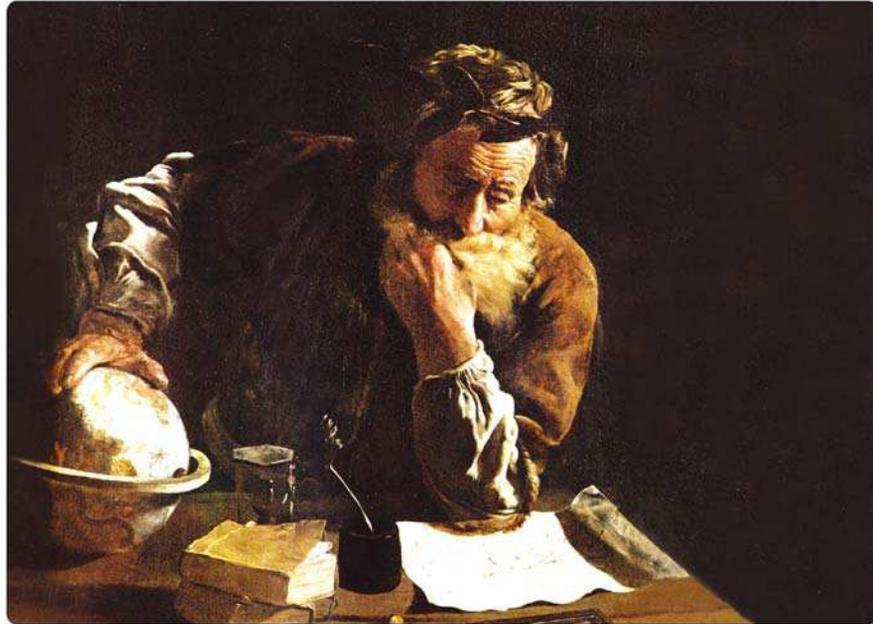


Investigación social

Metodologías de investigación social

Introducción a los oficios

MANUEL CANALES CERÓN (Coordinador - editor)



Ciencias Humanas

LOM
EDICIONES

LOM PALABRA DE LA LENGUA YÁMANA QUE SIGNIFICA SOL

Canales Cerón, Manuel

Metodologías de investigación social [texto impreso]

/ Manuel Canales Cerón .—1ª ed. — Santiago:

Lom Ediciones, 2006.

408 p.; 21x16 cm.- (Colección Ciencias Humanas)

ISBN : 956-282-840-9

R.P.I. : 156.786

1. Ciencias Sociales – Investigaciones - Metodología

2. Sociología I. Título. II. Serie.

Dewey : 001.42 .— cdd 21

Cutter : C212m

Fuente: Agencia Catalográfica Chilena

© LOM Ediciones

Primera edición, 2006.

I.S.B.N.: 956-282-840-9

© Registro de Propiedad Intelectual N°: 156.786

Motivo de cubierta: *Archimedes*, del pintor Domenico Fetti, 1620. Imagen obtenida de archivo Wikipedia, según las cláusulas de la licencia Wikimedia Commons (<http://commons.wikimedia.org/wiki/Portada>).

Diseño, Composición y Diagramación:

Editorial LOM. Concha y Toro 23, Santiago

Fono: (56-2) 688 52 73 Fax: (56-2) 696 63 88

Impreso en los talleres de LOM

Miguel de Atero 2888, Quinta Normal

Fono: 774 43 50 / 786 35 68

web: www.lom.cl

e-mail: lom@lom.cl

Impreso en Santiago de Chile.

La entrevista en profundidad individual

ÁLVARO GAÍNZA VELOSO*

El carácter complejo del acto bilateral del conocimiento-penetración. La participación activa del que conoce y la participación activa del objeto conocido (el dialogismo). La capacidad de conocer y la de expresarse. Se trata de la expresión y del conocimiento (comprensión de la expresión). (...) La interacción del horizonte del cognoscente con el del objeto conocido.

BAJTÍN

1. Introducción: Definición conceptual de la técnica entrevista en profundidad

La *entrevista en profundidad* puede definirse como una técnica⁴⁵ social que pone en relación de comunicación directa cara a cara a un investigador/entrevistador y a un individuo entrevistado⁴⁶ con el cual se establece una relación

* Sociólogo.

⁴⁵ Podemos definir técnica como dispositivos auxiliares que permiten la aplicación del método por medio de sus operaciones prácticas, concretas y adaptadas a un objeto bien definido, pues se sitúan a un nivel de relación aplicada a la realidad empírica (trato directo con los hechos o fenómenos). Constituyen prácticas conscientes y reflexivas, en oposición con las prácticas simples o rutinarias. Cfr. Ezequiel Ander Egg: *Técnicas de investigación social*, Editorial Lumen, Argentina, 1995, p. 42. En un sentido etimológico ofrecido por Jesús Ibáñez la palabra técnica tendría “una raíz indoeuropea “teks” (= hendir una madera con el hacha). El hacha es el modelo de la técnica: clasificamos las edades por el tipo de hacha (Edad de la Piedra, Edad del Bronce, del Hierro...). La madera es el modelo de la materia. La técnica es fragmentaria: descompone el espacio en puntos, el tiempo en momentos. Hace añicos lo que toca”. Jesús Ibáñez: El regreso del sujeto. *La investigación social de segundo orden*, Editorial Amerinda, Santiago, Chile, 1991, p. 42. En otras definiciones, la palabra técnica se asocia –a partir de su raíz etimológica griega–, a la noción de ‘arte’ (como habilidad y oficio) “para designar una habilidad mediante la cual se hace algo (generalmente se transforma una realidad natural en una realidad “artificial”). La *téchne* no es, sin embargo, cualquier habilidad, sino una que sigue ciertas reglas. Por eso *téchne* significa también “oficio”. En general, *téchne* es toda serie de reglas por medio de las cuales se consigue algo. Por eso hay una *téchne* de la navegación (“arte de la navegación”), una *téchne* de la caza (“arte de la caza”), una *téchne* del gobierno (“el arte de gobernar”), etc.” En: J. Ferrater Mora: *Diccionario de filosofía*, Editorial Ariel, Barcelona, 1994; Tomo IV (Q-Z), pág. 3450. Este mismo sentido de técnica como “relativo a un arte” o asociado a “arte”, “industria”, “habilidad” aparece en el diccionario de Juan Corominas: *Breve Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana*, Editorial Gredos, Madrid, 1990, pág. 560.

⁴⁶ En la terminología general de las ciencias sociales se le denomina a este último también bajo la noción de “objeto” de estudio debido en gran parte a la tradición positivista y objetivista (continúa en la página siguiente)

peculiar de conocimiento que es dialógica, espontánea, concentrada y de intensidad variable.

El investigador/entrevistador establece una *interacción peculiar* que se anima por un juego de lenguaje de preguntas abiertas y relativamente libres por medio de las cuales se orienta el proceso de obtención de la información expresada en las respuestas verbales y no verbales del individuo entrevistado. La entrevista en profundidad opera como una técnica de producción de información de doble tipo: información verbal oral (las palabras, significados y sentidos de los sujetos implicados en la entrevista) e información de tipo gestual y corporal (las expresiones de los ojos, el rostro, la postura corporal, etc.), que son leídas o interpretadas durante la interacción cara a cara y que, por lo general, resultan claves para el logro de un mayor o menor acceso a la información y “riqueza” del sujeto investigado, ya que condicionan la interacción y el grado de profundidad durante la situación de la entrevista (una entrevista puede fracasar o dar grandes logros, dependiendo de un investigador atento a toda la información que le da su entrevistado).

Debe incluirse aquí una información que también puede leerse e interpretarse –según los fines de la investigación– y que es complementaria a los significados y sentidos lingüísticos del entrevistado. Nos referimos a información presente en la entonación, el ritmo, la voz, los silencios, las pausas, la pronunciación, etc. Estos tipos de lenguaje deben tenerse en consideración a fin de relevar que el tipo de información que se produce posee una complejidad (no es un acto mecánico o rutinario) y la práctica de investigación (de “oficio”) puede operar con menor rigor si no aborda al sujeto investigado y al proceso de producción de información (que genera la entrevista) desde una reflexividad que incluya todos estos aspectos⁴⁷.

La “naturaleza” de la información que se produce en una entrevista en profundidad es de carácter cualitativo debido a que expresa y da curso a las maneras de pensar y sentir de los sujetos entrevistados, incluyendo todos los aspectos de profundidad asociados a sus valoraciones, motivaciones, deseos, creencias y esquemas de interpretación que los propios sujetos bajo estudio portan y actualizan durante la interacción de entrevista (los llamados “marcos de referencia” del actor⁴⁸);

de la investigación social que estableció las coordenadas claves del conocimiento científico en términos de una relación de conocimiento bajo la cual el sujeto cognoscente (polo activo del saber) se aproxima a la verdad objetiva de un objeto cognoscible (polo pasivo y cosificado), estableciendo la ecuación clásica de Sujeto-Objeto cuya *episteme* se encuentra en la tradición de las ciencias naturales.

⁴⁷ Sobre este doble tipo de información puede atenderse el texto de Pierre Bourdieu: *La Miseria del Mundo*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, Argentina, 1999, pág. 540 y siguientes.

⁴⁸ Cfr. Bogdan y Taylor: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina, 1986.

así como las coordenadas psíquicas, culturales y de clase de los sujetos investigados⁴⁹. No se busca “reducir” la información verbal a datos numéricos o cifrables estadísticamente. Más bien se busca la mayor “riqueza” (densidad) en el material lingüístico de las respuestas expresadas libremente por un entrevistado.

En consecuencia, se trata de una entrevista que posee los rasgos principales de abertura y flexibilidad por los cuales se busca establecer una *relación particular* con el sujeto bajo estudio, accediendo a una información que incluye aspectos de profundidad cuyo acceso requiere de un despliegue verbal y oral flexible al tiempo necesario que requiere para expresarse y configurar en sus ideas de realidad los sentidos a través de los cuales se da a entender. La temporalidad con que cuentan las respuestas orales de los sujetos entrevistados los provee de condiciones facilitadoras para la emergencia de sus puntos de vista acerca de los temas abordados en una situación de entrevista, es decir, se trata de un tiempo que está, por así decir, “disponible” para ser llenado con el material verbal de sus respuestas.

La “abertura” de esta técnica se relaciona con la idea de que la entrevista asegure las condiciones necesarias para que –tras las preguntas hechas por el investigador– las respuestas del sujeto entrevistado sean elaboradas en los propios términos en que él decide (configurando o corrigiendo a su antojo sus significados y sentidos), estableciéndose ciertos grados de libertad y fluidez para que dichas respuestas puedan expresarse y “salir” a superficie (a través del lenguaje verbal oral) desde dimensiones más profundas (las motivaciones, deseos, creencias, valoraciones, interpretaciones, etc.) en un tiempo (duración) que facilite dicho proceso.

Por parte de los investigadores se espera –se busca, pues es una pretensión que funda a esta técnica– captar y acceder a una información verbal oral que exprese las maneras de ver, pensar y sentir de los propios entrevistados que participan de esta interacción regulada por preguntas abiertas y respuestas libres: un juego de lenguaje que, si bien concede cierta libertad a la interacción de entrevista que bordea incluso a veces la forma-conversación, concede al investigador/entrevistador el lugar de máxima autoridad para la elaboración de las preguntas y al entrevistado el lugar principal de responderlas, sin cancelar, por cierto, la posibilidad que se le concede –si así prefiere– de renunciar

⁴⁹ Al respecto pueden consultarse los textos de Alfonso Ortí: “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo”, en: Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira: *El análisis de la realidad social*, Alianza Editorial, Madrid, España; 1998; pág. 214; y el texto de Luis Enrique Alonso: “Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”; en: Manuel Delgado y Juan Gutiérrez (Editores): *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, España, 1994, págs. 225 a 240.

a responderlas. Pues, como el investigador busca acceder a respuestas “libremente” producidas, la entrevista en profundidad no está diseñada para obtenerlas a través de la coacción y del ejercicio de la violencia (simbólica o psíquica o física). Por el contrario, aspira a obtener respuestas libremente expresadas, concediendo de paso la opción para los silencios que, por cierto, pueden también ser interpretados. Establece, así, un juego de lenguaje del tipo pregunta-respuesta más cercano a la forma-conversación que a la forma-interrogatorio, aunque es posible también que durante la entrevista surja una tensión entre ambas.

En la tradición de las ciencias sociales la “naturaleza” de la información que se obtiene mediante las entrevistas en profundidad (así como diversas técnicas de producción de información cualitativa) es identificada como un objeto de análisis que requiere de un ejercicio analítico coherente con la noción de “comprensión”⁵⁰ (*verstehen*) al buscar identificar y examinar los significados y sentidos que recorren y animan las respuestas verbales (grabadas o registradas) de los sujetos bajo estudio. La información que se espera obtener/producir requiere, para ser comprendida, de esa “riqueza” de significados que provean al entrevistador de las claves simbólicas para su comprensión del punto de vista de los entrevistados. De cualquier manera el proceso de comprensión no se da en forma espontánea ni de manera aparente (aunque el sentido común puede constituir una clave comunicativa entre entrevistador y entrevistado) pues requiere de un acceso gradual, sucesivo y contingente (dialógico) –durante la situación de entrevista– a los significados, valoraciones y representaciones de realidad que el sujeto entrevistado provee a medida que habla, desde niveles de mayor superficie a niveles de mayor profundidad.

Algunas definiciones de entrevista en profundidad individual:

⁵⁰ La tradición comprensivista puede identificarse con autores como Dilthey y Max Weber a fines del siglo XIX y principios del XX, así como sus resignificaciones en la fenomenología social de Alfred Schutz (sus conceptos de “sentido común”, “mundo de la vida”, “realidades múltiples”, entre otros), quien a mediados del siglo XX, radicado en Estado Unidos de América tras su huida del nazismo, influye en autores como Peter Berger y Thomas Luckmann, los que desarrollan perspectivas propias inspiradas en las ideas de Schutz. Se aproximarán desde otros desarrollos la perspectiva etnometodológica de Garfinkel y Cicourel en los años ’60 y décadas siguientes. Lo mismo ocurrirá con la tradición de la Escuela de Oxford (el último Wittgenstein y con P. Winch) así como la tradición hermenéutica asociada con Gadamer y Ricoeur, lo que introducirá cambios fundamentales en la escuela clásica de la comprensión iniciando un debate de proporciones en las ciencias humanas. Cfr. José Fernando García: *Ciencias humanas, post-fundacionalismo y post-representacionalismo*, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile, 2004.

