

## LA ENTREVISTA CUALITATIVA: ELEMENTOS INTRODUCTORIOS PARA SU APLICACIÓN EN INVESTIGACIONES SOCIOJURÍDICAS

*Bibiana Ximena Sarmiento Álvarez<sup>1</sup>*

### **Resumen**

[Palabras clave: entrevista cualitativa, estudios jurídicos, investigaciones sociojurídicas, producción de información, discursos sociales]

¿Por qué pensar en la entrevista cualitativa como técnica de investigación para estudios jurídicos? Y ¿qué conceptos básicos de su estructura y de su práctica han de tenerse en cuenta por el investigador? Estas son las preguntas a las cuales se pretende dar respuesta en el presente escrito.

### **INTRODUCCIÓN**

El presente artículo está dirigido principalmente a los investigadores del Derecho, a quienes se pretende aproximar a una valiosa técnica de investigación que permite la

---

1 Investigadora de la Cátedra Unesco de la Universidad Externado de Colombia. Abogada de la misma universidad y Magíster en Diritto del Minore de la Universidad La Sapienza de Roma. Candidata a Doctora del Doctorado "Derechos fundamentales en la sociedad global" de la Universidad de Camerino (Italia). E-mail: [bxsa2002@yahoo.com].

producción y el registro de información relevante, referida a fenómenos o discursos sociales que pueden ser objeto de estudio desde distintos ámbitos del Derecho; asimismo, se intenta estimular su profundización y aplicación en investigaciones jurídicas: se trata de la entrevista cualitativa y, específicamente, de los conocimientos prácticos que pueden facilitar su uso.

Los aportes que se pretende brindar –como material de apoyo para los estudiantes y profesionales del Derecho que quieran emplear la entrevista como herramienta para el análisis de realidades sociojurídicas– surgen, en primer lugar, de la experiencia de acompañamiento y seguimiento a jóvenes investigadores de la Facultad de Derecho, quienes han realizado sus tesis de pregrado valiéndose de técnicas de investigación propias de las Ciencias Sociales; en segundo lugar, de la propia experiencia de investigación, y, en tercer lugar, de la investigación bibliográfica o documental<sup>2</sup>.

El artículo contempla los siguientes ítems: I. La aplicación de la entrevista cualitativa en investigaciones jurídicas; II. Qué es la entrevista cualitativa y cómo se distingue de otros tipos de entrevista; III. Qué se persigue con ella y cuáles son sus características; IV. Qué roles desempeñan el entrevistador y el entrevistado; V. La preparación, el desarrollo de la entrevista (la guía de la entrevista, la subjetividad, la grabación de la entrevista y la comunicación no verbal), y el análisis de los resultados.

I. Puede ser que el investigador del Derecho, habituado a un lenguaje predominantemente normativo y dogmático, se sienta ajeno a un tema que se identifica más con el

---

2 Se agradecen los valiosos aportes y observaciones de DOLLY CRISTINA PALACIO T. Ph. D., docente investigadora de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Externado de Colombia quien, entre otras cosas, reveló la necesidad de identificar los “ámbitos del derecho donde la entrevista es pertinente”. Tarea de la cual no se da cuenta en este artículo, pero que se espera forme parte de los posteriores abordajes que de la materia se hagan.

investigador netamente social. No obstante, se presentan a continuación algunas reflexiones que sugieren la necesidad, para el estudioso del Derecho, de un lado, de considerar perspectivas, que aun siendo extrañas a su disciplina, le permitan acercarse cada vez más a la realidad, así como herramientas metodológicas que vehiculen dicho acceso.

Es así como surge la siguiente pregunta: si el Derecho aparece como un mecanismo para solucionar problemas prácticos, ¿por qué excluir del momento interpretativo la constatación empírica de los hechos y realidades que dan origen al problema jurídico? De cara a este interrogante se propone conocer y aprovechar las técnicas de investigación –de fácil aplicación, como la entrevista– propias de las Ciencias Sociales en estudios sociojurídicos.

