reutilizar los elementos de la investigación y aprovechar las lecturas efectuadas. Una manera de evitar que esta situación se presente es la familiarización con el medio y los informantes, así estaremos en posibilidades de darnos cuenta si el proyecto es ambicioso en términos de los medios disponibles, tiempo, dinero, experiencia y capacidad personal. En el caso de tener estas limitaciones, es preferible comenzar con un sujeto más pequeño y después ampliarlo de acuerdo a nuestras posibilidades. Lo que importa siempre es terminar la investigación. Es preferible dar respuesta satisfactoria a una pregunta de poco alcance que abandonar un proyecto.

En la investigación social todos los sujetos son válidos si ellos logran enseñarnos algo. Muchas investigaciones que parecen banales en el presente quizás sean interesantes más tarde. También algunas situaciones que parecen simples aparentemente son más complejas de lo podríamos considerar al inicio.

Otra parte importante antes del inicio del proceso de la entrevista es la literatura. Muchos autores, recomiendan realizar al inicio una revisión profunda de la literatura con el objeto de identificar conceptos y teorías pertinentes. En este caso, los trabajos efectuados con anterioridad ayudarán a precisar el sujeto de la investigación, el desarrollo de hipótesis y a proporcionar una base teórica. Sólo después de esta etapa el investigador irá al trabajo de campo. Otros autores creen que leer lo menos posible es lo adecuado para no desarrollar preconcepciones y quedarse atento a lo que la información de campo aportará. Para ellos, después de recoger la información y de haberla analizado someramente será útil consultar la literatura. Esta revisión es más significativa, menos aleatoria, es guiada y más eficaz.

Esta revisión necesaria es indudablemente útil, sin embargo es importante señalar el cuidado que debemos observar cuando nos apoyamos en ella. Uno de los peligros se suscita, cuando al dejarnos guiar por las investigaciones en el pasado, olvidamos lo que debemos hacer hoy, omitiendo la creación de ideas nuevas y no abordando los dilemas del presente. Muchas ideas desarrolladas con anterioridad encubren aquellas que fueron abandonadas, ignoradas u omitidas intencionalmente o por el azar.

Lo que un autor dice es interesante, pero lo que él calla también lo es. Las ideas no tocadas porque parecían no pertinentes ayer pueden ser de actualidad hoy. A fuerza de leer a los otros, olvidamos a veces argumentos que no fueron desarrollados, pero que se deberían elaborar con sensibilidad, experiencia y sobre todo con los datos obtenidos (Becker, 1986:146) -4-

No obstante, el examen de la literatura tiene ventaja: ayuda a conocer lo hecho anteriormente. Nos permite situar los puntos de vista de diversos autores, aunque esta revisión es recomendable hacerla en diferentes momentos del proyecto y con diferente intensidad. Al principio vale la pena pasar menos tiempo en la biblioteca y solo hacer un sobrevuelo de la literatura que nos permita hacernos una idea y elaborar un cuadro conceptual flexible. Se trata de un sobrevuelo que sitúe generalizaciones prematuras y perspectivas estrechas. En una etapa posterior, la documentación es útil para confrontar las ideas que surgen del trabajo de campo; en este momento de lo que se trata es de alternar la lectura, el análisis y la colecta de la información. Se trata entonces de una revisión de la literatura pertinente a la información obtenida en el campo. Becker afirma “usar la literatura y no dejar que la literatura nos use” (1986:149).

En todo caso, si el investigador considera que es más útil para él trabajar inicialmente en la biblioteca que ir al trabajo de campo, él deberá hacerlo. Lo importante es fiarse en el instinto y aprovecharlo. En la mayor parte de las investigaciones es importante conocer lo que otros ya han hecho; el camino es menos cansado.

En una vinculación con las ideas anteriores, puede agregarse que el desarrollo de la investigación a través de la entrevista es flexible. Se ha insistido, por varias generaciones de investigadores cualitativos, en la necesidad de someter el método a la <<realidad de la situación>> que se examina. Se requiere entonces entrecruzar, realizar paralelamente el uso de la literatura y la obtención de datos; así como la formulación de hipótesis a partir de los datos más que de la teoría. En este proceso, con frecuencia observamos que la versión inicial del proyecto de investigación tiende a modificarse. No podemos esperar que todo lo que fue previsto se realice, de hecho el llevar a cabo un proyecto de investigación es más problemático de lo que nos presentan los manuales de metodología. La secuencia que incluye las etapas que deben realizarse, no deben ser adoptada de una manera rígida sino como situación ideal; en la mayor parte de las situaciones el proyecto

se desarrolla de una manera no lineal. Por lo tanto, si todo proyecto debe seguir idealmente las mismas etapas, éstas no siguen necesariamente el mismo orden. Los científicos sociales deben estar abiertos para improvisar, cambiar preguntas, conceptos y confrontar las ideas que se tuvieron al principio de la investigación con la información que arroja el trabajo de campo.

