



CÓMO ELABORAR UNA ENTREVISTA

Como técnica cualitativa, la entrevista es una de las vías más comunes para investigar la realidad social. Permite recoger información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas: creencias y actitudes, opiniones, valores o conocimiento, que de otra manera no estarían al alcance del investigador (Rodríguez y otros, 1999; Acevedo, 1988; Arnal y otros 1995).

Básicamente consiste en la recogida de información a través de un proceso de comunicación, en el transcurso del cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador.

El aspecto principal que hay que tomar en cuenta a la hora de hacer una entrevista es buscar un tema importante que tenga interés real en la comunidad y que pueda aportar algo de conocimiento a ésta.

Para elegir el tema de la entrevista, en principio se tiene que tener algún conocimiento sobre la temática a estudiar, esto lo podemos conseguir a través de la consulta de fuentes, que pueden ser documentales - archivos de diarios, de instituciones públicas, Internet- y testimonios directos de protagonistas, testigos, allegados, adversarios de los protagonistas, y especialistas en el tema. De esas charlas seguramente surgirán ideas, o hipótesis de investigación (Acevedo, 1988).

Previamente a la preparación de los ítems definitivos que formarán parte de nuestra entrevista, es necesario decidir tanto el formato de las preguntas como el modo de las respuestas. Estos aspectos van a depender de: los objetivos de la entrevista, la naturaleza del tema, el nivel de educación del informante o la clase de información que se puede esperar que tenga. En base a estos factores, el investigador decidirá si utiliza preguntas abiertas, cerradas o ambas. De forma general, el tipo de información que se pretenda obtener determinará la elección del modo de respuesta. (Del Rincón, et al. 1995).

MODALIDADES DE ENTREVISTA

Las modalidades de entrevista varían a lo largo de un continuo que va desde la polaridad estructurada a la polaridad abierta, admitiendo diversas denominaciones y formas específicas: *informal, en profundidad, dirigida, no dirigida, clínica, biográfica, individual, grupal o focalizada*.



Estructuración	Directividad	Finalidad	Según número participantes
Estructurada ⇕ No estructurada	Dirigida ⇕ No dirigida	- Clínica - De orientación - De selección - De investigación	- Individual - Un grupo - Varios grupos

Modalidades de entrevista según distintos criterios de clasificación. (Del Rincón, et al.1995).

▪ ESTRUCTURACIÓN

A. Entrevista estructurada.

La entrevista estructurada se refiere a una situación en que un entrevistador pregunta a cada entrevistado una serie de preguntas preestablecidas con una serie limitada de categorías de respuesta. Es un protocolo de preguntas y respuestas prefijadas que se sigue con rigidez. Las preguntas suelen ser cerradas, proporcionando al sujeto las alternativas de respuesta que debe seleccionar, ordenar o expresar sobre el grado de acuerdo o desacuerdo. Todos los entrevistadores responden a la misma serie de preguntas, hechas en el mismo orden o secuencia, por un entrevistador que ha sido entrenado para tratar de la misma manera cada una de las situaciones de la entrevista. Prácticamente es un cuestionario administrado de forma oral. Tiene las ventajas de que facilita relación entre los sujetos. Tiene la desventaja de falta de flexibilidad, y el problema de la comprensión de las preguntas. Un ejemplo de pregunta estructurada puede ser: "La clase te pareció: muy interesante, interesante, aceptable, aburrida".

Dentro de esta modalidad de entrevista se incluyen generalmente las entrevistas asociadas con la investigación tipo *survey* (encuesta), como las entrevistas por teléfono, cara a cara, a domicilio o realizadas en grandes almacenes.