“Una entrevista es una comunicación personal suscitada con una finalidad de información (...) Pero la diferencia estriba en la naturaleza de la información” (Morin; 1995: 207).

“(...) la entrevista es un proceso comunicativo por el cual un investigador extrae una información de una persona (...) que se halla contenida en la biografía de ese interlocutor. Entendemos aquí biografía como el conjunto de las representaciones asociadas a los acontecimientos vividos por el entrevistado. Esto implica que la información (...) será proporcionada con una orientación e interpretación significativa de la experiencia del entrevistado” (Alonso; 1994: 225-226).

“La entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes) para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal” (Gil Flores; 1999: 167).

“La entrevista es, por definición, un acto de interacción personal, espontáneo o inducido, libre o forzado, entre dos personas, entrevistador y entrevistado, en el cual se efectúa un intercambio de comunicación cruzada, a través de la cual, el entrevistador transmite interés, motivación, confianza, garantía y el entrevistado devuelve, a cambio, información personal en forma de descripción, interpretación y evaluación” (Ruiz Olabuenaga; 1989: 131).

“Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas (...) el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. El rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas” (Bogdan y Taylor; 1986: 101).

“(...) la entrevista puede considerarse como una forma de ejercicio espiritual que apunta a obtener, mediante el olvido de sí mismo, una verdadera conversión de la mirada que dirigimos a los otros en las circunstancias corrientes de la vida (...)” (Bourdieu; 1999: 533).

“(...) la máxima interacción personal posible entre el ‘sujeto investigado’ y el ‘sujeto investigador’ se produce –en principio– en la situación de la llamada entrevista abierta (esto es, una entrevista ‘abierta’ o ‘libre’ en la que se pretende profundizar en las motivaciones personalizadas de un caso individual frente a cualquier problema social). Fundamentalmente, tal tipo de entrevista consiste en un diálogo *face to face*, directo y espontáneo, de una cierta concentración e intensidad entre el entrevistado y un sociólogo más o menos experimentado, que oriente el discurso lógico y afectivo de la entrevista de forma más o menos ‘directiva’ (según la finalidad perseguida en cada caso)” (Ortí, 1998: 214).

2. Antecedentes históricos y orígenes de la entrevista en profundidad

Al abordar los orígenes de la entrevista en profundidad observamos que los diversos textos en que se trata este aspecto histórico de esta técnica social presentan como elementos claves de su configuración ciertos tipos de dispositivos de producción de información verbal que articulan las interacciones conversacionales más cotidianas hasta aquellas que resultan más profesionales e institucionales. Así la entrevista científico-social aparece vinculada a diversas fuentes narrativas y verbales que le otorgan sus rasgos más destacados pero también en relación a ciertas nociones que históricamente han resultado los pivotes por excelencia de las tecnologías sociales en la historia de Occidente como es la noción de “confesión” y sus efectos principales. A continuación desarrollaremos algunos de los aspectos más relevantes de referencia para la técnica de entrevista en profundidad y su inscripción en el discurso de la ciencia social.

De la confesión (religiosa y jurídica) y el examen (médico, pedagógico) al discurso científico en la historia de las formas de entrevista como tecnología social.

Como un antecedente histórico que es de pertinencia destacar, en la historia del surgimiento de la entrevista se encuentra la noción de “confesión” con su asociación directa al control social que se ejerce a través de los ritos religiosos y judiciales de las prácticas institucionales de la iglesia (la Inquisición) y los tribunales, así como en toda la tradición cristiana en que la confesión es una práctica instituyente por la cual los individuos revelan (sacan de la ocultación) sus mentaciones y actos ante una figura de autoridad que prescribe y proscribire los comportamientos sociales (la penitencia, la retractación y, en su extremo, la aniquilación del que es rotulado hereje y/o desviado):

“La confesión (...) Durante mucho tiempo permaneció encastrada en la práctica de la penitencia. Pero poco a poco, después del protestantismo, la Contrarreforma, la pedagogía del siglo XVIII y la medicina del XIX, perdió su ubicación ritual y exclusiva; se difundió; se la utilizó en toda serie de relaciones: niños y padres, alumnos y pedagogos, enfermos y psiquiatras, delincuentes y expertos. Las motivaciones y los efectos esperados se diversificaron, así como las formas que adquirió: interrogatorios, consultas, relatos autobiográficos, cartas; fueron consignados, transcritos, reunidos en expedientes, publicados y comentados. (...) Diseminación (...) hasta (...) la medicina, la psiquiatría y también la pedagogía”⁵¹.

En el planteamiento de M. Foucault la combinación que se da a nivel institucional y al interior del campo de la ciencia entre confesión y discurso científico se configura a partir de cuatro operaciones principales: 1) por una “codificación clínica del “hacer hablar” consistente en combinar la confesión con las diversas tecnologías para el examen de los individuos y sujetos sociales (el interrogatorio, el cuestionario, la hipnosis, las asociaciones libres, etc.) por medio de los cuales se reinscribe el procedimiento de la confesión en un campo de observaciones científicamente aceptables; 2) por “*el postulado de una causalidad general y difusa*: el deber decirlo todo y el poder interrogar acerca de todo (...)”; 3) Por “*el principio de una latencia intrínseca de la sexualidad*” por medio de la cual se pretende abordar la “verdad” del sexo con la confesión integrándola en el discurso científico que desplaza la confesión a un procedimiento de “interrogación-interrogado” que busca acceder no sólo a lo que el sujeto busca esconder sino a lo que está escondido incluso para él mismo, lo que se conecta con la cuarta operación; 4) “*Por el método de la interpretación*”, cuya función es hermenéutica al convertir la confesión ya no tan sólo en una prueba sino en un signo (por ejemplo respecto a la sexualidad) que debe interpretarse y que en el siglo XIX permitió “hacer funcionar los procedimientos de la confesión en la formación regular de un discurso científico”; y por último en la operación 5) por “*la medicalización de los efectos de la confesión: la obtención de la confesión y sus efectos son otra vez cifrados en la forma de operaciones terapéuticas (...) bajo el régimen de lo normal y patológico*”, dando lugar a las intervenciones médicas (los diagnósticos para la “curación”).

⁵¹ Michel Foucault: *Historia de la sexualidad I. La voluntad de saber*. Siglo XXI Editores; México; 1998, págs. 79-80. Más adelante el texto de Foucault continúa este planteamiento que muestra el paso de la confesión religiosa al discurso científico: “Un discurso verídico que ya no debía articularse con el que habla del pecado y la salvación, de la muerte y la eternidad, sino con el que habla del cuerpo y la vida –con el discurso de la ciencia (...) una ciencia-confesión, una ciencia que se apoyaba en los rituales de la confesión y en sus contenidos”, *ibíd.*, pág. 81.

La confesión obligatoria y exhaustiva se constituye en la primera tecnología para producir las formas de verdad –en particular sobre la sexualidad, en el texto de Foucault– emigrando luego a la pedagogía y luego diseminándose en las relaciones sociales (intergeneracionales –adultos y niños–, familiares –padres e hijos–, la medicina y la psiquiatría –médico y paciente–)⁵².

Con Jesús Ibáñez (1979) podemos complementar el seguimiento que hace Foucault (1998; 1976) del tránsito del examen –al principio en su forma más cercana a la “confesión” como penitencia religiosa y como método de interrogatorio en la Inquisición, y luego como “examen” en la pedagogía (las Escuelas Normales) y en la clínica (detección de lo patológico y restauración de la normalidad)– a la industria y a las emergentes relaciones sociales y división del trabajo (oficios, profesiones) del capitalismo industrial y de consumo. Tránsito que se produce mediante los test, los controles de calidad, el examen de expertos de selección de personal y exámenes psicológicos, desarrollándose en forma concomitante con las diversas ciencias humanas situables dentro de la división del trabajo y en el campo de las profesiones que se desarrollan en el transcurso del capitalismo (medicina, psiquiatría, pedagogía, criminología, psicología, etc.). Se configura así, a partir de este capitalismo industrial del siglo XIX, una tecnología con pretensión de medida (la encuesta estadística) que permite acceder a información articulando los componentes de “encuesta” (para los hechos, facticidades) y de “examen” (para las opiniones) clasificando los hechos y las percepciones para medirlos y analizarlos como fenómenos colectivos (como tecnologías y dispositivos de control):

“Mediante la ‘encuesta’ el poder captura y discrimina, por eso es el instrumento empírico privilegiado para la construcción de las ciencias naturales –que incluyen lateralmente como objeto todo lo que puede ser tratado como cosa (...) incluidos los hombres colonizados en la colonización exterior y en la interior– en el momento en que el capital captura tierras y hombres tiene que clasificar lo capturado de hecho –haciendo el registro ordenado de sus posesiones– y de derecho –excluyendo lo inútil y/o peligroso– (...) en el momento en que el capital captura el tiempo, haciendo trabajar y acumulando (...)”⁵³

Más adelante Jesús Ibáñez (1979) examina la transformación de la confesión en técnica de investigación social en su forma “entrevista en profundidad” a partir de la sesión individual de psicoanálisis o su análogo clínico como su

⁵² M. Foucault, op. cit., págs. 82-85.

⁵³ Jesús Ibáñez: *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica*, Siglo XXI, Madrid, 1979, p. 114.

antecedente inmediato. A partir de aquí se diseña para los estudios de motivación de comportamientos y cambios de actitud (Merton) y de motivación en los estudios de mercado (Dichter). Al respecto el autor señala:

“La confesión se transforma en técnica de investigación social en forma de ‘entrevista en profundidad’. Su antecedente inmediato es la sesión individual de psicoanálisis o su análogo clínico. Introducida por Merton –‘*focussed interview*’– para analizar los efectos de una experiencia, y por Adorno –‘*clinical interview*’– para analizar las motivaciones de un comportamiento, tiene amplia utilización, incluso con una función indicativa, en el trabajo de Kinsey: proliferará, bajo la impulsión de Ditcher, en los llamados ‘estudios de motivación’ en investigación de mercados.

Pero en seguida se escindirá en dos técnicas: la ‘entrevista en profundidad’ y el ‘grupo de discusión’ (...)”⁵⁴

Es relevante incluir en la reflexión de las técnicas de investigación social y de la investigación “científica” las condiciones histórico-sociales en que surgen, así como atender a los sentidos y pretensiones con que ellas se ejercen, en el contexto argumental de que la investigación social tiene asociado un componente pragmático consistente en producir sentidos en relación a la solución de los problemas de la sociedad compleja y de un mundo que introduce nuevos desafíos y tensiones en la convivencia humana.

Pensar a las tecnologías en su relación con las formas que adquieren sus usos y con el tipo de sociedad en que se practican, permite introducir una reflexividad que acuda a este componente pragmático de “inyectar” sentidos (neguentropía) e intencionalidades sociales para aminorar los efectos más nocivos de los procesos de desarrollo en el contexto de la globalización y para anticipar las necesidades, los nuevos problemas emergentes y para orientar las demandas sociales que se configuran en la sociedad actual⁵⁵. Al respecto puede

⁵⁴ Jesús Ibáñez: *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica*, Siglo XXI, Madrid, 1979, págs. 122-123.

⁵⁵ Sobre este carácter pragmático de las metodologías de investigación puede leerse en el texto de Bunge: “Los métodos son medios arbitrarios para alcanzar ciertos fines. ¿Para qué fines se emplean el método científico y las varias técnicas de la ciencia? En primer lugar, para incrementar nuestro conocimiento (objetivo intrínseco, o cognitivo); en sentido derivativo, para aumentar nuestro bienestar y nuestro poder (objetivos extrínsecos o utilitarios). Si se persigue un fin puramente cognitivo, se obtiene *ciencia pura*. La *ciencia aplicada* y la *técnica* utilizan el mismo método general de la ciencia pura y varios métodos especiales de ella, pero los aplican a fines que son en última instancia prácticos”. Mario Bunge: *La investigación científica*, 2ª edición corregida, Editorial Ariel, S.A., Barcelona, 1983, pág. 43. También esta dimensión

(continúa en la página siguiente)

atenderse el planteamiento de Miguel Beltrán (1998) en su reflexión acerca del método crítico-racional (asociado a la Escuela de Frankfurt):

“El método crítico-racional no comporta el que la ciencia social como tal asuma la tarea de fijar los fines sociales, sino sólo que los fines sociales sean susceptibles de una consideración científica racional y crítica. E insisto una vez más: contra el método crítico-racional no hay más argumento que el empírico-positivista de rechazar el mundo de los valores, argumento de cuya inanidad estoy completamente convencido por razones que ya he expuesto y que no es del caso repetir aquí. Y siendo esto así, nada exige a la ciencia social que renuncie a la razón objetiva o sustantiva, reclusándose en una mera razón instrumental que acepte como datos y considere indiscutibles los fines sociales establecidos por puras razones de preferencia o de intereses; por el contrario, la ciencia social debe reivindicar su discusión”⁵⁶.

3. Otros antecedentes de la entrevista cualitativa de investigación social

3.1. *Las interacciones conversacionales cotidianas como referente de la entrevista en profundidad*

Existe una vinculación particular entre lo que podríamos distinguir como “entrevista formal” y “conversación” que algunos autores abordan para demarcar la *técnica* (el instrumental del saber científico) de la *conversación informal* (las reglas del intercambio simbólico cotidiano del sentido común). Podemos identificar en el arte de la conversación una base social clave –lograda en el proceso mismo de la socialización– para el aprendizaje de cualquier forma de entrevista profesional o para la preparación y confección de entrevistas con fines profesionales.

pragmática asociada a la investigación científico-social puede consultarse en el texto de Alfonso Ortí: “La confrontación de modelos y niveles epistemológicos en la génesis e historia de la investigación social; en: Manuel Delgado y Juan Gutiérrez (editores): *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, 1994, págs. 85-95. Sobre los “problemas emergentes” puede consultarse los textos de Ulrich Beck: *¿Qué es la globalización?*, Editorial Paidós, Barcelona; 1998; y U. Beck: *La Sociedad del Riesgo. Hacia una nueva modernidad*, Editorial Paidós, Barcelona, 1998.

⁵⁶ Miguel Beltrán: “Cinco vías de acceso a la realidad social”; en: Manuel García Ferrando; Jesús Ibáñez y Francisco Alvira (Compiladores): *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Alianza Editorial, Madrid, 1998, págs. 31-32.