La clarificación del problema y el abordaje de la literatura son parte esencial de la investigación. De cierta manera están en la base de lo que buscamos durante la entrevista. Esta parte es trascendental y tiene consecuencias si no la tenemos en mente durante el proceso. Fácilmente, y en ocasiones sucede, nos perdemos durante la entrevista y a veces concedemos más importancia a lo no significativo. Sin lugar a dudas, la recomendación de tener presentes nuestras preguntas de investigación y objetivos no está de más. En esta situación conviene, en la mayor parte de los casos, elaborar una guía de entrevista que nos permita no olvidar los temas en los que se basa nuestro problema de investigación. Una guía bien reflexionada siempre es útil. Pero además, el científico siempre debe estar abierto a la posibilidad de que surjan nuevos temas vinculados con nuestro interés que no fueron previstos. En estos casos no se deberá omitir la posibilidad de explorarlos y tratar de conocer el vínculo con lo que nos interesa. La rigidez en el seguimiento de una guía es algo que se debe evitar; en tanto que la flexibilidad para abrirse a nuevas dimensiones del tema, es lo que muchas veces permite la creación de nuevo conocimiento.

2. Las estrategias para la realización de la entrevista

En la parte anterior se insistió en tener claro el planteamiento del problema y la pregunta de investigación, el carácter flexible del uso de la literatura y la conveniencia de disponer de una guía de entrevista. En esta parte, se abordarán las estrategias para realizar la entrevista.

Es sumamente importante e imprescindible elaborar una estrategia de investigación cuando se realizan entrevistas, pero también mencionar todas aquellas vicisitudes por las que atravesó el proyecto. Se sugiere que la descripción de esta operación se incluya en el informe final de la investigación. Durante mucho tiempo los investigadores cualitativos dieron poca importancia a la clarificación de sus procedimientos, no obstante hoy se ha insistido con mucha frecuencia en la necesidad de que las etapas que se siguieron y su especificación, sean mencionadas con la finalidad de que los lectores comprendan los pasos llevados a cabo, se eviten errores en investigaciones futuras y sirvan para verificar el rigor de la investigación (Ambert, 1995).

En la estrategia metodológica debe incluirse: la guía de entrevista, la selección de informantes (entrevistados), las características del sitio, el proceso de verificación de la información, el sistema de codificación utilizado y las limitaciones de la investigación. En las páginas que precedieron se mencionó ya la parte correspondiente a la guía de entrevista y su vínculo con el problema, las preguntas de investigación y la literatura. A continuación, se sugieren otros elementos que deben tomarse en cuenta para la realización de la investigación por entrevista.

Diversos artículos han descrito la manera de realizarla, incluso muchos de ellos han abordado el procedimiento de manera extensa. Es común que muchos autores que han escrito sobre la investigación cualitativa, incluyan en una parte de su trabajo la descripción de la entrevista y el procedimiento para realizarla -5-. Así, con diferente extensión se han explicitado las estrategias y en ellas se han abordado diversos temas, aunque de manera general muchos coinciden sobre todo

-5- Los siguientes autores, entre otros, proporcionan estrategias para la realización de la entrevista: (Martínez, 1994:66) (Guerrero, s/d) (Aktouf, 1992:95) (Mayer y Oullet, 1991:316) (Con cierta extensión: Taylor y Bogdan, 1996:100-132), (Daunais, 1993: 273-293) (Cannell y Kanh, 1993: 310-353, (Grawitz, 1984: 206-226).

en dos tipos de problema que suscita la conducción de la entrevista: a) los problemas técnicos ligados a la manera de prepararla y dirigirla y, b) los problemas humanos ligados a lo emocional y a la interacción afectiva entre el entrevistado y el entrevistador (Aktouf, 1992:95). Dicho de otra manera, como lo señalan Mayer y Ouellet (1991:316), el saber hacer y el saber ser en el proceso de entrevista. En las páginas que siguen se abordarán estos dos problemas de manera simultánea, considerando que están íntimamente vinculados durante el proceso.

2.1 Los sujetos de la investigación

Una de las partes importantes en la estrategia de investigación por entrevista es la muestra. Ésta concierne al tipo de individuos (edad, sexo, status socioeconómico, profesión, entre otros) que se entrevistarán y a su número. Indudablemente la decisión sobre la elección de las personas estará determinada por el problema de investigación.

La muestra es básica en el proceso de investigación en ciencias sociales. Deriva de la noción de población que designa un conjunto en donde las partes son iguales; la muestra entonces, consiste en la obtención de un número de casos suficientes para informarnos sobre el conjunto. Aquí lo que importa es que esta técnica en la investigación cuantitativa sea empleada al azar para que cada unidad tenga la misma oportunidad de ser escogida. Por lo que concierne a la investigación cualitativa, y para efectos de la realización de la entrevista, se recurre al muestreo no probabilístico que no reposa sobre el azar, sino que es intencional; en otras palabras se trata de reproducir lo más fielmente a la población, teniendo en cuenta sus características conocidas. Seis tipos de muestreo intencional distingue Patton (1980:100-105) **-6-**:

- La muestra de casos extremos o desviantes que permite obtener informaciones sobre ciertos casos inhabituales.
- El muestreo de casos típicos que proporcionan informaciones a partir de algunos casos juzgados representativos del conjunto.
- El muestreo multifase en el que se analizan las variaciones que ha conocido un caso al adaptarse a diferentes condiciones.
- El muestreo de casos críticos destaca que algunos casos considerados verdaderos, ilustrarían el conjunto.
- El muestreo de casos políticamente importantes centra su atención sobre los casos inhabituales que tienen una influencia en el conjunto.
- El muestreo más próximo que ofrece informaciones a partir de los casos más fácilmente accesibles.