B. Entrevista no estructurada.

El esquema de preguntas y secuencias no está prefijado. Las preguntas suelen ser de carácter abierto y el entrevistado tiene que construir la respuesta. Son entrevista flexibles y permiten mayor adaptación a las necesidades de la investigación y a las características de los sujetos. Requieren más preparación por parte de los entrevistadores, la información es más difícil de analizar y consumen más tiempo; no



permiten la comparación de los sujetos. Ejemplo de pregunta no-estructurada: "¿Qué opinas de la metodología seguida en clase?".

En el contexto de la investigación etnográfica la entrevista no estructurada suele denominarse *entrevista informal*. Esta modalidad se caracteriza por la espontaneidad de una situación que suscita cuestiones no estructuradas en el transcurso natural de una interacción personal. Es probable que la persona entrevistada no se percate de que está siendo "entrevistada". Muchas de las cuestiones surgen del contexto inmediato, no pueden ser planificadas previamente porque el investigador no sabe de antemano qué ocurrirá y qué cuestiones serán las más apropiadas (Patton, 1987).

La entrevista informal tiene la ventaja de facilitar que el entrevistador se muestre sensible a las diferencias individuales y a los cambios situacionales. Las cuestiones pueden individualizarse para poder llegar a un nivel de comunicación más profundo. Por otro lado, está más expuesta que la entrevista estructurada a los efectos que puede causar la relativa habilidad social de cada entrevistador.

▪ DIRECTIVIDAD.

El investigador puede encauzar la entrevista con mayor o menor grado de directividad. Según este criterio la entrevista puede ser dirigida y no dirigida.

A. Entrevista dirigida.

Esta modalidad consta de una lista de cuestiones o aspectos que han de ser explorados durante la entrevista. El entrevistador queda libre para adaptar la forma y el orden de las preguntas. El estilo suele ser coloquial, espontáneo e informal.

La entrevista dirigida garantiza que no se omitan áreas importantes y permite aprovechar al máximo el escaso tiempo de que se dispone en la mayoría de las entrevistas. Permite una cierta sistematización de la información, la hace comparable y favorece la comprensión al delimitar los aspectos que serán tratados.

B. Entrevista no dirigida.

El carácter no directivo de la entrevista es su rasgo distintivo. El entrevistador debe crear un clima para facilitar que el entrevistado exprese con libertad sus opiniones y sentimientos. La clave en esta entrevista radica en trasladar el foco de atención desde el entrevistador al entrevistado. La función del entrevistador es exhortar al entrevistado a hablar sobre un tema propuesto con un mínimo de guía o preguntas. El grado de estructuración se reduce al mínimo. No suele realizarse ningún tipo de evaluación, interpretación e incluso clasificación de los sentimientos del entrevistado por parte del entrevistador.



Dicha entrevista intenta profundizar en el mundo interior de los sujetos y comprender, desde la perspectiva de los mismos, sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan sus propias palabras. Es una entrevista abierta, flexible, dinámica, no directiva. Requiere confianza y motivación en los entrevistados.

PLANIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA.

Para planificar la entrevista pueden tenerse en cuenta las tres fases siguientes: *objetivos de la entrevista*; *muestreo de personas a entrevistar* (muestreo al azar o el opinático es decir, entrevistar a informantes claves sobre la temática tratada) y *el desarrollo de la entrevista*. La planificación de la entrevista debe ajustarse a los objetivos de la entrevista y éstos, a su vez, han de ser coherentes con los objetivos globales de la investigación (Flick, 2004).

CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA EN UNA ENTREVISTA:

- ☞ Tener presente qué información se necesita.
- ☞ Formular las preguntas adecuadas para obtener la información necesaria.
- ☞ Facilitar un feedback verbal y no verbal. Existen señales o signos que informan al entrevistador de cómo se desarrolla la entrevista: asentir con movimientos de cabeza, tomar notas, las pausas y los silencios.
- ☞ Resumir el contenido y significado de las respuestas. Cuando esto se hace periódicamente durante la entrevista resulta de gran ayuda para el entrevistador. El entrevistado puede añadir más detalles, y el entrevistador puede detectar errores de interpretación. (Arnal y otros, 1995).
- ☞ A la hora de realizar una entrevista debemos partir de las preguntas más sencillas y menos irritantes. De ese modo, uno podrá iniciar la conversación y disolver la tensión y los nervios iniciales del entrevistado e incluso de uno mismo, guardando las preguntas más difíciles para cuando se haya establecido un diálogo más fluido. En cuanto a cómo presentarse, lo mejor es la verdad, ya que si mentimos nuestra condición de investigadores, después no podremos éticamente usar las respuestas recibidas. (Flick, 2004; Arnal y otros, 1995).

LA VALIDEZ

La realización de la entrevista es tarea del entrevistador y tiene que ser consciente de los posibles sesgos que puedan afectar la credibilidad de la entrevista; el entrevistado puede dar una información distorsionada y para subsanarlo el entrevistador tiene que abordar el tema desde diferentes perspectivas y obtener información desde diferentes tipos de



preguntas, procesos de triangulación y contrastación. Ha de comparar las respuestas con las que han dado otros entrevistados, y debe tener en cuenta que el entrevistado responde según su punto de vista.

Patton (1987) propone algunos criterios para valorar la realización de entrevistas.

1. A lo largo de las fases de la entrevista, planificación, recogida de los datos y análisis, hay que tener presente el propósito de la investigación como guía de todo el proceso de la entrevista.
2. El principio fundamental de la entrevista es proporcionar un marco en el que los entrevistados puedan expresar sus ideas en su propio lenguaje.
3. Ser consciente de las ventajas e inconvenientes de las modalidades de entrevista.
4. Seleccionar la modalidad de entrevista o combinación más apropiada para los propósitos de la investigación.
5. Saber distinguir los diferentes tipos de información que pueden obtenerse.
6. Planificar la secuencia de estos tipos de cuestiones de manera que se incluyan referencias al presente, pasado y futuro.
7. Formular preguntas realmente abiertas.
8. Formular preguntas claras, utilizando lenguaje inteligible y apropiado.
9. Hacer una pregunta cada vez.
10. Utilizar pistas y preguntas complementarias para obtener información más profunda y detallada.
11. Comunicar con claridad cuál es la información deseada, por qué es importante, y facilitar que el entrevistado vea cómo progresa la entrevista.
12. Escuchar con atención y facilitar que el entrevistado sepa que está siendo escuchado.
13. Evitar preguntas "cargadas" o sesgadas.
14. Ser consciente de la diferencia entre la entrevista en profundidad y un interrogatorio.
15. Establecer una relación personal y un clima de interés mutuo.
16. Mantener neutralidad con respecto al contenido específico de las repuestas.
17. Observar durante la entrevista. Ser consciente y sensible para captar cómo afecta a la persona y a sus respuestas las preguntas efectuadas.
18. Mantener el control de la entrevista.
19. Grabar siempre que sea posible para registrar exhaustivamente y con precisión todas las expresiones para el análisis posterior y para redactar el informe.
20. Tomar notas para captar y destacar los puntos más importantes de



la entrevista.

21. Después de la entrevista, revisar inmediatamente la grabación para detectar posibles fallos.
22. Dar los pasos necesarios para obtener información válida y fiable.
23. Tratar con respeto a la persona entrevistada. Pensar que es un privilegio y una responsabilidad penetrar en la realidad de la persona.