Pues, en rigor, es en la interacción conversacional donde se establecen y desarrollan las diversas operaciones y juegos de lenguaje que permiten la comunicación social y las variadas formas de interpretación de las personas. Es bajo una argumentación como ésta en que se le concede a la conversación⁵⁷ un “lugar” en el borde, por así decir, de la entrevista formal –la que se efectúa con grabador tras un proceso previo de gestión y *rapport*, como suele instruirse en los ámbitos académicos– pues puede realizarse en interacciones verbales más cotidianas y “naturales” (en el trabajo de campo: sobre cosas vistas o escuchadas) pero intencionadas a lograr interacciones más intensas y prolongadas. Un ejemplo lo podemos encontrar en la llamada “entrevista conversacional” asociada a la observación participante y al trabajo de campo que recomienda acudir a las propiedades de la conversación común como forma de sostenimiento de tales interacciones verbales entre sujetos investigadores e investigados, consolidando así a la conversación de la vida cotidiana como un referente de la entrevista⁵⁸.

También la relación entre entrevista y conversación aparece en otros autores para indicar el tipo peculiar de interacción dialógica que se estimula en una entrevista en profundidad y que se asemeja mucho más a una conversación “natural” que a un “interrogatorio” judicial o policial y que presenta las siguientes características como las más importantes: opera como una “verdadera conversación” que se desarrolla en forma controlada (no alborotada o meramente improvisada), no sigue un esquema rígido de desarrollo, debe retroalimentarse con incentivos que fomenten la motivación, el interés y la participación espontánea (así como el *rapport*), y exige una relación amistosa entre entrevistador y entrevistado⁵⁹. Este acento en la idea de “conversación” de la entrevista en profundidad puede ilustrarse en la siguiente cita de un célebre texto sobre metodologías cualitativas:

⁵⁷ Hay autores que entienden a la entrevista en profundidad como una “conversación profesional”. Se puede observar la cita siguiente acerca de la entrevista en profundidad: “una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas”. Al respecto véase José Ruiz Olabuenaga y María Antonia Ispizúa: *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1989, pág. 125.

⁵⁸ Miguel Valles: *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*, Editorial Síntesis, Madrid, 1997, págs. 178 y siguientes. Respecto a esta relación entre conversación y entrevista Valles cita, en estas páginas, a otros autores que tratan el punto: Schatzman & Strauss: *Field Research. Strategies for a natural sociology*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1973; y a Erlandson; Skipper; Allen: *Doing naturalistic inquiry*, London: Sage, 1993.

⁵⁹ José Ruiz Olabuenaga y María Antonia Ispizúa: *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1989, pág. 135.

“En la entrevista cualitativa, el investigador intenta construir una situación que se asemeje a aquellas en las que las personas hablan naturalmente entre sí sobre cosas importantes. La entrevista es relajada y su tono es el de la conversación, pues así es como las personas interactúan normalmente. El entrevistador se relaciona con los informantes en un nivel personal. Por cierto, las relaciones que se desarrollan a medida que transcurre el tiempo entre el entrevistador y los informantes son la clave de la recolección de datos”⁶⁰.

En este contexto argumental las entrevistas cualitativas son definidas a partir de dos ideas recurrentes: la variedad de este tipo de entrevistas incluye modalidades equiparables a las conversaciones informales o casuales, y como cualidad importante es el tiempo o la temporalidad que se necesita durante la interacción de la entrevista, es decir, la duración del encuentro. Lo anterior no debería confundir con descartar toda conversación casual y cotidiana por asignarle los atributos más idóneos de la interacción verbal a la entrevista prolongada ya que se pueden dar interacciones breves o de escasos minutos en que pueden crearse las condiciones claves para una investigación.

Si bien podríamos hacer nuevas distinciones acerca de los tipos de entrevista según una argumentación planteada desde el grado de estructuración de la entrevista como técnica de investigación social –cuestión que se verá más adelante–, las entrevistas cualitativas, bajo las ideas que hemos expuesto hasta aquí, pueden presentarse bajo tres modalidades principales:

- a) La entrevista conversacional informal: en que las preguntas surgen en el contexto y en el curso “natural” de las interacciones sociales, pudiendo ser breves (como en el trabajo de campo) pero podrían darse también más extensas aunque no utilicemos el grabador.
- b) La entrevista basada en un guión: en que se elabora una guía de temas a tratar pero en condiciones de flexibilidad y libertad para ordenar las preguntas y elaborar otras nuevas que surjan del contenido verbal del entrevistado como de la propia situación de entrevista, así como da al entrevistado libertad para responderlas en sus propios términos.
- c) La entrevista estandarizada abierta: en que se elabora una pauta de preguntas ordenadas y redactadas por igual para todos los entrevistados pero de respuesta abierta o libre. También ésta ha recibido como nominación “entrevista semi-estructurada” aunque su mejor comprensión se

⁶⁰ R. Bogdan y S. J. Taylor: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986, pág. 120.

presentará en relación al grado de estructuración, tema a tratar más adelante⁶¹.

3.2. Los tipos de entrevista profesional como referente de la entrevista en profundidad y de investigación social

Como otro referente de entrevistas cualitativas de investigación se encuentran las experiencias comunes de la vida social con diversas formas de entrevista y consulta instituidas en la sociedad como las consultas médicas, las entrevistas entre apoderados y profesores, las entrevistas periodísticas que abundan en los medios de comunicación (televisión, radio y periódicos) y las entrevistas de selección o promoción en el mercado laboral para los puestos de trabajo o para contextos de planificación, formación y gestión de recursos humanos. Es posible distinguir también aquí formas de asesoramiento (jurídico, financiero, laboral, médico y de imagen) entre profesionales y clientes.

Las entrevistas de investigación como técnicas para obtener información respecto de objetivos de estudio en el campo de las ciencias sociales se pueden complementar y vincular con estas entrevistas profesionales como, por ejemplo, en el campo de la salud en que se constituyen equipos de profesionales conformados por psicólogos y trabajadores sociales que realizan entrevistas distinguibles de las consultas médico-paciente⁶².

En consecuencia podemos identificar como referentes directamente implicados en el ejercicio de la entrevista en profundidad individual a las formas de conversación social cotidiana –desde las más “naturales” y breves o las correspondientes al trabajo de campo y a la observación participante– así como a los diversos tipos de entrevistas profesionales y sus relaciones con la investigación social.

⁶¹ Miguel Valles: *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*, Editorial Síntesis, Madrid, 1997, pág. 180.

⁶² Miguel Valles: *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*, Editorial Síntesis, Madrid, 1997, págs. 181-182. También esta relación entre entrevistas profesionales y de investigación se puede ver en Ezequiel Ander-Egg: *Técnicas de investigación social*, Editorial Lumen, Argentina, 1995, pág. 225.

4. Métodos y técnicas de investigación según el grado de estructuración

4.1. La abertura-cerradura

Un criterio frecuente para identificar los diversos tipos de entrevistas de investigación social es el del grado de estructuración. Según se ubique a la técnica social –la entrevista en profundidad– en alguno de los extremos del grado de estructuración, la entrevista poseerá competencias fundamentalmente diferentes. Los extremos de la estructuración están conformados por dos polos o ejes (que podrían entenderse solamente como opuestos de no ser por el criterio de complementariedad metodológica⁶³) que reúnen características y atributos para la entrevista que se pueden oponer a modo de binomios centrípetos que producen información distinta del objeto de estudio y con ello cambia el objeto de estudio mismo como realidad social con la cual se relacionan.

En un extremo tenemos un “polo abierto” bajo el cual la entrevista de investigación científico-social adquiere características peculiares. Es un polo de abertura que también sería nominable como polo no-estructurado. Está asociado a planteamientos epistemológicos, teóricos y metodológicos (los diversos marcos de referencia teóricos y perspectivas que le son de cierta fundamentación) que definen o demarcan el tipo de realidad social y objeto de estudio que se pretende indagar. No pretende medir sino más bien acceder a una información verbal rica en significados y expresados a ritmo y a duración fijados por el propio entrevistado. “Abre” para dejar “salir” aquello que el sujeto quiere decir (o que dice aunque no sea consciente de lo que dice) y aquello que puede decir en el contexto de una interacción cara a cara con un entrevistador/investigador –que previamente ha realizado un adecuado proceso de *rapport* y generado las condiciones más “idóneas” para la entrevista– que solicita de vez en cuando su palabra y punto de vista.

La abertura está planteada para acceder a un objeto de estudio –significados y representaciones simbólicas– que puede configurarse más claramente a medida que más información el entrevistado va produciendo y destinando para su

⁶³ Véase Miguel Beltrán: “Cinco vías de acceso a la realidad social”, en: García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira: *El análisis de la realidad social*, Alianza Editorial, Madrid, España, 1998, págs. 19 a 49; y Alfonso Ortí: “La confrontación de modelos y niveles epistemológicos en la génesis e historia de la investigación social”; en Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, 1994, págs. 85 a 95.

concentrado entrevistador. A mayor riqueza simbólica de los significados y palabras de la persona entrevistada, mayor conocimiento se produce en torno a la realidad social investigada. Por eso está pensada como una abertura que deja libre al habla para que exprese lo que quiera en relación con los temas que se le consultan o que el sujeto mismo agrega en relación a los temas iniciales generadores. Pues son los propios significados o contenidos de las respuestas del entrevistado que son interpretados, a medida que surgen, por el entrevistador que se encuentra en una relación de *participación* (y, por lo tanto, en un tipo de *implicación*) con las respuestas y significados del entrevistado. El material lingüístico de las respuestas ofrece los elementos para elaborar nuevas e impredecibles preguntas que dependen de esta información que el entrevistado va articulando y que se va produciendo en el contexto mismo de la entrevista.

La pauta de preguntas de las entrevistas no estructuradas incluye un proceso mixto de elaboración de temas por consultar. Pueden ser identificados antes de la realización de la entrevista y también surgir durante el transcurso mismo de ésta. Dependiendo de la revisión bibliográfica que hay que realizar y del conocimiento acumulado a la fecha sobre lo indagado así como de la experiencia del investigador, los temas que se pueden identificar antes de la entrevista como relevantes (dependiendo de la mirada reflexiva y del rigor del tratamiento de la información recabada con anterioridad) pueden dar lugar a temas nuevos emergentes por preguntar durante el desarrollo de la misma. Lo que requiere de mucha concentración y capacidad para producir una “atmósfera” de entrevista⁶⁴ que facilite tal interacción.

En la perspectiva más tradicional o clásica de la investigación social (inspirada en modelos positivistas y explicativos que operan desde el presupuesto de objetividad clásico –antes de su fractura a partir de la segunda mitad del siglo XX– esta forma de entrevista se la ha concebido para indagar en estudios que no cuentan con conocimiento acumulado a la fecha (los llamados estudios exploratorios) a fin de que este tipo de entrevista explore una problemática social desconocida y con la información así “recogida” o recopilada se puedan establecer problemáticas de investigación “científica” que provea de “variables” (características sociales externas, independientes y objetivas) que posteriormente puedan servir para elaborar un sistema de hipótesis a ser contrastado empíricamente. De modo que el estudio exploratorio aparece en esta perspectiva positivista subvalorado o en un rango inferior en la jerarquía ascendente del saber científico

⁶⁴ El término “atmósfera” lo he tomado de Domingo Asún, destacado psicólogo chileno, con quien he tenido la grata y feliz experiencia de conversar algunas de las ideas en torno a esta “relación peculiar” que supone una entrevista. La noción expresaría el campo posibilitario de la entrevista como técnica dialógica en el acceso a un conocimiento relevante.

de menor estructuración (signado como menor conocimiento, menor objetividad y menor precisión) a mayor estructuración (signado como mayor conocimiento, mayor objetividad y mayor precisión), destinando las entrevistas no estructuradas y en profundidad a problemáticas sobre las que no se tiene conocimiento y que no se pueden traducir fácilmente a cifras confiables y unívocas.

Como en la perspectiva positivista explicativa la pretensión mayor de la ciencia está en explicar la realidad social a través de variables que son causas (variables independientes) de otras variables que son efectos (variables dependientes) y que requieren de un conjunto de requisitos para ello, la información verbal o simbólica que arrojan o producen las entrevistas en profundidad en estudios exploratorios aparecen con menor estatus científico al dificultarse su traducción a medidas y datos cuantitativos que permitan establecer relaciones causales explicativas entre variables. Por lo mismo, en la tradición más positivista se concibe a las entrevistas en profundidad como técnicas que buscan “extraer” de la información analizada “variables” para elaborar futuras y nuevas investigaciones. La inscripción de la entrevista en profundidad y de la información que produce en una tradición teórica más comprensivista e interpretativa –es decir, *cualitativa*–, se puede apreciar en un conjunto de autores⁶⁵ que instalan ésta y otras técnicas como parte de una gran perspectiva teórica-metodológica que concibe a la realidad social como una realidad pre-estructurada simbólicamente: a principios del siglo XX en la Escuela de Chicago; a mediados del siglo XX con la fenomenología social, a partir de los '60 con la sociología de Berger y Luckmann, la etnometodología de Garfinkel y Cicourel y los aportes de la Escuela de Oxford sobre el lenguaje ordinario, la perspectiva dramaturgica de Goffman, etc.

4.2. *El par Emic-Etic*

Estos términos ingresan a una fundamentación metodológica cualitativa a partir de los aportes realizados por Kenneth L. Pike (1954 y 1971), lingüista y

⁶⁵ Véase, por ejemplo, la introducción del libro de José Ruiz Olabuenaga y María Antonia Ispizúa: *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1989, págs. 15 a 78; o la introducción del texto de Bogdan y Taylor: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, 1986, págs. 15 a 27; o en Irene Vasilachis de Gialdino et al.: *Métodos cualitativos II. La práctica de la investigación*, Centro Editor de América Latina, Buenos Aires, 1992, págs. 9 a 105. O bien se puede atender a los seis capítulos de la primera parte del libro de Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, España, 1994; o los primeros dos capítulos de Miguel S. Valles: *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*, Editorial Síntesis, Madrid, 1997.

misionero, quien hace una distinción –basándose en Sapir– entre dos modos de hablar de una cultura a partir de los sufijos *emic* y *etic* procedentes de *phonemic* o fonémica y *phonetic* o fonética. “Fonémica” sería la perspectiva que se centra en el estudio de las unidades significativas para el hablante (la mirada “interior” o del “nativo”) y “fonética” estudiaría los sonidos del hablante desde el exterior, a efectos lingüísticos (la mirada “exterior”)⁶⁶. La fonética trata con los sonidos en sentido físico (para su clasificación y distinción) y la fonología trata con los fonemas en un sentido lingüístico (de los *significados* según un marco de interpretación social)⁶⁷.