Beaud (1983:187), agrega el muestreo por bola de nieve: éste es una técnica que en la que se agregan a un grupo de individuos todas aquellas personas con las que tienen relación; de esta manera, es posible conocer su sistema de relaciones. Así también permite encontrar personas que viven o conocen una problemática social similar.

El muestreo intencional también se ha identificado con lo que se conoce como muestreo teórico, que implica el proceso simultáneo de colecta de la información y su análisis. Este tipo

-6- Citado por Deslauriers (1991:58).

de muestreo busca producir el máximo de información y poco importa si la muestra es grande o pequeña; lo esencial es producir nuevo conocimiento. Eso quiere decir que el tamaño de la muestra no se fija con anterioridad, éste depende del desarrollo de la investigación, en donde el juicio del investigador y la saturación de las categorías tienen un papel importante -7-. Así, el número de casos es determinado por la información que se va obteniendo. Esto es importante.

A medida que en las categorías, la información proveniente de nuevos entrevistados no aporta más conocimiento sobre el fenómeno social, en ese momento dejaremos de entrevistar nuevas personas puesto que ya no habrá aspectos que se puedan agregar a lo ya aportado por los entrevistados precedentes.

Lo comentado anteriormente tiene que ver entonces con el número de individuos susceptibles de ser entrevistados y con sus características. La determinación de ellos es fundamental en esta técnica de investigación. Tomemos por ejemplo el caso de las características. Por principio, es necesario considerar que los informantes o entrevistados deben conocer el tema acerca del cuál proporcionarán la información. ¿Quiénes son los individuos idóneos para proporcionar información? Depende de las preguntas de investigación y de qué manera se ha planteado el problema.

Por otra parte, los entrevistados tienen la posibilidad de transmitir información acerca de algo que ellos han vivido y en este caso el científico social confía en la información que ellos proporcionan. Ellos ya reflexionaron, su información es válida como fuente de conocimiento. El sujeto de la calle tiene un punto de vista de los fenómenos que nos interesa conocer. Las percepciones de la gente común son importantes en la metodología cualitativa y específicamente en la entrevista. Son ellos una de las fuentes principales en las que se apoya el conocimiento sobre la realidad.

2.2 La obtención de la información

Indudablemente que el sitio elegido para desarrollar la entrevista debe tener ciertas cualidades. Aquí claro se debe dejar sentado que en muchas ocasiones es difícil tener el lugar ideal; entonces lo importante es que al menos garantice que la entrevista podrá desarrollarse tranquilamente y sin la interferencia de ruido u otras fuentes de distracción. Además es necesario evitar la presencia de otras personas que puedan obstaculizar o causar desvíos o sesgo en la información proporcionada. En todo caso, si no es posible tener las condiciones ideales lo importante es adaptarse a la situación.

Otra de las partes importantes de la investigación por entrevista es la presentación ante el informador potencial. De esto depende el que se tenga éxito con esta técnica. Se recomienda presentar verbalmente y por escrito el objeto de la investigación y porqué se le seleccionó como informante. Se deberá insistir en el carácter anónimo de la entrevista y subrayar que sus comentarios e información tendrán un objetivo científico y académico. No se debe forzar la cooperación, de alguna manera deberá insistirse en que ésta es voluntaria. Asimismo, es pertinente dejarle una copia del documento con el cual se hizo la presentación.

Así, el entrevistado debe conocer los objetivos de la investigación antes de comprometerse a proporcionar información. De esta manera podrá dar su consentimiento una vez que se le aclaren todas las etapas del proyecto. No basta con obtener su permiso al inicio y después olvidarlo, sino que deben tomarse algunas medidas para proteger el anonimato y la confidencialidad de la información. Así mismo, los entrevistados debe saber lo que el investigador espera de ellos y el destino de las informaciones.

-7- En el punto 4.2 se trata el tema de las categorías

Actualmente en la investigación social se ha dado mucha importancia al problema de la ética. No se puede negar la responsabilidad del investigador con relación a las personas que participan en su investigación; éste debe comprometerse a la protección del bienestar físico, social y psicológico de su informante, así como su derecho a la vida privada y su dignidad.

Conviene que más tarde se le pida leer la transcripción de la entrevista y se le permita, si es el caso, eliminar algunas partes que él considere inapropiadas o que no se ajusten a lo que él expresó. Se debe garantizar que se respetará el contenido de lo que dijo y la manera en la que lo hizo.

Así también importa señalar que el sexo, la edad, el físico, la pertenencia social y cultural del investigador influenciarán muchas veces al entrevistado. En esta situación, para evitar desviaciones durante la entrevista, el investigador tratará de hacer impersonal en lo posible su aspecto exterior mostrando neutralidad.

Inicialmente muchos informadores son tímidos y la comunicación no es muy fluida. En esta situación el entrevistador deberá hacer un esfuerzo por crear la confianza en el informador. También es importante motivar, incentivar, animar la conversación para que se aporte el máximo de información. No hay recetas para lograr esto.