Se hace referencia a la adopción del enfoque cualitativo de la investigación social en estudios jurídicos, cuya aplicación parte de la convicción según la cual “el marco de todo conocimiento es la *realidad social*” (cursivas fuera de texto), según el profesor LUIS VILLAR BORDA (PETEV, 1996: 12). Realidad social que en la actualidad parece no corresponder a los postulados del Estado Social de Derecho ni a la evolución de la concepción del Derecho y los derechos.

Es el nuestro un tiempo en el que se han producido posiblemente los avances más importantes en lo que se refiere al reconocimiento o declaración, a la protección y garantía de los derechos, pero a la vez es una época en la que hemos podido ser testigos de atroces atentados y violaciones de derechos (ANSUÁTEGUI ROIG, 2007: 207-208).

El Derecho –también el de los Estados democráticos– presta forma y contenido a la injusticia del mundo contemporáneo, cuyo rasgo central es el abismo cada vez mayor entre los ricos y los pobres, entre los poderosos y los sometidos, un abismo que separa no sólo a unas sociedades de otras, sino a unos individuos de otros que forman parte de la misma sociedad (ATIENZA, 2001: 311).

Preocupación que también es compartida por algunos investigadores sociales, como BONILLA CASTRO y RODRÍGUEZ SEHK, quienes destacan uno de los aspectos que ha minimizado el impacto de las ciencias sociales; precisamente, el desconocimiento de los presupuestos éticos de las relaciones sociales por parte de los investigadores.

Se han dejado de lado preguntas claves sobre el tipo de sociedad que se está construyendo, sobre lo que debería ser incuestionable en términos de equidad y de desarrollo sostenido, y sobre *las contradicciones que fundamentan sociedades que pretenden ser democráticas pero que operan con modelos de desarrollo y políticas altamente excluyentes* (cursiva fuera de texto) (1997: 17).

Esta contradicción entre lo fáctico y lo normativo es lo que ha motivado al Centro de Investigación en Política Criminal, de la Universidad Externado de Colombia, a explorar en el campo de la política criminal –no solo a través de investigaciones que indagan acerca de las definiciones teóricas, los fundamentos jurídico-positivos y ético-políticos<sup>3</sup>, sino también por medio de herramientas propias de la investigación social– las dinámicas subyacentes a la no realización efectiva de derechos consagrados como garantías de los sujetos parte de la relación jurídico-penal. Para ello se ha recurrido a las conceptualizaciones e interpretaciones (BONILLA CASTRO y RODRÍGUEZ SEHK, 1997: 93) de los mismos titulares de estos derechos, así como de los operadores jurídicos y de los observadores privilegiados de las realidades estudiadas; específicamente, a través del uso de la entrevista cualitativa.

II. Antes de entrar en el estudio de los principales elementos estructurales del concepto de entrevista, quisiera

---

3 Acogiendo las premisas epistemológicas que señala FERRAJOLI (2003) en relación con los diversos tipos de discurso que se pueden hacer en torno a los derechos fundamentales.

resaltar la importancia de la palabra como “vector vehiculante principal de una experiencia personalizada, biográfica e intrasferible [*sic*]” (VALLES, 1997: 202) que, al formar parte del pasado, quedó reservada a unos pocos.

El empleo de la entrevista presupone que el objeto temático de la investigación, sea cual fuere, será analizado a través de la experiencia que de él poseen un cierto número de individuos que a la vez son parte y producto de la acción estudiada, ya que el análisis del narrador es parte de la historia que se narra (GREELE, 1990: 124; ALONSO, 1999: 229).