La entrevista en profundidad, al pretender conocer el punto de vista del sujeto entrevistado (sus marcos de referencia, sus significados, valoraciones y esquemas de interpretación), es una técnica que se vincula directamente con este componente *emic* al permitir la expresión del punto de vista del “nativo” (la experiencia de realidad como miembro de un contexto simbólico y de prácticas) o punto de vista “interior” (desde una representación de realidad culturalmente demarcada de otras claramente distinguibles) del entrevistado. La dimensión semántica o de significados que contiene la noción de lo *emic* hace amigable la relación entre este tipo de información simbólica (la particularidad cultural de la diversidad social humana) y la entrevista en profundidad que busca acceder a las maneras de pensar, sentir y actuar (el decir acerca del actuar) de los sujetos sociales pertenecientes a determinados contextos biográficos, generacionales, de género y de clase. Muchas veces se aplican entrevistas en profundidad para acceder a esos contextos constituyentes del sistema de significados y de los esquemas de interpretación que portan los sujetos entrevistados y que actualizan en cada interacción.

Para entender mejor el acceso a esta información simbólica que representa la noción de *emic* es necesario incluir aquí la noción de “*participación*” que está presente en todo el ejercicio del entrevistador cuando interactúa interpretativamente con el sujeto entrevistado que a su vez también está en una relación interpretativa con su entrevistador. Esta *relación peculiar* entre ambos produce la información simbólica que será posteriormente sometida a nuevos procesos de interpretación (a través de las técnicas de análisis de la información cualitativa aplicables sobre la transcripción o desgrabación de la entrevista). Se entiende aquí como una información producida por actividades que cada uno

⁶⁶ Angel Aguirre Baztán: “Émica, ética y transferencia”; en: Angel Aguirre Baztán (Editor): *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*, Editorial Boixareu Universitaria, Barcelona, España, 1995, págs. 85 a 106.

⁶⁷ Jesús Ibáñez: *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*. Editorial Amerinda, Santiago de Chile, 1991, págs. 49 y ss.

de ellos realiza durante la interacción de la entrevista y, por tanto, como *prácticas* de intercambios simbólicos que permiten *participar* construyendo la edificación de los contenidos de esta información. Cada uno al *participar* en la producción de esta información se *implica* desde determinados contextos de significado y de experiencia en su realización, y la riqueza de la comprensividad para el investigador/entrevistador estará relacionada con la peculiar manera de *participar y de implicarse en las prácticas de intercambio y producción simbólicas* que operan durante la entrevista.

La noción de participación opera aquí como condición de comprensividad de las interacciones lingüísticas. Se trata de cierto desplazamiento de la significación del lenguaje a su uso o empleo en determinados “juegos”⁶⁸ y en determinadas *contextos* en que las actividades de diálogo operan como formas de *participación* que posibilitan la comprensión en ciencias sociales⁶⁹.

4.3. La noción de profundidad

La noción de profundidad que se asocia a las entrevistas abiertas y no estructuradas⁷⁰ introduce la idea según la cual la entrevista de estructuración abierta permite el despliegue de los significados y contenidos simbólicos del entrevistado según sus propias palabras y maneras de pensar y sentir el mundo, lo que se ha entendido como el despliegue desde las dimensiones profundas (motivacionales e interpretativas) hacia el nivel de superficie de las palabras habladas por las cuales él expresa sus *sentidos*. La entrevista en profundidad se ha concebido inicialmente como una técnica que busca los aspectos de profundidad (la “verdad” del entrevistado), accediendo a captar toda la profundidad

⁶⁸ L. Wittgenstein: *Investigaciones Filosóficas*, Editorial Crítica, Barcelona, 1988. Al respecto Alonso da cuenta de estos “juegos de lenguaje” y “actos de habla” implementados durante una entrevista. Estos últimos son clasificados en tres tipos: “1. Declaración. Acto por medio del cual el que habla hace conocer al interlocutor su punto de vista o conocimiento. 2. Interrogación. El que habla obliga al interlocutor a responder una pregunta. 3. Reiteración. Acto por el cual el que habla asume, repitiéndolo, un punto de vista enunciado por el interlocutor”. Al respecto véase: Luis Enrique Alonso: “Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”; en: Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, 1994, pág. 234.

⁶⁹ Peter Winch: *Ciencias Sociales y Filosofía*, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1963.

⁷⁰ Hay autores que clasifican a la entrevista en profundidad como un tipo de entrevista no estructurada. Al respecto véase el texto de Guillermo Briones: *Métodos y Técnicas Avanzadas de Investigación Aplicadas a la Educación y a las Ciencias Sociales*, Módulo 3: “Técnicas e instrumentos para la recolección de informaciones”, Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES) y *Programa Interdisciplinario de Investigación en Educación* (PIIE), Segunda Edición, Corporación Editorial Universitaria de Colombia, Bogotá, 1988, pág. 148.

y todo el espectro de sus emociones⁷¹, buceando en los rincones ocultos de la interioridad del sujeto que salen a la superficie a través de sus palabras:

“Por ello mismo, este *enfoque cualitativo*, inherente a la *investigación motivacional profunda*, exige precisamente la libre manifestación por los sujetos encuestados de sus intereses informativos (recuerdo espontáneo), creencias (expectativas y orientaciones de valor sobre las informaciones recibidas) y deseos (motivaciones internas conscientes e inconscientes) (...) la aproximación *cualitativa, informal o abierta*, que entraña la (relativamente) libre autodeterminación expresiva de los sujetos (...) encuestados mediante la *entrevista abierta* (...), pretende crear una situación de auténtica comunicación: es decir una comunicación multidimensional, dialéctica, y (eventualmente) contradictoria, entre el investigador y el individuo (...) en la que los “receptores” son a su vez “emisores” de mensajes y pueden reformular –auténtica libertad para la significación– las preguntas planteadas por el investigador, poniéndolas a su vez en cuestión. Surge y se estructura así un proceso informativo recíproco, conformado casi como un diálogo personal y proyectivo, en el que cada frase del discurso adquiere su sentido en su propio contexto concreto, y permite revelar el sistema ideológico subyacente en el sistema de la lengua del hablante (...) Resulta evidente que la máxima interacción personal posible entre el “sujeto investigado” y el “sujeto investigador” se produce –en principio– en la situación de la llamada *entrevista abierta* (esto es, una entrevista “abierta” o “libre” en la que se pretende profundizar en las motivaciones personalizadas de un caso individual frente a cualquier problema social)”⁷².

En cierta bibliografía metodológica existe cierto debate en torno a las nociones también polares de superficie y profundidad, acudiéndose a los aportes de Chomsky, quien instala la dimensión de los “significados” superando el nivel de los meros elementos (estudios cuantitativos de medida) por las estructuras en que dichos elementos se articulan (poniendo así de relieve a la semántica). Propone un modelo definido a partir de la “competencia” o nivel generativo (capacidad de un hablante para a partir de un conjunto finito de elementos y reglas, interpretar y ejecutar un conjunto infinito de frases) y de la “actuación” o nivel fenomenal (la conducta empírica del hablante). El modelo de la competencia

⁷¹ José Ruiz Olabuenaga y María Antonia Ispizúa: *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1989, pág. 134.

⁷² Alfonso Ortí: “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo”; en: Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira: *El análisis de la realidad social*, Alianza Editorial, Madrid, España, 1998, págs. 213-214.

incluye la oposición “estructura profunda” y “estructura de superficie”, que al operar como una gramática pone en relación a los significados (interpretación semántica o estructura de profundidad) con las señales (representación fonética o estructura de superficie), es decir, el paso de la estructura profunda a la estructura de superficie, de los significados a sus expresiones. Paso o transformación de la profundidad a la superficie (modelo generativo/ transformacional)⁷³.

La idea de profundidad no está exenta de debate. Al respecto se puede apreciar la argumentación de Jesús Ibáñez, quien propone entender a la “entrevista en profundidad” como una técnica que opera a nivel de la superficie al permitir producir y retener un discurso que se despliega a nivel de la superficie⁷⁴. En la discusión entorno al juego de lenguaje “estímulo/respuesta” o de “pregunta/respuesta” que supone una entrevista (aunque sea abierta o en profundidad) es posible observar que se concede mayor profundidad al juego de lenguaje del tipo “conversación” que opera como totalidad (discursiva) producida por la discusión de grupos o bien una mayor profundidad a la noción de “sentido” que se asocia más al socioanálisis (a los efectos pragmáticos de las hablas o sus expresiones a nivel de las prácticas actoriales de los comportamientos colectivos)⁷⁵.

4.4. La entrevista en profundidad como técnica cualitativa de investigación social

La noción de lo cualitativo se presenta en la investigación social asociada a la búsqueda de las dimensiones simbólicas (de los significados sociales) y motivacionales de los sujetos investigados⁷⁶. Se trata de dimensiones constitutivas de la realidad social que si bien no la agotan, informan de aspectos específicos que requieren de un abordaje coherente con este tipo de realidad, ya que el objeto de estudio está aquí pre-estructurado simbólicamente. La noción de lo cualitativo se presenta así asociada a la noción de “profundidad” o de análisis intensivo

⁷³ Jesús Ibáñez: *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*, Editorial Amerinda, Santiago, Chile, 1991, págs. 55-57.

⁷⁴ Jesús Ibáñez: *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica*, Editorial Siglo XXI, Madrid, España, 1979, pág. 122 (abajo a pie de página).

⁷⁵ Sobre este debate se puede ver el texto de Jesús Ibáñez: “El regreso del sujeto”, op. cit., especialmente, págs. 74 a 83. También se puede seguir esta argumentación a lo largo del texto del mismo autor: “Más allá de la sociología”, op. cit., págs. 122 y ss. (se puede atender a la nota al pie que hay en la página 122).

⁷⁶ Alfonso Ortí: “La confrontación de modelos y niveles epistemológicos en la génesis e historia de la investigación social”; en Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, 1994. Se puede atender especialmente las ideas de las páginas 91 a 95 así como al cuadro de la página 93 (cuadro titulado “La confrontación de modelos y niveles epistemológicos”).

antes que extensivo para develar la riqueza simbólica de la realidad social que se ve “desbordada, por todas partes, por la ‘abundancia del significado’ y la proliferación de los significantes de ‘objetos simbólicos’ tan genéricos y multidimensionales”⁷⁷.

La noción de lo cualitativo remite a la noción de profundidad examinada anteriormente, ya que implica un proceso de indagación que pretende ubicarse al interior de los procesos de construcción social de los significados y de las acciones. Las acciones sociales son significativas pues se articulan en esquemas de interpretación que los sujetos portan y reconstruyen y bajo los cuales esas acciones se orientan y adquieren relieve. Como señalaba uno de los padres fundadores de la Escuela de Chicago, William I. Thomas, los significados y mentaciones de los sujetos tienen consecuencias prácticas al incidir directamente en la orientación de sus acciones individuales y colectivas: la definición de la situación (y de la realidad) posee consecuencias prácticas para los actores. Si los hombres definen las situaciones como reales, ellas son reales en sus consecuencias⁷⁸.

Lo cualitativo remite a la idea de inmersión o de indagación intensiva en los contextos en que los significados mentados circulan y se intercambian o en que la acción social misma ocurre, evitando un conocimiento de “naturalización” de la realidad social, ya que lejos de dar todo por sobreentendido se pretende acceder a los procesos de construcción social que sirven de base para el despliegue de las relaciones humanas. Los pasos de este acceso cualitativo al conocimiento de la realidad social se pueden ilustrar en la siguiente cita:

- “1. Entrar dentro del proceso de construcción social, reconstruyendo los conceptos y acciones de la situación estudiada, para
2. Describir y comprender los medios detallados a través de los cuales los sujetos se embarcan en acciones significativas y crean un mundo propio suyo y de los demás.
3. Conocer cómo se crea la estructura básica de la experiencia, su significado, su mantenimiento y participación a través del lenguaje y de otras construcciones simbólicas.
4. Recurriendo por ello a descripciones en profundidad, reduciendo el análisis a ámbitos limitados a la experiencia, a través de la inmersión en los contextos en que ocurre.

⁷⁷ Alfonso Ortí: “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo”; en: Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira: *El análisis de la realidad social*, Alianza Editorial, Madrid, España, 1998, pág. 211.

⁷⁸ Norberto Cambiasso y Alfredo Grieco y Bavio: *Días Felices. Los usos del orden: de la Escuela de Chicago al Funcionalismo*, Eudeba, Editorial Universitaria de Buenos Aires, Argentina, 2000, pág. 32.

5. (...) la necesidad que siente el investigador de hacerse sensible al hecho de que el sentido “nunca puede darse por supuesto” y de que “está ligado esencialmente a un contexto”⁷⁹.

Sin embargo, también existe cierta discusión en torno a la clasificación de los métodos y técnicas de investigación bajo el binomio cualitativo y cuantitativo aunque se le reconozca como un antecedente necesario para todo investigador que se introduce en el conocimiento de las metodologías de investigación sociológica que aborde tanto el campo de los “hechos” (nivel fáctico de la realidad social) o de los “discursos” (nivel simbólico de la realidad social). Tal dicotomía entre cualitativo y cuantitativo se pretende superar en la distinción establecida por algunos autores que diferencian entre “perspectiva distributiva” (o “técnicas distributivas” asociadas a los estudios cuantitativos y de medidas estadísticas) y “perspectiva estructural” (o “técnicas estructurales” asociadas a los estudios cualitativos comprensivistas e interpretativos de los discursos sociales), introduciendo nuevas, interesantes y posibilitarias argumentaciones en torno a los niveles y dimensiones de la realidad social que son posibles de abordar mediante procedimientos metodológicos y técnicos⁸⁰.

5. Sobre los usos de la entrevista en profundidad individual

Los usos de esta técnica se caracterizan, por un lado, por indicar a través de ella el abordaje de la dimensión simbólica de la realidad social, atendiendo al análisis de significados y precisando las cadenas asociativas de significantes inherentes a la llamada polisemia del signo. Y, por otro, como una técnica que permite el estudio de casos típicos o extremos en que los individuos encarnan el modelo ideal de una determinada actitud derivando así a un análisis en profundidad de la personalidad o de las actitudes de los sujetos (por ejemplo, de los militantes de una ideología “radical” o “extrema”, o de los fans de una determinada marca). En este sentido se plantea la potencialidad de la entrevista en

⁷⁹ José Ruiz Olabuenaga y María Antonia Ispizúa: *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1989, pág. 30.