No se puede omitir el hecho de que una buena entrevista debe ser preparada. Dos planos deben distinguirse en esta preparación: el saber hacer y el saber ser. El primero, refiere a la competencia del investigador, quien debe haber adquirido conocimientos suficientes para situar los hechos referidos, detectar su importancia y responder a las demandas de precisión del entrevistado. Además, está obligado a determinar el nivel de profundidad del intercambio, así como la importancia de los hechos y de las actitudes (Tremblay, 1968:315). En tanto que el segundo, concierne a la capacidad del investigador para mantener la atención y el interés; guardar neutralidad y apertura intelectual para captar la información, así como tener ciertas aptitudes para realizar la entrevista.

En relación a éstas, Mayer y Ouellet (1991: 318-325) mencionan las siguientes:

- *Inspirar confianza.*
- *Suscitar y mantener el interés.*
- *Escuchar y no intervenir, excepto en los momentos propicios.*
- *Reducir las distancias que pueden crear las diferencias de status social de cultura entre él y su interlocutor.*
- *Reducir las barreras psicológicas reconociendo y dándole la vuelta a los mecanismos psicológicos utilizados (huida, racionalización, esconderse, etc.)*
- *Aprovechar el campo de conocimientos del informador y explotarlos.*

Además de las aptitudes, otros autores tal es el caso de Tremblay (1968), han insistido en la importancia de las actitudes. He aquí algunas de ellas:

- *Apertura de espíritu: dejar libre curso al verbo del informador*
- *La empatía: escuchar lo que dice el informador comprendiendo su punto de vista.*

- *La aceptación incondicional: estar disponible a la persona interrogada e interesarse por lo que dice.*
- *La actitud no directiva: no hacer intervenciones que tiendan a modificar de alguna manera lo que es dicho por el interrogado o lo que hace durante la entrevista.*
- *El rechazo de considerar toda respuesta como definitiva: examinar de manera crítica las informaciones obtenidas.*
- *El silencio cuando el interlocutor habla: evitar de emitir su propia opinión o apreciación de hechos antes que el interrogado haya respondido a las cuestiones.*
- *La ayuda al interrogado: no se deben reforzar las respuestas ni tampoco empujarlas hacia prejuicios, informaciones recibidas de otros.*

Nunca se sabe con anterioridad al encuentro la duración de la entrevista. Hay informadores que son más explícitos que otros, algunos les gusta hablar y dar muchos detalles, otros tienen buena memoria; en fin, las situaciones son diversas. Siempre debemos considerar que la entrevista puede requerir más de un encuentro, sea porque no se obtuvo totalmente la información o porque más tarde nos damos cuenta que se omitieron preguntas o que no hubo una explicación clara acerca de un tema. Entonces al término de la entrevista siempre se deberá dejar la posibilidad de regresar.

Una operación normal que debe realizarse es asegurarse de la calidad de la información. No obstante que pueda existir empatía con los informadores, es importante verificar las fuentes. En algunos casos, los entrevistados tendrán que eliminarse porque no son suficientemente seguros; en otros casos, la mala calidad de la información proviene del entrevistador ya que tuvo la dificultad para hacer buenas preguntas o para hacer aclaraciones. Lo anterior implica que el investigador durante el proceso de entrevista deberá tener los ojos abiertos y que a la menor duda él deberá confirmar la veracidad de la información.

El uso de grabadora es controvertido. Por una parte, hay investigadores que prefieren omitirla. Ellos consideran que el informante se cohibe frente al aparato o creen que la información será utilizada no para los fines que fueron explicados al inicio de la entrevista. En estos casos se requiere una excelente memoria de los entrevistadores y una habilidad enorme para tomar notas durante el proceso de entrevista. En contrapartida tenemos a los que son partidarios del uso de la grabadora. Ellos consideran que si no hay inconveniente por parte de los informadores, la grabadora o el video pueden ser instrumentos de gran utilidad, ya que permiten concentrarse en la eficacia de la interacción. Al respecto, se puede asumir, que si alguien tiene la capacidad para realizar las entrevistas confiando en su memoria la grabadora no es necesaria. En ambos casos es necesario hacer la transcripción completa del material grabado o “pasar en limpio” las notas de entrevista, situación que puede requerir mucho tiempo y trabajo.

Una parte fundamental en la entrevista y que en muchas ocasiones no se aborda, es la impresión que debe dejar el entrevistador en el informante. Por principio de cuentas se debe observar una gran seriedad, el tema que se aborda es significativo y durante la entrevista es necesario mantener una actitud consecuente. Sin menos importancia que lo señalado anteriormente, es la posición del entrevistador quien no debe emitir juicios que juzguen, tampoco aprobar o reprobar actitudes, comportamientos del entrevistado o de terceros. En fin, el científico social debe estar consciente que en todo momento lo que dice el informante importa. Si nosotros lo entrevistamos es porque posee un conocimiento que nosotros buscamos, en este sentido se le debe dar la

importancia requerida. Siempre es ineludible el respeto.

Conviene agregar que el investigador debe preocuparse por el proyecto que pretende realizar, pero también en otros investigadores que le sucederán. Él tratará de dejar una buena impresión a los entrevistados; de esta manera, ellos recibirán a otros investigadores con beneplácito. La ética aborda el presente y el futuro.

3.-Del discurso oral al escrito

El paso de la información oral al texto es una operación necesaria e importante. En las siguientes secciones se abordará este tema a partir de la transcripción y las notas que deben tomarse durante el proceso de entrevista.