La entrevista informal conversacional, la entrevista estructurada con una guía, la entrevista estandarizada, según PATTON (BONILLA y RODRÍGUEZ, 1997: 94), la entrevista conversacional informal, la entrevista basada en un guión, la entrevista estandarizada abierta, según VALLES (1997: 180), son algunos de los nombres que recibe *la entrevista cualitativa de la investigación social*, a la cual hacemos referencia como instrumento de producción de información y reconstrucción de fenómenos sociales que resulten de interés para el investigador.

Según PATTON, “la finalidad de la entrevista cualitativa es entender cómo ven [el mundo] los sujetos estudiados, comprender *su* terminología y *su* modo de juzgar, captar la complejidad de *sus* percepciones y experiencias individuales” (CORBETTA, 2003: 370).

Es ante todo un “proceso comunicativo” (ALONSO, 1999: 225) que se da a través de la intervención de dos sujetos –entrevistado y entrevistador– y cuya finalidad es crear las condiciones para que, a través de la palabra, se trasmita “una experiencia personalizada, biográfica e intransferible” (ibíd.: 228) que brindará elementos de análisis a la problemática objeto de investigación. Y su contenido puede estar dirigido a la:

1. Reconstrucción de acciones pasadas: enfoques biográficos, archivos orales, análisis retrospectivo de la acción, etc.
2. Estudio de las representaciones sociales personalizadas: sistemas de normas y valores asumidos, imágenes y creencias prejuiciales, códigos y estereotipos cristalizados, rutas y trayectorias vitales particulares, etc.
3. Estudio de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas: estudios, por ejemplo, sobre agresividad, violencia, las llamadas conductas desviadas, etc., donde el grupo de discusión tampoco suele funcionar por la tendencia a la dispersión y falta de homogeneidad de las trayectorias y respuestas individuales.
4. Prospección de los campos semánticos, vocabulario y discursos arquetípicos de grupos y colectivos, sobre los que luego vamos a pasar un cuestionario cerrado (ALONSO, 1999: 228-229).

De manera que se trata de un proceso de interacción social entre esos dos individuos (CORBETTA, 2007: 361) –entrevistado y entrevistador– que va más allá de la simple recolección de información; se trata de una relación dinámica, construida conjuntamente, donde los resultados dependen del vínculo empático que logre establecerse (CORBETTA, 2003: 388-389).

La comunicación comprende no solo lo que se dice y lo que se oye –el mensaje codificado, transmitido, recibido, procesado y descifrado– sino también el contexto personal en el que se origina el proceso. La interacción emocional entre los sujetos que participan en la transacción de la comunicación afecta positiva o negativamente el patrón de comunicación [...] Si la relación es positiva, si hay una buena sensación –un sentimiento relajado, agradable, fiel, respetable, armonioso, cálido, psicológicamente seguro– (KADUSHING, 1974: 48-49).

Cuando se habla de la entrevista como “instrumento de comprensión de la realidad social” (CORBETTA, 2003: 370)

debemos distinguirla de *otros tipos de entrevistas* que, por su finalidad y por el área de estudio, hacen parte de otras ciencias. Por ejemplo, mientras la entrevista psicológica tiene una finalidad terapéutica e indaga en la personalidad del paciente, la entrevista con finalidad cognoscitiva (CORBETTA, 2007: 358) indaga sobre fenómenos sociales.

Dentro de este grupo se destacan, de un lado, las *entrevistas de grupo* o grupos focales y, de otro, las *entrevistas a observadores privilegiados* que están dirigidas ya no a los actores de la situación objeto de estudio, sino a expertos conocedores de la misma. Y su utilidad va desde la ayuda que puede proporcionar este conocedor al investigador para delimitar el objeto de su estudio, hasta la indicación de estudios análogos que puedan servir de referencia.

Existe una considerable variedad entre distintas entrevistas que se realizan en la investigación social. La primera forma de diferenciación la determina el tipo de individuo a quien se va a entrevistar. Se lo puede seleccionar porque ocupa una posición relevante, posee conocimientos especiales acerca de otras personas o cosas, o corresponde a una clase que interesa al científico social (PARDINAS, 1979: 144).