⁸⁰ Jesús Ibáñez: *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica*, Editorial Siglo XXI, Madrid, España, 1979, pág. 13; y Jesús Ibáñez: *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*, Editorial Amerinda, Santiago, Chile, 1991, págs. 47 y ss. También puede observarse el punto en el texto de Alfonso Ortí: “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo”; en: Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira: *El análisis de la realidad social*, Alianza Editorial, Madrid, España, 1998, págs. 190 y 191.

profundidad para el abordaje de la situación proyectiva de los sujetos, revelando las relaciones con modelos culturales de personalidad o la forma social (cultural y de clase) de la estructura de personalidad y sus condicionamientos ideológicos, expresados en el proceso motivacional típico del sujeto investigado)⁸¹:

“Pero, sobretodo, la mayor pertinencia de la técnica de la *entrevista individual en profundidad* para el análisis sociológico, corresponde a la potencialidad de su situación proyectiva para revelar las relaciones -características también de cada medio social de la identidad personal (en términos freudianos: relación dialéctica entre el narcisismo del “yo ideal” y las exigencias del “ideal del yo”- con los modelos culturales de personalidad, reflejados en el *otro generalizado* o superego social institucionalizado en la clase social de referencia”⁸².

Entre las funciones más reconocidas de la entrevista en profundidad está la de aprender sobre lo que realmente es importante en la mente de los informantes: sus significados, perspectivas y definiciones; el modo en que los actores *ven* la realidad o en que clasifican y *experimentan* su mundo. Sobre todo esta idea según la cual las entrevistas en profundidad nos permiten acceder a la *experiencia* de los propios sujetos investigados, cuestión que se ha planteado teóricamente bajo la noción clásica de “empatía” pero resignificada metodológicamente para el uso de las entrevistas en profundidad⁸³. En esta argumentación la empatía es la condición de la comprensión y se acompaña de la discreción para crear un medio ambiente o *atmósfera* en que la escucha atenta del entrevistador no impida que éste exprese alguna opinión acerca de lo que es objeto de conversación cuando el propio entrevistado así lo solicita durante la interacción misma de la entrevista⁸⁴. Lo cual expresa la idea de que, en la investigación social, la entrevista en profundidad –gracias a la *empatía*–, posibilita una interacción de *auténtica comunicación interpersonal* entre entrevistador y entrevistado.

⁸¹ Al respecto puede verse Luis Enrique Alonso: “Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”; en: Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, 1994, pág. 237; o también Alfonso Ortí: “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo”; en: Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira: *El análisis de la realidad social*, Alianza Editorial, Madrid, España, 1998, págs. 214 y 215.

⁸² Alfonso Ortí: “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo”; en: Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira: *El análisis de la realidad social*, Alianza Editorial, Madrid, España, 1998, pág. 215.

⁸³ S. J. Taylor y R. Bogdan: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986.

⁸⁴ José Ruiz Olabuenaga y María Antonia Ispizúa: *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1989, pág. 134.

“La *empatía* es la condición esencial y característica para que tenga lugar una interacción social de auténtica comunicación interpersonal”⁸⁵.

En este contexto argumental la entrevista en profundidad no es una situación de interrogatorio sino la situación de una confesión en que se invita al sujeto entrevistado a la confidencia, la cual se concibe como posible gracias a esta noción de empatía bajo la cual se canalizan los afectos y se estabilizan con eficacia las tendencias disruptivas de la comunicación (se anulan las condiciones facilitadoras de la violencia simbólica) creando un clima de naturalidad donde la confesión sea posible. No obstante, la noción de empatía no está exenta de polémica al expresar esta posibilidad de auténtica (*sincera*) comunicación como también de su manipulación a través de su simulación instrumental⁸⁶.

En consecuencia, la “auténtica comunicación” que se postula en la entrevista en profundidad permite establecer como posibles campos de uso y utilización de la misma a la reconstrucción de las acciones pasadas y su análisis retrospectivo (enfoques biográficos y archivos orales); estudio de las representaciones sociales personalizadas (sistemas de normas, valores, códigos y trayectorias vitales); estudio de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas (por ejemplo, estudios sobre violencia o estudios en la línea más clásica sobre “conducta desviada”); prospección de los campos semánticos, vocabularios y discursos de grupos sobre los que posteriormente se aplicarán cuestionarios estructurados o cerrados⁸⁷.

⁸⁵ José Ruiz Olabuenaga y María Antonia Ispizúa: *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1989, pág. 132.

⁸⁶ Al respecto se puede citar aquí el planteamiento de E. Goffman sobre este tipo de relación cara a cara de manipulación de las impresiones del otro así como del carácter cínico y encubridor de las relaciones comunicativas humanas. Respecto a este punto así como al de una “empatía controlada” se puede ver el texto de Luis Enrique Alonso: “Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”; en: Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, 1994, pág. 234, y la nota nº 22 de fin de capítulo instalada en las páginas 239 y 240. Otro texto de metodología en que la interacción de entrevista y la negociación del rol de investigador hacen posible la manipulación de la comunicación para los fines instrumentales del investigador está presente en la ligera indicación –como prescripción sin mayor autorreflexividad– que se presenta tanto en la idea de *rapport* y en las características de la entrevista en profundidad en el texto de S. J. Taylor y R. Bogdan: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986.

⁸⁷ Luis Enrique Alonso: “Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”; en: Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, 1994, págs. 228 y 229. El autor adscribe aquí a una posición contextualista de la entrevista (el habla tiene referentes extradiscursivos en la práctica social de los individuos) en oposición a una posición
(continúa en la página siguiente)

Finalmente, también se pueden distinguir dos grandes clases de usos de las entrevistas: por un lado, aquellas orientadas a usos exploratorios preparatorios, es decir, que tienen la función de descubrimiento y de acceso creciente a informantes claves para nuestra problemática de investigación o que tienen la función de permitirnos elaborar un instrumento más estructurado o de medición y que cumpla con ciertos criterios de validez. Por otro lado, aquellas entrevistas en profundidad destinadas a contrastar o profundizar la información obtenida mediante otras técnicas cualitativas (por ejemplo observación con notas de campo) o mediante técnicas cuantitativas (las que nos ofrecen ciertas medidas de la realidad a investigar)⁸⁸. En este último caso se incluye la posibilidad de triangulación o de complementación de diferentes procedimientos metodológicos y técnicos a objeto de fortalecer la investigación social.

Desventajas de la entrevista en profundidad individual

Los usos fundamentales de la entrevista en profundidad constituyen sus principales ventajas y aspectos de fortaleza para la investigación social. A continuación se presentan las desventajas principales e inconvenientes de esta técnica a fin de contrastarlas con sus aspectos más poderosos. Entre estos aspectos que pueden operar como inconvenientes se encuentran el factor tiempo (por la relativa prolongación de los encuentros), la falta de observación directa o participada de la realidad narrada o descrita por el sujeto (lo que también se entiende como la posibilidad de divorcio entre lo que el sujeto dice y lo que efectivamente hace), la desventaja de carecer de interacción grupal y los problemas potenciales de validez (cuando no se cumplen con los procesos adecuados de *rapport* y de control cruzado de rigor)⁸⁹. Se trata de debilidades que involucran como exigencia la posibilidad de triangular con otras técnicas alternativas

“textualista” (el discurso se explica por el discurso mismo al concebir al “texto” como autónomo y como totalidad epistemológica fuera del cual no existe nada). Se entiende aquí a la entrevista en profundidad como un proceso de determinación de un “texto” en un “contexto”.

⁸⁸ Miguel S. Valles: *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*, Editorial Síntesis, Madrid, 1997, pág. 196 y págs. 201 y 202. Para este autor la ventaja de esta técnica también está en preferirse por su “intimidad” y por su capacidad para acceder a información densa y rica gracias a la mediación de un entrevistador que opera como un actor clave para ahondar en esa información (págs. 196-197).

⁸⁹ Miguel S. Valles: *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*, Editorial Síntesis, Madrid, 1997, págs. 197 a 199. También se presentan como desventajas de la entrevista la posibilidad de divorcio entre lo que el sujeto entrevistado dice y lo que efectivamente hace. Al respecto véase: Ezequiel Ander Egg: *Técnicas de investigación social*, Editorial Lumen, Buenos Aires, Argentina, 1995, pág. 238.

aunque tal procedimiento incrementa los costos y tiempo de la investigación, aumentando su complejidad. Otros autores advierten como un problema aquellos estudios de carácter más etnográfico en que se establecen relaciones entre el investigador y los sujetos informantes mediadas por el “dinero” como una estrategia de facilitar condiciones favorables a la conversación al proveerse de objetos de consumo para relajar el ambiente (bebidas, cigarrillos, alimentos, etc.) pero que pueden crear expectativas futuras de que el investigador opere como proveedor a cambio de la información de los informantes, confusión que termina en una suerte de subcontratación de los sujetos investigados, lo que lesiona el proceso mismo de la investigación⁹⁰.

6. La instalación de las preguntas en la entrevista en profundidad

Como se señalaba anteriormente (ver el ítem de “apertura-cerradura”) las preguntas en una entrevista en profundidad surgen principalmente de dos procesos fundamentales y complementarios:

- a) del proceso previo de indagación de los investigadores (revisión bibliografía, trabajo de gabinete y ejercicio de reflexión del equipo de trabajo) en que se definen los objetivos de la investigación y en base a ellos se define un cierto “guión” de temas a consultar (en rigor “temas” antes que “preguntas pre-definidas” sintácticamente) pues antes de proponerse para ser redactadas de manera estandarizada quedan sujetas y flexibilizadas a las características mismas de los entrevistados (a sus peculiares modos de comprender y significar y a los contextos situacionales de la entrevista); el orden de los temas a consultar también se flexibilizan al contexto de interacción de las entrevistas, pues los propios entrevistados pueden transitar por los temas que hemos instalado previamente en nuestro guión).
- b) Del proceso mismo de interacción de entrevista en que el sujeto entrevistado produce información valiosa para nuestra investigación pero que no había sido identificada ni instalada como tema a consultar en nuestro guión. Así, surgen preguntas pertinentes durante el proceso mismo de entrevista acerca de los tópicos emergentes en el relato, narración o punto de vista del entrevistado.

⁹⁰ S. J. Taylor y R. Bogdan: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986, pág. 113.

Esta activación de preguntas durante el propio transcurso de la entrevista es lo que propiamente hace de la entrevista una situación dialógica en que los sujetos implicados (entrevistador y entrevistado) profundizan en la relación de conocimiento que establecen durante la investigación y es lo que asegura que el proceso de indagación se desarrolle hacia niveles más profundos, ricos y significativos. Sobre este punto la siguiente cita es de gran pertinencia:

“La pregunta y la respuesta no son relaciones (categorías) lógicas; no caben en una sola conciencia (unitaria y cerrada en sí misma); toda respuesta genera una nueva pregunta. La pregunta y la respuesta suponen una extraposición recíproca. Si la respuesta no origina por sí misma una nueva pregunta, deja de formar parte del diálogo y participa en el conocimiento sistémico impersonal en su esencia”⁹¹ (El subrayado es nuestro).

Las preguntas, por tanto, son el resultado de los propósitos de investigación o de los objetivos específicos, pero al descansar en un componente de flexibilidad sujeto a la información que provee el entrevistado estas preguntas sobre nuevos temas pueden surgir del proceso mismo de la entrevista. Esto último puede incidir incluso en la elaboración de nuevos objetivos específicos (objetivos post-facto) de investigación cuando los temas nuevos desprendidos de la información que se obtiene de las entrevistas iniciales permiten abordarlos en las entrevistas posteriores que nos proveen de información suficiente para captar los rasgos principales de esos nuevos temas y así estabilizar esos contenidos temáticos para su análisis más cabal. Operan así como hallazgos que hacen posible su profundización durante el proceso mismo de recabación de la información. Cuando esos nuevos temas no están suficientemente abordados en esta etapa no pueden dar lugar a nuevos objetivos específicos formales de la investigación, ya que no pueden ser respondidos a cabalidad durante la investigación. A lo más permitirían inspirar nuevas preguntas de investigación o nuevos objetivos para estudios posteriores y futuros o bien para plantear algunas hipótesis o ideas que orienten a investigaciones ulteriores.

Un aspecto a contemplar es que las preguntas que surjan a partir de la información misma que provee el entrevistado deben tener cierta “pertinencia” a fin de evitar ser intrusivas, invasivas, ofensivas o “colonialistas” (por ejemplo, sobre ciertas confidencias o aspectos personales o culturales “íntimos”), sobre todo cuando el investigador opera de manera instrumental (motivado por el exclusivo provecho de su investigación) en desmedro de la relación de confianza y *rapport* que debe establecer y mantener durante todo el proceso de investigación

⁹¹ Mijail Bajtín: *Estética de la creación verbal*, Siglo XXI Editores, Argentina S.A., 2002, pág. 390.

con los sujetos entrevistados. Pues, existiendo ciertas condiciones de confianza –en que se ha negociado adecuadamente el rol del investigador y el rol del “informante clave” en el proceso de conocimiento que establecen durante el proceso de entrevista–, estas preguntas pueden ser consultadas sin que introduzca violencia simbólica ni ponga en riesgo el proceso de *rapport* desarrollado hasta ese momento.

También estos nuevos temas o aspectos emergentes que pueden ser indagados con preguntas nuevas durante el proceso mismo de la entrevista deben ser consultados en momentos oportunos a fin de evitar detener o paralizar la exposición informativa que da el entrevistado bajo la cual está expresando los sentidos por los cuales él mismo se da a entender. Cuestión compleja, ya que pueden surgir varias preguntas nuevas y pertinentes de indagar durante el transcurso de respuesta del entrevistado, lo que nos exige aplazarlas hasta encontrar el momento oportuno de plantearlas. Esto nos lleva a otro problema a contemplar en el uso de las entrevistas en profundidad consistente en que cada vez que realicemos una entrevista es necesario y estratégico para el bien y rigor de nuestro estudio transcribir nuestras grabaciones inmediatamente después de realizadas a fin de leerlas (fase de pre-análisis que hay que realizar) y así poder identificar si hubo temas que no fueron advertidos a tiempo durante la entrevista pero que tras la lectura se aprecian claves o relevantes para ser consultados, ya sea de nuevo en el mismo caso (es decir, el sujeto entrevistado al que no se le preguntó aquello que debía pero que no fue advertido a tiempo, cuestión que depende de nuestras oportunas contactaciones con nuestros “casos” a investigar) o en los casos siguientes a entrevistar pero esta vez ingresando a nuestro guión temático de entrevista los temas no consultados y advertidos como relevantes durante la lectura de la transcripción de las entrevistas anteriormente realizadas.