3.1 La transcripción

De la calidad de la transcripción depende en gran parte la calidad de nuestra investigación. Dos casos pueden presentarse en la transcripción: el primero en el que nosotros mismos y confiando en nuestra memoria la hacemos y el segundo, en el que nosotros mismos u otra persona transcribe el material captado por la grabadora.

Abordaremos en esta parte el primer caso que a nuestro juicio es el que requiere mayor atención. No es extraño constatar que existen personas con una excelente memoria, mientras que otras adolecen de esta capacidad. No obstante esta última situación, un adecuado entrenamiento del investigador ayudará para mejorar la precisión de la información. Hay algunos trucos que pueden contribuir a la transcripción, Taylor y Bogdan (1996:62-64) sugieren:

- *Tratar de identificar las palabras clave que la persona interrogada utiliza; así, con la ayuda de éstas, es posible reconstruir frases enteras.*
- *Tratar de acordarse del principio y del fin de la conversación; en general, una cuestión demanda una respuesta que lleva a otra cuestión. Acordándose del principio, la analogía ayuda al observador a recordar la sustancia de largos monólogos.*
- *Dibujar un diagrama de los lugares observados ayudará a recordar los desplazamientos y a hacer resurgir los eventos, conversaciones e incidentes momentáneamente olvidados. Rehacer mentalmente el camino realizado ayudará a recrear la cronología de los eventos y servirá de ayuda para la memoria.*
- *Cuando es posible, el investigador tomará notas durante las entrevistas o las observaciones. Son pedazos de frases, citas que le ayudarán a acordarse de la conversación cuando llegará el tiempo de redactar. Sucede sin embargo, que las personas interrogadas no dan su consentimiento para tomar notas; intimidados, ellos se sienten juzgados y sienten confusamente ser observados quitándole su sentimiento de colaboración. En este caso, es mejor no hacerlo: una buena entrevista tiene más importancia que algunas notas garabateadas aprisa que hacen desconfiar a la persona.*

Algo muy importante es la necesidad de redactar las notas inmediatamente después de la entrevista. De ser posible, la transcripción de memoria deberá ser considerada como parte de la misma entrevista. El paso del tiempo, los contactos eventuales con otras personas o la realización de diversas actividades jugarán en nuestra contra. Debemos recordar que el olvido aparece rápidamente.

Durante el proceso de transcripción no todas las ciencias sociales tienen los mismos procedimientos. El lingüista por ejemplo, anota minuciosamente, incluyendo la pronunciación, los errores y dudas del informante. Para el Trabajo Social, la Sociología, la Antropología, entre otras, son más importantes las palabras y el sentido que se le da a la comunicación.

Viviane Labrie (1982:104-105) **-8-** formula algunos principios para la transcripción de documentos orales:

- *El documento transcrito debe ser fiel a lo que dijeron los interlocutores y debe ser realizado con el respeto de las personas a las que concierne.*
- *En la transcripción, el documento debe presentar una experiencia oral directa.*
- *El documento transcrito debe reproducir el testimonio oral lo más fielmente posible.*
- *El transcriptor debe sujetarse al sentido transmitido y quitar toda ambigüedad creada por el pasaje a lo escrito.*
- *Una primera transcripción debe ser generosa y proporcionar amplias informaciones.*

Es oportuno mencionar que se debe respetar el sentido del interlocutor, realizar una buena puntuación y concordancia verbal, precisar el pensamiento pero sin transformarlo. En resumen, se trata de escribir correctamente distinguiendo el lenguaje utilizado, de manera simple y respetar la lógica del informante; se sugiere una idea por párrafo y hacer subpárrafos si la idea incluye varios puntos.

La información que obtenemos en la entrevista es diferente: una parte es útil inmediatamente, otra lo será más tarde y otra será inútil. Indudablemente que nuestra estrategia de investigación siempre estará orientada a obtener el máximo de información útil, aunque difícilmente podemos tener seguridad acerca de lo máximo y lo mínimo.

3.2.- Las notas

Es incuestionable que sin el recurso de la escritura el investigador no estará en posición de analizar y comprender el fenómeno social que estudia. La escritura entonces es la materialización del discurso oral y su importancia es capital, ya que de ella depende el tratamiento posterior del material. Aquí el investigador consigna lo que sus sentidos le transmitieron durante la entrevista. Existen muchas maneras de efectuar la transcripción, de hecho es frecuente que cada autor desarrolle su propio método. No obstante aquí incluiremos la clasificación de Schatzman y Strauss (1973:100-101) **-9-** basada en una notación teórica, metodológica y descriptiva que consideramos será de utilidad.

Notas metodológicas

En este tipo de notas se refiere el desarrollo de la investigación, se describen los pasos seguidos o planificados y se da cuenta de los eventos sucedidos. Aquí se anotarán los procedimientos para la realización de la entrevista, los problemas encontrados y las modificaciones efectuadas

-8- Citada por Mayer y Ouellet, 1991

-9- Citados por Deslauriers, 1991

desde el inicio hasta el fin de la investigación, así como las razones que las motivaron. Además es pertinente consignar las elecciones que tuvieron que hacerse y las soluciones para los problemas que se presentaron. Estas notas permitirán, además de elaborar la historia de la investigación, una evaluación de la estrategia seguida que contribuirá a investigaciones subsecuentes. Es recomendable redactar estas notas desde el principio de la investigación.