Por otra parte, la entrevista cualitativa se puede diferenciar, en la práctica, de la *entrevista cuantitativa* a partir del cuestionario y del tipo de preguntas en las que se apoya. Mientras el cuestionario empleado en la entrevista cuantitativa se caracteriza por ser de un único tipo aplicado a diversos individuos, en la entrevista cualitativa se trata más de una guía que sirve para orientar al entrevistador y para recordar los temas que debe abordar, pudiendo modificar el orden de las preguntas y la forma en que las formula.

No ocurre lo mismo con las preguntas, las posibles respuestas y el orden de las mismas en la entrevista cuantitativa. Es por esto que se dice que en la entrevista cuantitativa se coloca al sujeto en un esquema preestablecido

(CORBETTA, 2007: 345) del cual difícilmente puede salir. No obstante, algunas entrevistas cualitativas pueden contener preguntas cerradas, propias de las entrevistas cuantitativas, como las que indagan sobre la edad, nivel escolar, lugar de residencia, etc. Aspectos estos, que deben ser tenidos en cuenta muchas veces para contextualizar los resultados de las investigaciones.

La elección de uno u otro tipo de entrevista depende de los objetivos de la investigación y de las características del fenómeno estudiado (CORBETTA, 2003: 378), así como de la postura metodológica que se ha elegido. Si una investigación, por ejemplo, indaga sobre las causas de determinado fenómeno, resulta difícil pensar en entrevistas cuantitativas que no permitan a los entrevistados razonar a través de su narrativa sobre las justificaciones; será entonces necesario formular preguntas abiertas que estimulen el análisis y el relato, sin inducir las respuestas.

De manera que, en general, la elección metodológica y la escogencia de la técnica de recolección de información y, en particular, la proyección de la guía de la entrevista dependen de los objetivos de la investigación, los cuales terminan siendo la guía de ruta del investigador en todo momento y etapa del proceso. Por eso, una recomendación práctica es imprimirlos en gran tamaño y tenerlos siempre a la vista para que cada actividad responda a esas finalidades proyectadas.

III. Si nos preguntáramos por el *objetivo* de una entrevista cualitativa podríamos responder que no es otro distinto que “acceder a la perspectiva del sujeto estudiado” (CORBETTA, 2007: 346), conocer la problemática objeto de investigación a través de sus sensaciones, justificaciones y maneras de razonar.

No obstante, la finalidad metodológica de la entrevista la establece el investigador; es él quien determina si la entrevista será empleada para delimitar el objeto de la investigación, como herramienta previa a la aplicación de otro



instrumento (encuestas, grupos focales, etc.), o como fuente del relato que se busca para responder a unas hipótesis o preguntas investigativas.

La entrevista *se caracteriza* por ser inducida y dirigida por el entrevistador, lo cual significa que tiene lugar a partir de la solicitud del investigador: no se trata de una conversación ocasional<sup>4</sup>; y de otro lado, debe responder a las finalidades de la investigación.

La característica fundamental que distingue a la entrevista de la conversación estriba en que en aquella la interacción se proyecta para alcanzar un propósito seleccionado de manera consciente. El propósito puede ser establecer un propósito para la entrevista (KADUSHING, 1974: 15).

Este es el caso de las entrevistas a observadores privilegiados o docentes, quienes pueden ser contactados por los estudiantes/investigadores, en un primer momento, para recibir orientación acerca de la delimitación del tema y la relevancia del mismo. Pero, es el investigador quien establece el tema de la entrevista y controla que la misma arroje los resultados esperados, de cara a los objetivos de la indagación.

IV. De manera que *el entrevistador* juega un papel determinante (CORBETTA, 2007: 364):

En la investigación cualitativa el investigador, en calidad de entrevistador, es ante todo un facilitador del proceso de comunicación entre dos personas; su papel es inducir profundidad y detalle en las opiniones del entrevistado, inspirar confianza, escuchar activamente y atender tanto el comportamiento verbal como el comportamiento no verbal de la persona que habla (BONILLA CASTRO y RODRÍGUEZ SEHK, 1997: 94).