Entre las estrategias que Pujadas (1992) y Rodríguez (1996) nos exponen los criterios de calidad de la entrevista:

a) Delimitar lo mejor posible el **soporte teórico** o el momento del preestudio, en el cual podemos establecer lo que es importante en la investigación, lo que merece la pena ser estudiado; la relevancia de nuestro estudio, qué está sobradamente estudiado y qué lagunas existen.

b) Aplicar **técnicas de confrontación**. Es decir, pedir a otros miembros de la familia o amigos, de nuestro entrevistado, que permanezcan en la escucha de la entrevista. Esto nos ayuda a evitar posibles errores o contradicciones del informante; al aclarar los hechos o rectificar algún comentario, los sujetos externos presentes en la sesión de entrevista. En otras ocasiones podemos ampliar el círculo de entrevista preguntando las mismas cuestiones a distintos familiares para confrontar la información.

c) Realizar "**relatos cruzados**", es decir, que se narre una misma historia a varias voces. Con esta técnica tratamos de entrevistar a padres e hijos de una misma familia, en momentos diferentes, para comprobar datos, rellenar lagunas...

d) Realizar un **informe pactado**, es decir, someter las informaciones a chequeo por parte de las propias fuentes de información, de forma que se llegue a un acuerdo.

e) **Validar las informaciones recibidas**. Al finalizar cada sesión, se debe recomponer el relato buscando el sentido de la narración, identificando las ideas confusas, los temas de interés en los que habría que profundizar más. Los relatos redactados por el investigador serán devueltos a los informantes para que corrijan o amplíen en caso necesario la información dada.

f) **Confrontar los datos recogidos con distintas estrategias de recogida de información**. Los instrumentos utilizados en la recogida de información se pueden triangular recurriendo a la entrevista biográfica, observación participante, etc.



5. BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo Ibáñez, A. (1988). El proceso de la entrevista: conceptos y modelos. México, D.F.: Limusa.
- Alonso, L. E. (1998). La mirada cualitativa en Sociología. Madrid: Fundamentos.
- Alvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología. México, D.F.: Paidós.
- Arnal y otros (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Dykinson.
- Arnal, J., Rincón D., Latorre A. (1994). *Investigación educativa. Fundamentos y metodologías*. Barcelona: Labor.
- Buendía, L. (1994). Técnicas e instrumentos de recogida de datos. En P. Colás y L. Buendía. *Investigación educativa* (pp. 201-244). Sevilla: Alfar.
- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1997). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill
- Bunge, M. (1986) *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía*. Barcelona: Ariel.
- Cabrera, F. y Espín, J.V. (1986). *Medición y evaluación educativa. Fundamentos teórico-prácticos*. Barcelona: PPU
- Cohen, L. y Manion, L. (1990). *Métodos de Investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Colás, P. y Buendía, L. (1998). *Investigación educativa*. Sevilla: Alfar
- Davison, J. (1970). *Outdoor recreation surveys: The design and use of questionnaires for site surveys*. Londres: Countryside Commission.
- Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A. y Sanz, A. (1995). *Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Dykinson.
- Fontana, A. y Frey, J.H. (1994). Interviewing. En N. Denzin y Y. Lincoln (Eds.). *Handbook of qualitative research*. Londres: Sage.
- Freire, P. (1988). *La educación como práctica de la libertad*. Siglo XXI Editores.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Ghigliones, R. y Matalon, B. (1978). *Les enquêtes sociologiques: théories et pratiques*. París : Armand-Colin.
- Guba, E. G. Criterios de credibilidad en la investigación. En Gimeno Sacristán y Perez Gomez (1982). *La enseñanza: su teoría y su práctica*. Madrid: Akal.
- Kuhn, T. (1994). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Morales, P. (1988). *Medición de actitudes en psicología y educación. Construcción de escalas y problemas metodológicos*. San Sebastián: Tarttalo.
- Patton, M.Q. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Beverly Hills, CA: Sage.



- Ruiz Olabuénaga, J.I. y Ispizua, M^a.A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sadín, B. (1985). La entrevista psicológica. En J.F. Morales (coord.). *Metodología y teoría de la psicología*, vol. 2. Madrid: UNED.
- Schatzman, L. y Strauss, A.L. (1973). *Field research: Strategies for a natural sociology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Sierra Bravo, R. (1985). *Técnicas de investigación social. Teoría y Ejercicios*. Madrid: Paraninfo.