Notas teóricas

En estas notas se incluye toda la reflexión del investigador para dar un sentido al discurso que ha obtenido. En éstas, él interpreta, desarrolla nuevos conceptos, los vincula, concluye. Se trata de un esfuerzo de análisis a partir de la información. Es importante retener que en su redacción el investigador consignará las cuestiones que se hace, las explicaciones que da al discurso; pero también vinculará este discurso a lo expresado acerca del tema por diferentes autores. Una parte medular de estas notas son las hipótesis que él elabora, además de los conceptos que construye, sus proposiciones e interpretaciones para comprender el fenómeno que estudia, así como sus intuiciones. En pocas palabras, aquí construirán fragmentos de análisis, probando en su caso modelos teóricos. No debe dejarse de lado la intuición del investigador acerca de la explicación del fenómeno. Cuando él tiene una idea deberá anotarla inmediatamente, provenga ésta de una vieja lectura o de un libro nuevo, esté de acuerdo o no con el autor. Lo importante es anotarla, aunque pueda ser errónea, ya la crítica posterior permitirá rechazarla o admitirla si es justa.

En la investigación cualitativa, el análisis principia con la constitución de los primeros datos y con la redacción de las primeras notas teóricas. La colecta de los datos se produce a lo largo del proyecto, y el análisis es concomitante a la constitución de los datos. Al mismo tiempo que las notas permiten al investigador actualizar el desarrollo teórico de su trabajo, ellas son útiles en el momento de la redacción del reporte: el investigador podrá entonces apoyarse en los fragmentos de análisis todavía en embrión que se encuentran en sus notas (Deslauriers, 1991).

Notas descriptivas

Las notas descriptivas son el resultado de la entrevista. Estas notas describen lo visto, oído, repetido; narran las conversaciones con las personas y entre ellas. Es frecuente que el investigador reúna una gran cantidad, esto no es importante: entre mayor sea su número, más elementos tendrá para el análisis. Se sugiere que en estas notas no solo se registre el relato de los entrevistados, sino también los sentimientos, las impresiones y emociones del investigador. Muchas veces el consignar esta información ayudará a comprender situaciones que los hechos no dejan ver. Podríamos agregar la pertinencia de llevar un diario de campo en donde se reúnan sus interrogaciones, sus temores, confusiones, dudas e impresiones acerca de sus informadores. Este ejercicio quizás sea útil para comprender la influencia de sus sentimientos

4.- La constitución de los datos

La información por sí misma no dice nada y al mismo tiempo contiene los elementos que nos permitirán el análisis y la elaboración de respuestas a nuestra problemática. Esta información debe ser tratada reduciéndola, resumiéndola y agrupándola para compararla y analizarla.

La constitución de la información designa el proceso de selección, de simplificación y de transformación de la información bruta. Es esencialmente por un ejercicio sistemático de clasificación de la información, que el investigador logra transformar los hechos en datos. El término <<dato>> se reserva para calificar la información tratada (Mace, 1988:92).

El proceso de constitución de los datos es entonces de suma importancia y constituye una preparación para el análisis. En realidad este desarrollo se inicia antes de obtener la información del entrevistado; su principio puede rastrearse desde que el investigador selecciona el tema de investigación y en las preguntas que él formuló.

La forma inicial de la información, contenida en las notas teóricas, metodológicas y descriptivas debe clasificarse para poderse operacionalizar. En este ejercicio se formatean las respuestas particulares individuales en un sistema manipulable, que permita más tarde su análisis. Durante esta fase el investigador inicia la fragmentación de la entrevista, encuentra los elementos de base, los separa; es decir deconstruye la información obtenida en la entrevista en sus partes más elementales. Existen muchas maneras de proceder en este proceso, de hecho cada investigador tiene su propia manera. Se describirán a continuación los pasos que se consideran pertinentes:

4.1. La codificación

Para la fragmentación del texto, se procede a codificar la información. Esta operación se realiza identificando primero las unidades de registro, éstas son según Deslauriers (1991):

....las más pequeñas unidades de sentido que pueden estar en un mismo texto, en una palabra, en un grupo de palabras, en una frase, un grupo de frases, según sean estas unidades lingüísticas que contiene la unidad de sentido (Muchielli, 1979:33). Estos son enunciados que poseen un sentido completo en ellos mismos y que servirán para la clasificación o codificación posterior (L'Écuyer, 1987:55). Una investigación sobre grupos comunitarios demostrará por ejemplo que las palabras organización, necesidades, miembros, se presentan frecuentemente en las entrevistas: el investigador deberá escogerlas como unidades de registro.

Así, cuando identificamos una unidad de registro se le asigna un código. Un código es:.... un símbolo aplicado a un grupo de palabras que permite identificar, reunir y clasificar las diferentes informaciones obtenidas por entrevista, observación u otro medio (Deslauriers, 1991). Un código es una construcción, él no existe por sí mismo. En su elaboración el investigador deberá tener cuidado en que no sea muy general, pues no ayudaría a la discriminación de la información. Tampoco ayudaría si fuera muy específico, el se perdería en el detalle. Por esta razón se dice que la codificación forma parte del análisis. Cuando el investigador fragmenta la información elabora ideas, aunque muchas de ellas sean embrionarias.