Estos temas nuevos no necesariamente siempre van en un aumento creciente (lo que haría imposible captar con rigor las temáticas claves de la investigación) ya que en cierto momento del proceso de investigación los temas tienden a estabilizarse y a presentar relativa redundancia o aproximación al llamado “criterio de saturación” en que la información que se recoge/produce no presenta aspectos significativamente nuevos y diferentes, por lo cual de seguir entrevistando se obtiene información que tiende a repetirse y que hace posible suspender la aplicación de las entrevistas o bien hace posible iniciar una fase en que se entreviste a nuevos casos con otras características a fin de determinar si las diferencias en esas características de los sujetos entrevistados introducen nueva información significativamente diferente⁹².

⁹² S. J. Taylor y R. Bogdan: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986.

En consecuencia, en el proceso de investigación es pertinente tras cada entrevista transcribir la grabación y leerla a fin de asegurar que los temas importantes –tanto los del guión como los temas emergentes durante la entrevista– hayan sido abordados. Ello dota al estudio de mayor rigor para atender a los aspectos relevantes que surgen en esta etapa de recogida/producción de la información.

Otro aspecto a contemplar durante el proceso de entrevista en profundidad es que las preguntas, en forma general y frecuente en la práctica de investigación de los entrevistadores, avanzan de niveles más amplios y generales a niveles más específicos y concretos. Lo que se conoce también como estrategia “embudo”: de lo general se va estrechando en forma sucesiva o descendiendo a detalles y datos singulares. Las preguntas más dirigidas y cerradas quedan reservadas para momentos más finales de la conversación o entrevista a fin de concretar datos ya mencionados y explorados suficientemente. Las preguntas abiertas y generales de inicio de entrevista no deben entenderse como preguntas confusas o ambiguas sino como preguntas generales pero claras que permitan al entrevistado escoger los contenidos de sus respuestas y las relaciones entre esos contenidos. También debe evitarse toda pregunta que insinúe o exprese enfrentamiento o juicio moral o cultural sobre el sujeto entrevistado, como suele ser frecuente –inconsciente o conscientemente– en las entrevistas del periodismo. Algunos lo expresan en los siguientes términos para la estrategia embudo en que se avanza de lo general a lo particular y de lo descriptivo a lo interpretativo:

- “- de lo más amplio a lo más pequeño;
- de lo más superficial a lo más profundo;
- de lo más impersonal a lo más personalizado;
- de lo más informativo a lo más interpretativo;
- de datos a interpretación de los mismos”⁹³.

Por otro lado existen diferentes clasificaciones sobre el contenidos de las preguntas en una entrevista. Estas pueden corresponder a los siguientes tipos de preguntas: demográficas/biográficas (características de las personas que son entrevistadas); sensoriales (relativas a lo que la persona entrevistada ve, escucha, toca, prueba o huele); de experiencia/conducta (sobre lo que la persona hace o ha hecho); sobre sentimientos (las respuestas emotivas de la persona en

⁹³ José Ruiz Olabuenaga y María Antonia Ispizúa: *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1989, pág. 138. Otro texto que trata sobre ciertos criterios a tener en cuenta para el planteamiento de las preguntas durante la entrevista es el de S. J. Taylor y R. Bogdan: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986, págs. 114 a 125.

relación a sus experiencias); sobre conocimientos (sobre la información del entrevistado en torno a los hechos o ideas que investigamos); sobre opinión o valoración (sobre las valoraciones de los entrevistados respecto a determinadas situaciones y hechos, informando además sobre intenciones, metas, deseos y jerarquías valorativas)⁹⁴.

Respecto a las estrategias que se utilizan para enfrentar los momentos críticos de una entrevista en que ésta ha quedado bloqueada o paralizada puede atenderse lo que Ruiz Olabuenaga e Ispizúa (1989) denominan “relanzamiento” consistente en un mecanismo de reserva exclusivo para cuando se produce el bloqueo en la entrevista y que acude a un conjunto de aspectos que faciliten el resurgimiento del habla y la marcha natural de la conversación. Dentro de éstos está el “silencio” (se utiliza como muestra de interés de parte del entrevistador otorgando el tiempo que sea necesario para que el entrevistado retome la palabra), el “eco” (el entrevistador repite lo señalado por el entrevistado para dar continuidad), el “resumen” (aprovecha el bloqueo para fomentar la empatía y dar señas de que se está comprendiendo correctamente al entrevistado), el “desarrollo” (dependiendo de la habilidad del entrevistador se espera aquí profundizar o ahondar el tema que se venía tratando), la “insistencia” (a modo de lapsus, el entrevistador vuelve a repetir la pregunta inicial que activaba la conversación), la “cita selectiva” (el entrevistador extrae un dato, expresión, confesión o cita relevante para dar la oportunidad al entrevistado a continuar su desarrollo), el “frigorífico” (el entrevistador dispone de un guión de temas a consultar cuando algún tema está agotado); la “distensión” (relajar la situación con algo para beber o comer, una anécdota o algún comentario que sirva para enfriar una tensión o una situación bloqueada a fin de reanudar la conversación posteriormente de manera más relajada), la “distracción” (darle más comodidad al entrevistado cuando se advierta súbitamente preso de la entrevista o de alguna pregunta particular), la “estimulación” (se apela a la memoria del entrevistado recordando anécdotas o detalles que por su interés estimulan de nuevo la conversación), y la “posposición” (la entrevista se pospone para otro momento cuando el bloqueo resulte demasiado serio e insuperable)⁹⁵.

⁹⁴ Gregorio Rodríguez Gómez, Javier Gil Flores y Eduardo García Jiménez: *Metodología de la investigación cualitativa*, Ediciones Aljibe, 2ª edición, Málaga, 1999, págs. 174-175.

⁹⁵ José Ruiz Olabuenaga y María Antonia Ispizúa: *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1989, págs. 141 y 142.

7. La validez de la información cualitativa

Frente al problema de la validez de la información obtenida por entrevistas en profundidad habría que incluir aquí la estrategia de los “controles cruzados” que, de manera general, involucra los siguientes aspectos principales. En primer lugar es necesario introducir la noción de “informante clave” que involucra un tipo de sujeto a investigar que posee como rasgos fundamentales el ser una persona que conoce la realidad sobre la que se investiga, es respetado por los demás sujetos pertenecientes al escenario o realidad local investigada y es el sujeto con el cual el investigador adquiere una relación de *rapport* y de confianza creciente (a profundizar durante todo el proceso de investigación) que incluye cierto conocimiento de parte del sujeto investigado de lo que al investigador le interesa investigar, a fin de que aquél le oriente, anticipe y mantenga contextualizado respecto a la realidad bajo estudio. En este sentido se entiende a los “informantes claves” como los “amigos” del investigador y que lo “apadrinan” durante su estadía o inserción en la realidad/localidad investigada. No deben ser un número muy reducido, ya que lo que se busca es que en las relaciones de confianza desarrolladas durante el proceso de investigación las informaciones y perspectivas de los informantes deben cruzarse a fin de captar lo que prevalece como información más consistente y estable, distinguible de aquella que escapa a extremos de exageraciones y simulaciones. Por otro lado la interacción cada vez más implicada y cercana con los “informantes claves” hace posible que éstos se construyan durante el proceso mismo de la investigación, pues lo que los vuelve clave no está asegurado en un comienzo sino como resultado de esa interacción donde el investigador puede llegar a detectar las simulaciones o contrastarlas con su experiencia práctica en el trabajo de campo mismo⁹⁶.

⁹⁶ S. J. Taylor y R. Bogdan: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986, págs. 61 a 68 y págs. 71 y ss. Sobre el nivel de conocimiento que los informantes deben saber respecto de lo que busca el investigador este texto propone que los informantes “no deben saber qué es lo que estudiamos” (cfr. página 67). Sin embargo, respecto a este punto, mi posición personal discrepa de esta prescripción pues ésta podría ser pertinente en ciertos casos (los llamados “porteros”, por ejemplo, quienes pueden verse intimidados o amenazados por nuestro estudio de las instituciones de las cuales son responsables y podrían negarnos o facilitarnos el ingreso y la investigación) a fin de disponer de información más clave y oportuna sobre nuestro campo de interés o bien porque determinados sujetos pueden advertir nuestras simulaciones, las que pueden fracturar nuestros procesos de *rapport* con ellos y poner en riesgo toda la investigación (por ejemplo estudios involucrados con sujetos juveniles urbano-populares generalmente más audaces de lo que se piensa y que de cultivar las confianzas la investigación se vuelve más segura y consistente). Una posición concordante con la mía se encuentra en el texto de Gregorio Rodríguez Gómez, Javier Gil Flores y Eduardo García Jiménez: *Metodología de la investigación cualitativa*, Ediciones Aljibe, 2ª edición, Málaga, 1999, pág. 169.

En la concepción más tradicional de la metodología cualitativa, la validez es entendida no por un criterio extensivo de representatividad estadística (probabilística y distributiva) sino por un criterio intensivo que no postula representar a partir de un estudio de casos concreto una población mayor a la cual extender la información de manera universal. La validez es entendida como una relación cognitiva de acceso creciente a medida que el investigador profundiza su inserción en la realidad cotidiana y local (actorial) del sujeto o en su sistema de significados y representaciones. A mayor proximidad con el mundo subjetivo e intersubjetivo del sujeto investigado mayor validez del conocimiento⁹⁷.

En esta misma línea, hay autores que proponen que el problema de la validez debe cubrir ciertos aspectos problemáticos que se presentan en el sujeto entrevistado y que deben ser especialmente controlados por parte del entrevistador. Problemas asociados a las “citas y datos descriptivos”, pues la memoria del entrevistado puede ser defectuosa e imprecisa, planteando –aunque sea sin pretenderlo– pistas o datos falsos. Problemas asociados a la “inconsistencia y ambigüedades”, las que se controlan en el proceso mismo de registro de la información del entrevistado que pone de manifiesto la inconsistencia de narración o interpretación en su propio relato al operar éste como un espejo de sus expresiones. Problemas asociados a las “idealizaciones y fugas” cuando el sujeto busca ocultar aspectos socialmente menos valorados de su personalidad o comportamiento recurriendo a mecanismos de huida como la “idealización” (que sublima, oculta o reconstruye elementos oscuros) y la “fuga” (que desvía la conversación hacia otros temas, aplazando aquellos que le resultan problemáticos o que lo desacrediten). Problemas asociados al “desinterés y el cansancio” que puede darse cuando la entrevista resulta intensa o agotadora, lo que facilita que se pasen por alto temas importantes o se elaboren respuestas excesivamente sintéticas reduciendo la riqueza de la información. Finalmente, un aspecto problemático clave, se puede presentar en el propio investigador cuando éste recurre a sus propios marcos de referencia, a “lo dado por sentado” o a interpretaciones de “sentido común” que informan más bien del propio marco de valoraciones del investigador y no del entrevistado. Lo cual informa de cierta actitud cognitiva más bien ordinaria y “naturalizada” (de una “actitud natural” del investigador que no se autoobserva) con que se interpreta las expresiones simbólicas del sujeto investigado⁹⁸.

⁹⁷ Esta noción de validez puede encontrarse en el texto de S. J. Taylor y R. Bogdan: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986, págs. 21 y 22.

⁹⁸ José Ruiz Olabuenaga y María Antonia Ispizúa: *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1989, págs. 143 y 144.

8. Sobre el uso de grabadora en las entrevistas en profundidad

La entrevista en profundidad, por pretender acceder al sentido que expresan las propias palabras de los entrevistados en un nivel literal que incluya ritmo, entonación, emocionalidad, y tipos de enunciados (del tipo pregunta, o en que se cita a otros sujetos o en que se establecen ironías, etc.) exige –para un mayor rigor en el acceso y comprensión de la información– el uso de grabadora. Esto asegura captar tal cual los sujetos dicen las cosas. No obstante, a veces, no es posible grabar cuando no hay suficiente *rappport* o confianza con el sujeto investigado, y cuando éste acepta ser entrevistado pero sin recurrir a grabadora, el investigador debe tomar notas acerca de los temas e información que el sujeto nos va entregando. Sin embargo, de existir una riqueza tal que haga mucho más pertinente el uso de la grabadora se puede volver a insistir en la importancia de la información que el sujeto provee al investigador y se debe intentar establecer condiciones de *rappport* y confianza que permitan en una siguiente oportunidad cubrir la entrevista con grabadora. El desarrollo del *rappport* es clave para asegurar condiciones de confianza y seguridad en el sujeto entrevistado. Se debe garantizar tanto el anonimato como también que la entrevista no significará una amenaza o riesgo para el entrevistado, esto es, que no le afectará ni dañará a nivel personal, familiar, local, institucional ni culturalmente. Cuestión que el investigador debe velar por cumplir como parte de su rigor profesional en el trabajo de investigación en que se exponen las personas.

Para el uso de la grabadora es recomendable un lugar tranquilo que no presente ruido ambiente que afecte la claridad de la grabación y el aparato mismo (grabador) puede ser presentado a fin de despojarlo de cualquier carga intimidante o intrusiva que pueda tener para el sujeto investigado⁹⁹. También es posible apagar el aparato en determinados momentos en que el sujeto no esté dispuesto a dar información para ser grabada a fin de captarla (sólo escucharla) de igual manera para hacernos una idea de lo que el sujeto nos quiere decir, aunque esta información no sea grabada. Ello nos permite mantener y profundizar la confianza con el sujeto y, al mismo tiempo, entender su punto de vista o la información que nos provee aunque no se haya registrado como grabación. El uso encubierto de grabadoras puede lesionar nuestro proceso de *rappport* con los sujetos de manera

⁹⁹ Gregorio Rodríguez Gómez, Javier Gil Flores y Eduardo García Jiménez: *Metodología de la investigación cualitativa*, Ediciones Aljibe, 2ª edición, Málaga, 1999, págs. 182 a 84. También se puede ver el texto de S. J. Taylor y R. Bogdan: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986, págs. 130 y ss.

irreversible y nos puede poner en situaciones complejas frente a los sujetos investigados y sus contextos locales (casos emblemáticos que me ha tocado presenciar en comunidades mapuche del sur de Chile, en que el uso encubierto de grabadoras en las carteras de los investigadores ha sido descubierto –lo cual, además de la violencia que implica por parte de sus protagonistas, introduce gran tensión en contextos histórica y culturalmente agredidos y utilizados por la racionalidad instrumental de algunos sujetos investigadores–, aunque ese descubrimiento sea inexplicable para el sentido común occidental).

Sobre este tipo de investigación encubierta en cierta forma legitimada para indagar en problemas emblemáticos de violencia y agresión que de otro modo no se podrían dar a conocer ni obtener información que aporte a problemáticas de derechos humanos, de destrucción ecológica, etc., puede atenderse el texto de Bogdan y Taylor (1986)¹⁰⁰.