Como podrá suponerse entonces la codificación es un proceso personal, cada investigador inventa su propio sistema. Tomemos un fragmento de entrevista citado como ejemplo por Deslauriers (1991):

Yo soy tutor en una escuela. El tutor debe ocuparse directamente de algunos estudiantes que le son asignados. En los hechos el ser tutor no quiere decir nada. No tienes el tiempo de ocuparte de ellos. Cuando tienes cinco grupos de 30 estudiantes, te limitas a darles tus cursos y a hacer tus correcciones. Los estudiantes con dificultades los dejas a la dirección. Una vez codificado, este párrafo fue fragmentado así:

- 112.01 Yo soy tutor en una escuela. El tutor debe ocuparse directamente de algunos estudiantes que le son asignados. (definición de la tarea de tutor-código 112- emitida por el entrevistado 01).

- 122.01 En los hechos el ser tutor no quiere decir nada. (definición operacional de la

tarea de tutor-código122- emitida por el entrevistado 01).

- 417.01 No tienes el tiempo de ocuparte de ellos. Cuando tienes cinco grupos de 30 estudiantes, te limitas a darles tus cursos y a hacer tus correcciones. (razones de la diferencia entre dos definiciones- código 417- emitida por el entrevistado 01).

- 503.01 Los estudiantes con dificultades los dejas a la dirección. (acción concreta del tutor- código 503- emitida por el entrevistado 01).

Un vez fragmentado el contenido, la función de ordenar texto (numérico) se aplica al conjunto, permitiendo clasificar en orden todos los extractos y agruparlos bajo un mismo código (112, 122, etc). Una relectura del texto en la pantalla permite fusionar los párrafos o eliminar los datos redundantes, anecdóticos o accesorios. Este contenido depurado y organizado es entonces grabado en un nuevo fichero. Conservamos los elementos de la versión original si ellos pueden ser útiles.

Así, como fue descrito, la codificación es un ejercicio concreto y simple. La notación anterior, indica que cada vez que obtengamos un elemento de información relativo a la definición de la tarea de tutor se le asignará el código 112, por ejemplo. Al mismo tiempo, podemos agregar el número de entrevista, la persona que la realizó, la página y el párrafo. De esta manera, el elemento anterior de información podría quedar así: 112/3/2/5/3. Esto indicaría que se trata del código relativo a la tarea de tutor (112); la entrevista número 3 (realizada a Pedro Martínez); el entrevistador fue Lupe (número 2); la información se encuentra en la página 5, específicamente en el párrafo 3. Así, si en un momento dado queremos regresar al original y situarlo en su contexto, podemos hacerlo fácilmente siguiendo la notación del código.

Cuando la codificación se hace de una manera artesanal muchos investigadores inician pegando los diferentes elementos en fichas. En este proceso cada quien procede a su manera, aunque el principio es el mismo: con tijeras recortamos los fragmentos del texto de la entrevista, los pegamos en las fichas, y agrupamos por número de código los elementos similares. La fragmentación del texto con la ayuda de una computadora es una tarea más fácil. Siguiendo la descripción que se hizo anteriormente, se asignan los números de código al texto ya transcrito en un procesador de palabras, y después, la función de ordenar por párrafos (en el menú tabla) aplicado al conjunto del texto permitirá clasificar en orden numérico todos los párrafos y agruparlos bajo un mismo código.

Una vez codificadas las partes del texto y agrupadas bajo un mismo código, se agruparán a su vez en categorías (el común denominador) y subcategorías.

4.2. La categorización

En esta etapa se elabora un sistema de categorías y subcategorías en el que se pueden agrupar los elementos del texto ya codificados. De manera simple, se puede definir una categoría como un denominador común en el que se pueden agrupar un conjunto de enunciados sin forzar su sentido. En la construcción del sistema de categorías tres situaciones pueden presentarse:

a) El sistema se elabora previamente antes de iniciar la entrevista. En esta situación, el investigador -de acuerdo a su intuición- creará las categorías artificialmente.

b) Basándose en la información obtenida durante la entrevista se construye el sistema. A esta manera de proceder también se le ha llamado modelo abierto. En éste las categorías no existen al principio, ellas se introducen progresivamente y se construyen a partir

del material de la entrevista basándose en las similitudes entre los datos. A medida que el investigador compila sus observaciones y hace sus entrevistas, constata que los datos se aglutinan, emergen; entonces aparecen las categorías centrales que formarán mas tarde el esqueleto del análisis.

c) Una combinación de las dos anteriores.

Debe entenderse, y esto es muy importante, que este sistema es flexible. El sistema de categorías y subcategorías puede modificarse, y en general sucede de esta manera a medida que realizamos las entrevistas. Después de transcribir la información, procesamos el texto en el que pueden surgir nuevas categorías o subcategorías o podemos eliminar aquellas que van perdiendo un valor explicativo. Debe entenderse que cada entrevista que se realiza modifica el sistema, ya que agrega o quita categorías o subcategorías, dependiendo de la información que se obtenga. Para construir las categorías se pueden utilizar los criterios siguientes: deben aparecer frecuentemente en los datos, vincularse con otras categorías, tener una incidencia en la teoría, pueden incluir variaciones a lo ya conocido del fenómeno.

Otra manera para construir las categorías es la de Spradley (1980:78) **-10-**. Él dice que:

....cada situación social comprende nueve dimensiones: el lugar, el actor, la actividad, el medio ambiente físico, las acciones, los eventos, el tiempo, el objeto y los sentimientos. Cada elemento de información puede encontrarse en una u otra de estas dimensiones. Se tratará por parte del investigador de clasificar los enunciados en uno u otro de estos agrupamientos.

Como se ha visto, existen diversas maneras de construir las categorías y de codificar la información. Es un hecho que la mayor parte de los investigadores tienden a elaborar su propio sistema en función de sus necesidades, las cuestiones que ellos se plantearon y las dimensiones que pretenden analizar. En el avance de la investigación, el sistema se reelabora y refina. En este proceso, cada investigador adopta una manera específica de trabajar sus datos y desarrollar su sistema. Aquí lo fundamental es realizar una investigación sólida y pertinente. Supongamos como ejemplo para categorizar la información ya codificada, una investigación sobre la calidad de la enseñanza-aprendizaje en escuelas secundarias.

| Categoría | Agrupación de la información ya codificada |
|-------------|---|
| 1. El tutor | <p>Todos los códigos 112, relativos a la definición de la tarea de tutor, encontrados en las diferentes entrevistas.</p> <p>Todos los códigos 122, relativos a la definición operacional de la tarea de tutor, encontrados en las diferentes entrevistas.</p> <p>Todos los códigos 417, relativos a las razones de la diferencia entre dos definiciones, encontrados en las diferentes entrevistas.</p> <p>Todos los códigos 503, relativos a acción concreta del tutor, encontrados en las diferentes entrevistas.</p> |

-10- Citado por Deslauriers, 1991

| Categoría | Agrupación de la información ya codificada |
|---------------------------|---|
| 2. Administración escolar | <p>Todos los códigos 135, relativos a la motivación a docentes, encontrados en las diferentes entrevistas.</p> <p>Todos los códigos 152, relativos a la evaluación de docentes, encontrados en las diferentes entrevistas.</p> <p>Todos los códigos 320, relativos a la dirección, encontrados en las diferentes entrevistas.</p> |

Sin pretender abordar todos los elementos inherentes a la técnica de investigación por entrevista, se anotaron aquellos aspectos que se consideraron importantes para su realización. Esta descripción no omite la eficacia y autoridad de otros autores que han tratado el tema. La intención de este artículo es una presentación breve, concisa y muy personal de cómo se puede realizar una entrevista.

Evidentemente, las etapas siguientes relativas al análisis no se presentan aquí, ya que es una parte que requiere un abordaje sistemático y más elaborado en función de la problemática propuesta. Para el desarrollo de esta fase se sugiere revisar el proceso inductivo y la construcción de teoría.

BIBLIOGRAFÍA

Ambert, Anne-Marie y otros (1995). Understanding and Evaluating Qualitative Research. En: Journal of Marriage and the Family, Nov. 1995, Vol.57, No, 4.

Aktouf, O. (1992). Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organizations. Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.

Beaud J.P. (1983). L'échantillonnage. En Benoit Gauthier, Recherche sociale: de la problématique a la collecte des données. Sainte-Foy. Presses de l'Université du Québec.

Cannell, Ch. F.; Kahn, R.L. (1993). La reunion de datos mediante entrevistas. En: Festinger, L.; Katz, D. Los métodos de investigación en ciencias sociales. México. Paidós

Daunais, J.P. (1993). L'entretien non directif. En: Gauthier, B. Recherche sociale: de la problématique a la collecte des données. Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.

Deslauriers, J.P.(1991). Recherche qualitative. Montreal, McGraw-Hill éditeurs.

Festinger, L.; Katz, D. (1993). Los métodos de investigación en ciencias sociales. México. Paidós

Fontana A.; Frey, J. H. (1994). Interviewing: The Art of Science. En: N.K. Denzing; Y.S. Lincoln (eds) Handbook of Qualitative Research. Thousand Oaks, Sage.

Galindo, L.J. (1998). Sabor a ti: metodología cualitativa en investigación social. Xalapa. Universidad veracruzana.

Gauthier, B. (1993). Recherche sociale: de la problématique a la collecte des données. Sainte-

Foy, Presses de l'Université du Québec.

Grawitz, M. (1984). Métodos y técnicas de las ciencias sociales. México, Editia mexicana.

Guerrero, L. M. (s/d). La entrevista en el método cualitativo. En: <http://rehue.csociales.uchile.cl/genetica/cgo4.htm>.

Lessard-Hébert, M.; Goyette, G.; Boutin, G. (1990). Recherche Qualitative: fondements et pratiques. Montréal. Éditions Agence d'Arc, Inc.

Mace, G. (1988). Guide d'élaboration d'un projet de recherche. Québec. Les presses de l'Université Laval

McCracken, G. (1991). The long interview. Newbury Park, Sage Publications, 5ta. Edición.

Martínez M. Miguel (1994). La investigación cualitativa etnográfica en educación. México, Trillas.

Mayer, R.; Ouellet, F. (1991). Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux. Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur.

Schwartz, H.; Jacobs, J. (1984). Sociología cualitativa. México. Editorial trillas.

Sweezy, P. M. (1945). Teoría del desarrollo capitalista. México. FCE.

Taylor, S.J.; Bogdan, R. (1996). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona, Paidós.

Tremblay, M. A. (1968). Initiation a la recherche dans les sciences humaines. Montréal. McGraw-Hill.