9. Dimensiones referencial, estructural y pragmática asociadas a las entrevistas. Ideas para el debate

Las entrevistas en profundidad, en la perspectiva cualitativa más tradicional (antes del llamado “giro lingüístico” que se instala a partir de los años ‘60) han sido concebidas para acceder a un nivel referencial de la información en que el lenguaje apunta a las “cosas” que están por “fuera” del lenguaje (la realidad translingüística), cosas exteriores e independientes y, por tanto, fácilmente asociables a la noción clásica y mecánica de “objetividad”. De ahí que se ha concebido a las entrevistas como una técnica que acceda a estas características exteriores (regulares, constantes, estables) de la realidad social y que se han signado subordinadamente a la noción de “variable”, heredera de la tradición positivista y explicativa (que aspira a identificar variables causales o independientes que expliquen a las variables efectos o dependientes). Tratamos aquí al lenguaje apuntando a la realidad que está más allá del lenguaje, a las “cosas” que están más allá de la interpretación de las cosas¹⁰¹.

Sin embargo el componente simbólico asociado al lenguaje (lo que hay de significado en las hablas) permite distinguir, aparte de la dimensión referencial o déictica, una dimensión estructural (o anafórica) en que el lenguaje se concibe en un nivel de estructura de encadenaciones de significantes, lo que permite abordarlo como lenguaje apuntando al lenguaje y, por tanto, aquí las “cosas”

¹⁰⁰ S. J. Taylor y R. Bogdan: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986.

¹⁰¹ Sobre estas ideas puede verse el texto de Jesús Ibáñez: *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*, Editorial Amerinda, Santiago, Chile, 1991, págs. 80 y ss.

que se dicen están directamente constreñidas al proceso mismo de su interpretación. Esta argumentación permite poner al lenguaje como un objeto de estudio que exige incluir en su abordaje los procesos reflexivos por medio de los cuales la realidad se hace inteligible y adquiere determinados significados (cuestión que implica una autorreflexividad sobre nuestra práctica investigativa y constituyente de la realidad social)¹⁰².

Sin embargo, el campo de uso de la entrevista en torno a las acciones de los sujetos y de su comportamiento práctico se asocia a una información que es de carácter, además, pragmático al informar acerca de cómo los diversos sujetos actúan y reconstruyen el sistema de representaciones sociales en sus prácticas individuales. El proceso de significación de los sujetos implica que sus discursos son susceptibles de ser vinculados y actualizados en una práctica correspondiente, que se inspecciona a partir de preguntas sobre los comportamientos pasados, presentes o futuros, es decir, respecto al orden de lo realizado o realizable. De modo que no se aborda solamente lo que el informante *piensa* sobre lo que investigamos, sino a *cómo se actúa o actuó* en relación a lo que investigamos:

“La entrevista abierta, por tanto, no se sitúa en el campo puro de la conducta –el orden del hacer–, ni en el lugar puro de lo lingüístico –el orden del decir– sino en un campo intermedio en el que encuentra su pleno rendimiento metodológico: algo así como el *decir del hacer*, basado fundamentalmente en que el hecho de hablar con los interlocutores de lo que hacen y lo que son (lo que creen ser y hacer) es el primer paso de toda etnografía...”¹⁰³

Estas dimensiones nos informan de aspectos distintivos que recorren y se cruzan en las entrevistas y que podrían ser reflexionados más en profundidad a fin de atender a las posibilidades que encierran y a las posibilidades que se abren a partir del desarrollo de los análisis que se configuran en torno a estas mismas dimensiones. Por lo pronto sólo las mencionamos aquí como un aspecto que requiere de un mayor debate en el contexto de las reflexiones y prácticas de la investigación social en nuestro país. El ánimo de estas ideas es el de promocionar estas discusiones metodológicas que involucran a las técnicas de investigación social en general y a la entrevista en profundidad o abierta como técnica particular.

¹⁰²

Ídem.

¹⁰³

Luis Enrique Alonso: “Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”; en: Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, 1994, pág. 227.

10. Tipos de entrevistas en profundidad

Las entrevistas en profundidad pueden distinguirse en varios tipos según se trate de individuos o grupos y cuando la investigación aborda los temas de manera holística o intensiva o se restringe a ciertas experiencias temporal y espacialmente bien delimitadas. Según estos aspectos los tipos de “entrevista en profundidad individual” permiten distinguir los siguientes tipos de entrevista:

- a) Entrevista en profundidad holística o intensiva, destinada a explorar y profundizar en ciertos temas generales que se van abordando de manera creciente a medida que la información que se recoge exige su profundización.
- b) Entrevista enfocada, destinada a abordar la experiencia de un sujeto expuesto a una situación o acontecimiento temporalmente delimitada (la entrevista propuesta por Merton, Fiske y Kendall: *The focused interview*, 1956);
- c) La historia de vida, destinada a captar la vida y trayectoria biográfica de un individuo (en rigor es un tipo de estudio de caso);

Algunos autores homologan la entrevista en profundidad individual del tipo holística como un tipo de entrevista etnográfica¹⁰⁴ aunque no debería confundirse esta noción de etnografía con que se asocia una entrevista en profundidad en el trabajo de campo (que suele combinarse con notas de campo y otras técnicas como observación participante, por ejemplo) con la “entrevista etnográfica” de James P. Spradley (1979), que se diferencia de todas las demás al presentar grados combinados de abertura (o no-estructuración) y de estructuración (preguntas dirigidas e incluso con alternativas)¹⁰⁵. También esta relación se ofrece en Gil Flores; Rodríguez Gómez; y García Jiménez, autores que hablan de “entrevista en profundidad” como “entrevista no estructurada” y como “entrevista etnográfica”¹⁰⁶.

En Bogdan y Taylor existen 3 tipos de entrevistas en profundidad:

- a) La “historia de vida o autobiografía sociológica”;

¹⁰⁴ S. J. Taylor y R. Bogdan: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986.

¹⁰⁵ Guillermo Briones: *Métodos y técnicas avanzadas de investigación aplicadas a la educación y a las ciencias sociales*, módulo 3: “Técnicas e instrumentos para la recolección de informaciones”, Bogotá, Colombia, 1988, págs. 138-147.

¹⁰⁶ Gregorio Rodríguez Gómez, Javier Gil Flores y Eduardo García Jiménez: *Metodología de la investigación cualitativa*, Ediciones Aljibe, 2ª edición, Málaga, 1999, pág. 167.

- b) Entrevistas sobre el aprendizaje de acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente, describiendo lo que sucede y el modo de ver de los informantes y de los grupos de referencia (coincide con la entrevista enfocada de R. Merton; 1956).
- c) Entrevistas destinadas a proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas. Se aplican a un número amplio de personas en un periodo de tiempo relativamente breve si se lo compara con el tiempo que se necesitaría para una investigación mediante observación participante.”

Lo importante es que en los tres tipos de entrevistas el *rapport* es el aspecto central que asegura, de modo más idóneo, el acceso a informantes claves, la negociación del rol del investigador y la confianza necesaria para desarrollar la investigación y para la interacción comunicativa peculiar que involucra la entrevista. El *rapport* y otros aspectos en estos autores marcan a este tipo de entrevistas bajo el signo de la investigación etnográfica¹⁰⁷.

Ruiz Olabuenaga y María Ispizúa hablan de “entrevista en profundidad individual” como un tipo de entrevista de carácter “holístico” y “no directivo” que profundiza de modo creciente un conjunto de temas (desde lo más amplio y general a lo más específico y particular) y la distingue de la “entrevista enfocada” (el tipo correspondiente a la de Merton; Fiske y Kendall) destinada a una experiencia acotada en el tiempo y el espacio¹⁰⁸.

Guillermo Briones define a la entrevista en profundidad como un tipo de entrevista no estructurada y distingue cuatro tipos de entrevistas en profundidad: la entrevista en profundidad de carácter más holístico que está destinada a explorar uno o dos objetivos de una investigación; la entrevista focalizada, destinada a investigar personas expuestas a eventos o situaciones bien delimitadas en el espacio y en el tiempo (se trata de la entrevista formulada por Merton; Fiske y Kendall); la entrevista grupal destinada tanto a grupos “naturales” (que son grupo antes y después de su reunión con el investigador) y grupos “artificiales” (grupos creados por el propio investigador para reunir en un mismo lugar y tiempo); y la historia de vida que otorga el mayor grado de libertad al propio sujeto entrevistado para narrar y testimoniar su propia historia biográfica¹⁰⁹.

¹⁰⁷ S. J. Taylor y R. Bogdan: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Barcelona, España, 1986, págs. 102-104.

¹⁰⁸ José Ruiz Olabuenaga y María Antonia Ispizúa: *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1989, págs. 127 y 152.

¹⁰⁹ Guillermo Briones: *Métodos y técnicas avanzadas de investigación aplicadas a la educación y a las ciencias sociales*, módulo 3: “Técnicas e instrumentos para la recolección de informaciones”, Bogotá, Colombia, 1988, págs. 148-152.

En Miguel Valles existe una amplia nominación general para un conjunto de términos con que se titulan algunos tipos de entrevistas asociadas a la “entrevista en profundidad”. Al respecto se distinguen los siguientes tipos:

1. La entrevista focalizada (acuñada así por R. Merton, 1946; 1956).
2. Entrevista estandarizada no programada, entrevista no estandarizada.
3. Entrevista especializada y a elites.
4. Entrevista biográfica; intensiva, individual abierta semidirectiva; larga¹¹⁰.

La noción de entrevista “semi-directiva” aparece más desarrollada en Alfonso Ortí (1998: 189-221), quien prefiere hablar de “entrevista abierta semidirectiva” para referirse a la entrevista en profundidad individual, enfatizando el atributo directivo de la entrevista como una clave por la cual el entrevistador define un tipo de juego de lenguaje de pregunta y respuesta (estímulo/respuesta) donde el sentido de la información del entrevistado depende de la intervención dialógica y dirigida que ejerce el entrevistador, distinguiéndose así de un juego de lenguaje del tipo “conversación” reservado para la técnica del “grupo de discusión”¹¹¹.

Sin embargo, las entrevistas en profundidad también pueden aplicarse no sólo a individuos sino también a grupos y sujetos colectivos, los cuales se pueden diferenciar por pertenecer a “grupos naturales” o por agruparse en un mismo tiempo y lugar por la gestión y contactación previas del propio investigador (quien conforma grupos “artificiales”) que no son grupo ni antes ni después de esa reunión programada por el investigador. Por otro lado, según el grado de estructuración el abanico de tipos de entrevistas aumenta dependiendo del grado de menor a mayor estructuración: entrevistas abiertas o no estructuradas, entrevistas semiestructuradas (escasamente definidas en la bibliografía metodológica pero que se caracterizan por incluir un cuestionario ordenado de preguntas estandarizadas pero de respuesta abierta) y entrevistas estructuradas (con cuestionarios cerrados del tipo encuesta y destinadas a medir).

11. Breves comentarios finales en torno a la idea de *participación* en el proceso dialógico de la entrevista en profundidad

La comprensión entre dos interlocutores está directamente relacionada con el uso de las palabras en determinados contextos simbólicos al interior de los

¹¹⁰ Miguel S. Valles: *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*, Editorial Síntesis, Madrid, 1997, págs. 183-190.

¹¹¹ Alfonso Ortí: “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo”; en: Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira: *El análisis de la realidad social*, Alianza Editorial, Madrid, España, 1998, págs. 189-221.

cuales los términos y significados son reconocibles como “familiares” (lo cual sienta las bases para las formas de conocimiento como “sentido común”). Pero esta comprensión no está necesariamente garantizada en el proceso de la comunicación y de los intercambios simbólicos. La entrevista incluye este problema (que también implica todo un debate en la ciencia social) de la comprensión de los significados de las palabras que los sujetos usan al remitir a contextos que no necesariamente son accesibles al investigador en la interacción dialógica.

Los contextos en que ciertas palabras poseen determinados significados incluyen también relaciones sociales previas y pre-dadas que conforman “sobreentendidos” y “dados por sentado” originados en la experiencia social colectiva en tiempos y lugares determinados. Constituyen contextos simbólicos e identitarios. Pero la producción de significados de grupos sociales particulares (pandillas, tribus urbanas, grupos de curso, compañeros de trabajo, grupos de amigos, comunidades étnicas, etc.) también se articula en torno a experiencias compartidas que constituyen contextos que actualizan y recrean los sentidos y definiciones de realidad en sus producciones simbólicas contingentes.

La existencia de “predados”, “sobreentendidos” y “dados por sentado” de los individuos exige una peculiar participación del investigador en el contexto de producción de los sentidos verbales de los sujetos. Bajo esta argumentación, nos parece pertinente incluir la noción según la cual el sujeto investigador, al establecer una interacción dialógica con un sujeto entrevistado (desde la “pregunta y respuesta” como procedimiento clave de la entrevista hasta la profundización en la interacción dialógica), realiza una determinada *participación* en relación a la producción de significados establecida con ese sujeto investigado¹¹².

¹¹² En la tradición comprensivista e interpretativa de las ciencias sociales, la actitud cognitiva del investigador (el entrevistador, en este caso,) ha estado señalada como una actividad consistente en captar los “sentidos” (simbólicos, mentados e intersubjetivos) que el sujeto investigado porta y expresa. Se trata de sentidos expresados en la acción social (significativa, en tanto intencional) y en las interacciones lingüísticas donde la entrevista abierta es una tecnología privilegiada para acceder a las perspectivas o “marcos de referencia” de los actores y sujetos sociales. Actualmente existe un gran debate que pone en discusión la noción clásica de “empatía” que caracteriza a la tradición comprensivista de fines del siglo XIX y principios del XX, así como a la sociología fenomenológica (cuyos interesantes aportes podemos asociar con Alfred Schütz e incluso con algunos aportes de sus alumnos más destacados como P. Berger, T. Luckmann y H. Garfinkel). El debate a nivel epistemológico ha discutido las pretensiones que se asocian a estas nociones clásicas de “empatía” y “comprensión” como acceso –por parte del intérprete– a la interioridad subjetiva de un otro –el autor o actor de la acción social–, signándolas como categorías y nociones que se inscriben en una perspectiva representacionista de la realidad: con ello se discute la idea de un acceso “puro” por parte del investigador al mundo interior y subjetivo del sujeto investigado, discutiéndose así la idea de un acceso psicologista a la interioridad (“íntima”) del sujeto. El debate en torno a estas ideas ha ido derivando a una noción de comprensión que surge a partir de un ámbito práctico de participación en los procesos dialógicos y actoriales de los sujetos sociales.

“Pero un sujeto como tal no puede ser percibido ni estudiado como cosa, puesto que siendo sujeto no puede, si sigue siéndolo, permanecer sin voz; por lo tanto su conocimiento sólo puede tener carácter *dialógico*. (...) Diversos aspectos de la *participación* en la actividad cognoscitiva. La participación del que está conociendo una cosa carente de voz y la participación del que está conociendo a otro sujeto, esto es, la participación *dialógica* del sujeto cognoscente (...)”¹¹³. [las cursivas son del autor]

El acceso a estos significados y “sentidos”¹¹⁴ consiste en participar interactuando con el sujeto investigado, ingresando a sus esquemas de interpretación a través de la estructuración simbólica que el sujeto ofrece a través de sus narraciones y opiniones. Aquí pueden ofrecerse ámbitos discursivos diferentes (como la descripción de la experiencia vivida, la definición y explicitación de las ideas sobre las que se habla, el material de un chiste, la exageración de una broma, la contrapregunta, la contextualización que dirige el entrevistado al entrevistador, la interpretación particular del sujeto, etc.) pero todos ellos expresan aspectos de la persona, que pueden captarse y obtener inteligibilidad en la interacción. Interacción en un espacio semiótico de lenguaje verbal y corporal y de un contexto que precipita o sostiene los eventos y una atmósfera. Interacción que no se agota en una ‘regularidad’ mecánica como la de preguntar y responder. Justamente se trata de que el investigador no descuide su propia auto-observación analítica que aquí –en la situación de la entrevista–, es tan necesaria. A su vez, el “interrogatorio” inhibe y paraliza una auténtica comunicación pretendida en toda situación de entrevista abierta que busca profundizar en los marcos de referencia y esquemas de interpretación de los propios sujetos investigados que proveen de sentidos y significados que no necesariamente garantizan nuestra comprensión cuando remiten a ámbitos experienciales que no posee el sujeto entrevistador.

Este es un problema fundamental que también se presenta en la entrevista abierta que busca profundizar –a través de la reflexividad de oficio del investigador y de su escucha metódica–¹¹⁵, en el punto de vista del sujeto investigado

¹¹³ Mijail Bajtín: *Estética de la creación verbal*, Siglo XXI Editores Argentina S.A., 2002, pág. 383.

¹¹⁴ “El sentido no es un dato sino una construcción social y, más precisamente, comunicativa o dialógica; no se trata, pues, de un ‘objeto’ sino del proceso mismo en el que la relación intersubjetiva se objetiva y expresa”. Véase: Gonzalo Abril: “Análisis semiótico del discurso”; en Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, 1994, pág. 427.

¹¹⁵ También Alonso destaca el planteamiento de P. Bourdieu en relación a esta “reflexividad de oficio”: “A la reflexividad metodológica, propia de la investigación social como proceso de producción de conocimiento, se le añade una reflexividad de oficio, de capacidad de mirada sobre el campo que estructura a la entrevista, y de escucha activa y metódica”. Luis Enrique
(continúa en la página siguiente)

y en la descripción de sus vivencias, ya que enfrentamos problemas asociados a la noción de “indexicalidad”, lo cual exige un avance creciente en la participación dialógica con el otro, profundizando en el proceso mismo de la comunicación para acceder a los ámbitos de sentido y significados que el sujeto va configurando en sus expresiones durante la interacción de la entrevista.

“La indexicalidad son todas las circunstancias que rodean a una palabra, a una situación. Indexicalidad es un término adoptado de la Lingüística, esto significa que, aunque una palabra tenga una significación transituacional, igualmente tiene una significación distinta en cada situación particular. Su comprensión profunda pasa por ‘características indicativas’, y exige que las personas ‘vayan más allá de la información que se les da’. Esto designa, pues, la insuficiencia natural de las palabras, que sólo toman sentido ‘completo’ dentro de su contexto de producción, sólo si son ‘ajustadas’ a una situación de intercambio lingüístico. Y es más, este ajustamiento no agota la integralidad de su sentido potencial”¹¹⁶.

Esto implica evitar la actitud ligera y autocomplaciente del investigador con la cual se anula el sentido que el sujeto expresa respecto a contextos experienciales no necesariamente reconocibles por el investigador en la interacción de entrevista. Si las expresiones verbales se articulan en contextos de experiencia, el acceso a sus sentidos demanda una relación comunicativa peculiar con el material verbal que se nos ofrece a fin de ingresar a los usos que el sujeto entrevistado hace de sus palabras para dar cuenta de sus sentidos. La pregunta y el preguntar resultan aquí una actividad cognoscitiva clave para la comprensión:

“La pregunta y la respuesta no son relaciones (categorías) lógicas; no caben en una sola conciencia (unitaria y cerrada en sí misma); toda respuesta genera una nueva pregunta. La pregunta y la respuesta suponen una extraposición recíproca. Si la respuesta no origina por sí misma una nueva

Alonso: “Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”; en: Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Editorial Síntesis, Madrid, 1994, pág. 232.

¹¹⁶ Alain Coulon: *La Etnometodología*, Ediciones Cátedra, Madrid, 1988, pág. 35. Por otra parte, A. Giddens sostiene que el término indexicalidad fue tomado por H. Garfinkel en última instancia de Peirce como “indexicalidad” y “expresión indexal” y lo define de la siguiente manera: “(...) un signo puede tener diferentes significados en distintos contextos, y que los ‘mismos’ componentes semánticos pueden ser expresados por signos distintos, de acuerdo con el contexto (y viceversa)”. Anthony Giddens: *Las nuevas reglas del método sociológico*, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1987, pág. 37.

pregunta, deja de formar parte del diálogo y participa en el conocimiento sistémico impersonal en su esencia”¹¹⁷.

Lo anterior exige atender al proceso de interacción de la entrevista como una forma de relación de conocimiento. El acceso al mundo significativo, mentado y valórico del sujeto requiere de una participación y de una relación en el lenguaje –que, si bien no se agota en el lenguaje verbal, está intensamente dependiendo de él–, y en relación a la elaboración de los enunciados que realiza la persona. Lo que exige atender a este proceso de diálogo como una interacción peculiar en que se hace posible la profundidad de la penetración y el acceso a los sentidos que el sujeto expresa en la interacción:

“Otro límite (...) es el diálogo, la interrogación, la oración. En este caso es necesaria una libre autorrevelación de la personalidad. Aquí existe un núcleo interno que no puede ser devorado, utilizado, en que siempre se conserva una distancia y hacia el cual sólo es posible un desinterés puro; al revelarse para el otro, siempre permanece para sí mismo. La pregunta se plantea por el cognoscente no para él mismo ni para un tercero en presencia de una cosa muerta, sino de lo que se conoce. En este caso, el criterio no es la precisión del conocimiento, sino la profundidad de la penetración. El conocimiento está dirigido hacia lo individual. Se trata de una zona de descubrimientos, revelaciones, reconocimientos, comunicaciones”¹¹⁸.

Efectivamente las mentaciones que el sujeto entrevistado expresa en el nivel de superficie en que su habla transcurre y se hunde en relación a la cadena de enunciados con que el sentido se presenta en un contexto particular, está dando cuenta de un nivel de profundidad que el sujeto, en las condiciones más idóneas de una entrevista y de la interacción cognitiva que involucra, también puede pretender explicar o autoexplicar desde su esquema de interpretación y su contexto de experiencia:

“Pero, al mismo tiempo, la entrevista responde a una gigantesca necesidad de explicarse (...) romper el sistema de defensa del sujeto mediante la necesidad de ese mismo sujeto de explicarse”¹¹⁹.

¹¹⁷ Mijaíl Bajtín: *Estética de la creación verbal*, Siglo XXI Editores Argentina S.A., 2002, pág. 390.

¹¹⁸ Mijaíl Bajtín: *Estética de la creación verbal*, Siglo XXI Editores Argentina S.A., 2002, pág. 393.

¹¹⁹ Edgar Morin: *Sociología*, Editorial Tecnos, Madrid, 1995, págs. 213 y 214. Y, en este orden de ideas, “las explicaciones se interpretan contextualmente (...)”. Cfr. 78 John C. Heritage: *Etnometodología*, en: Giddens, Turner y otros: *La teoría social hoy*; Alianza Editorial, México, 1991, pág. 322.

Constituyen un desafío de la interacción que se da en la entrevista justamente estas “autoexplicaciones” al ser siempre sistemas de significados por los cuales el sujeto entrevistado conforma cierta idea de la realidad portadora de “sobrentendidos” y “dados por sentido”, con lo cual introduce en su habla las expresiones indexicales que se deben esclarecer:

“Hemos definido el acto de dotar de significado específico como autoexplicación, es decir, como el ordenamiento de una vivencia dentro de la configuración total de la experiencia”¹²⁰.

“Las explicaciones son por tanto expresiones indéxicas. No deben considerarse externas a los contextos en que se emplean ni independientes de ellos (...) Garfinkel sugiere que todo uso del lenguaje sin excepción está marcado por dependencias contextuales”¹²¹.

Esperamos que estas reflexiones finales contribuyan a orientar de manera más reflexiva y cuidadosa el proceso de investigación que aplica la entrevista como tecnología social, aunque en rigor y en coherencia con lo que hemos argumentado, es la propia práctica y experiencia desde el oficio de investigador/a que nos permite una mejor calidad para usar y potenciar estos aspectos de complejidad aquí involucrados. Finalmente no está de más indicar que la entrevista no se pretende agotar a las ideas aquí formuladas puesto que sus posibilidades y limitaciones se activan siempre en relación y al interior del propio debate que produce la investigación social y sus protagonistas investigadores.

Bibliografía

ABRIL, GONZALO (1994). “Análisis semiótico del discurso”; en Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez (editores): *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*; Madrid, Síntesis.

AGUIRRE BAZTÁN, ÁNGEL (1995). “Émica, ética y transferencia”; en Ángel Aguirre Baztán (editor): *Etnografía. Metodología cualitativa de la investigación sociocultural*; Barcelona, España, Boixareu Universitaria.

ALONSO, LUIS ENRIQUE (1994). “Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”; en Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez (editores): *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*; Madrid, Síntesis.

¹²⁰ Alfred Schütz: *Fenomenología del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*, Editorial Paidós, Buenos Aires, 1972, pág. 112.

¹²¹ John C. Heritage: *Etnometodología*, en: Giddens, Turner y otros: *La teoría social hoy*, Alianza Editorial, México, 1991, pág. 321.

- ANDER EGG, EZEQUIEL (1995). *Técnicas de investigación social*; Argentina, Lumen.
- BAJTÍN, MIJAÍL (2002). *Estética de la creación verbal*; Argentina, Siglo XXI.
- BELTRÁN, MIGUEL (1998). "Cinco vías de acceso a la realidad social"; en Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira (comps.): *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*; Madrid, Alianza Editorial.
- BOGDAN Y TAYLOR (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*; Buenos Aires, Argentina, Paidós.
- BOURDIEU, PIERRE (1999). *La Miseria del Mundo*; Buenos Aires, Argentina, Fondo de Cultura Económica.
- BRIONES, GUILLERMO (1998). *Métodos y Técnicas Avanzadas de Investigación Aplicadas a la Educación y a las Ciencias Sociales*; Módulo 3: "Técnicas e instrumentos para la recolección de informaciones"; Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES) y Programa Interdisciplinario de Investigación en Educación (PIIE); Segunda Edición; Bogotá, Colombia, Corporación Editorial Universitaria.
- BUNGE, MARIO (1983). *La investigación científica*; 2ª edición corregida; Barcelona, Ariel.
- CAMBIASSO, NORBERTO Y GRIECO Y BAVIO, ALFREDO (2000). *Días Felices. Los usos del orden: de la Escuela de Chicago al Funcionalismo*; Buenos Aires, Argentina, Eudeba, Editorial Universitaria.
- COROMINAS, JUAN (1990). *Breve Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana*; Madrid, Gredos.
- COULON, ALAIN (1988). *La Etnometodología*; Madrid, Cátedra.
- ERLANDSON, SKIPPER (1993). *Allen: Doing naturalistic inquiry*; London, Sage.
- FERRATER MORA, J. (1994). *Diccionario de filosofía*; Barcelona, Ariel.
- FOUCAULT, MICHEL (1998). *Historia de la sexualidad 1. La voluntad de saber*; México, Siglo XXI.
- GARCÍA, JOSÉ FERNANDO (2004). *Ciencias humanas, post-fundacionalismo y post-representacionalismo*; Santiago, Chile, Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- GIDDENS, ANTHONY (1987). *Las nuevas reglas del método sociológico*; Buenos Aires, Argentina, Amorrortu.
- Heritage, John C. (1991). "Etnometodología"; en Giddens, Turner y otros: *La teoría social hoy*; México, Alianza.
- IBÁÑEZ, JESÚS (1991). *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*; Santiago, Chile, Amerinda.

————— (1979). *Más allá de la sociología. El grupo de discusión. Técnica y crítica*; Madrid, Siglo XXI.

MORIN, EDGAR (1995). *Sociología*; Madrid, España, Tecnos.

ORTÍ, ALFONSO (1998). “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: La entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo”, en Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira: *El análisis de la realidad social*; Madrid, España, Alianza.

————— (1994). “La confrontación de modelos y niveles epistemológicos en la génesis e historia de la investigación social”; en Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de la investigación en ciencias sociales*; Madrid, Síntesis.

RODRÍGUEZ GÓMEZ, GREGORIO; GIL FLORES, JAVIER y GARCÍA JIMÉNEZ, EDUARDO (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*; 2ª edición, Málaga, Aljibe.

RUIZ OLGABUENA, JOSÉ e ISPIZÚA, MARÍA ANTONIA (1989). *La decodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*; Bilbao, España, Universidad de Deusto.

SCHATZMAN & STRAUSS (1973). *Field Research. Strategies for a natural sociology*; Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

SCHÜTZ, ALFRED (1972). *Fenomenología del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*; Buenos Aires, Paidós.

VALLES, MIGUEL (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*; Madrid, Síntesis.

VASILACHIS DE GIALDINO, IRENE ET AL (1992). *Métodos cualitativos II. La práctica de la investigación*; Buenos Aires, Centro Editor de América Latina.

WINCH, METER (1963). *Ciencias Sociales y Filosofía*; Buenos Aires, Amorrortu.

WITTGENSTEIN, LUDWIG (1988). *Investigaciones Filosóficas*; Barcelona, Crítica.