---

4 “La característica fundamental que distingue a la entrevista de la conversación estriba en que en aquella la interacción se proyecta para alcanzar un propósito seleccionado de manera consciente. El propósito puede ser establecer un propósito para la entrevista” (KADUSHING, 1974: 15).

Orienta la entrevista planteando los temas de la conversación (CORBETTA, 2007: 364), facilita la comunicación (BONILLA y RODRÍGUEZ, 1997: 94) y tiene presente que la manera como se desarrolla el proceso comunicativo depende en gran medida de la relación que consiga alcanzar con el entrevistado.

La entrevista abierta no es una situación de interrogatorio—yo te hago la entrevista y tú me tienes que contestar, inquiero quién eres, desde la autoridad que se le supone al entrevistador, tú me lo tienes que decir—, la entrevista abierta es la situación de la confesión, donde a lo que se invita al sujeto entrevistado es a la *confidencia*. Hay naturalmente al comienzo de la entrevista una cierta dosis de angustia que hay que resolver. La manera de resolverla no está pautada tampoco. Esto es un problema de empatía, de *empatía controlada*, es decir, de formación de *un ritual* en que se controlan y canalizan los afectos. Ritual que se genera produciendo los gestos, las expresiones corporales y la elección de palabras que tienden a estabilizar de una manera eficaz las tendencias disruptivas de la comunicación, creando un clima de naturalidad, y neutralidad, donde la proyección, la confesión, sea posible (ALONSO, 1999: 234).

Por esta razón, los autores señalan que, además del estudio juicioso y previo del tema objeto de análisis, el entrevistador debe contar con una buena dosis de sensibilidad, intuición, capacidad para identificarse con el interlocutor, experiencia en las relaciones humanas (CORBETTA, 2007, p. 365) y gran capacidad reflexiva.

La entrevista es, en esencia, una forma de interacción humana mucho más significativa que el simple intercambio oral de información. De modo específico, proporciona a quien la realiza una oportunidad más valiosa para estimar la veracidad u otras cualidades de su informante o candidato que la mera consideración de documentos (MADGE, 1969: 144).

De manera que, el entrevistador es quien conduce la entrevista, siguiendo su sentido común, de manera que pueda

lograr resolver las preguntas que surgen de su indagación. No obstante, *los entrevistados*, siempre que no se trate de observadores privilegiados<sup>5</sup>, son los actores centrales de la realidad que estamos estudiando y por ello no se pueden ver relegados a meros informadores. El investigador debe valorar su contribución teniendo siempre presente que “son ellos quienes tienen el conocimiento” que el investigador busca, tal como afirmara ELSSY BONILLA en su conferencia “Investigación cualitativa/cuantitativa en ciencias sociales” (25 de marzo de 2010).

En relación con éstos, es decir con los entrevistados, no siempre resulta fácil para el investigador establecer quiénes deben ser. Frente a esta dificultad se debe tener en cuenta que “quienes más conocen una situación particular son aquellas personas que cotidianamente la viven” (BONILLA CASTRO y RODRÍGUEZ SEHK, 1997: 94).

Entonces, para empezar, debemos identificar cuál es la realidad que estamos investigando y quiénes sus principales actores, de manera que, nuevamente, el objeto de estudio nos guiará en la importante tarea de selección de los sujetos a entrevistar. Sin embargo, además de estos sujetos, algunas investigaciones incluyen entrevistas a observadores privilegiados por tratarse de buenos conocedores de la realidad que se indaga (CORBETTA, 2007: 358), y porque su contribución puede resultar de gran valor si se considera la experiencia, la capacidad de análisis y el profundo conocimiento que tienen de la temática tratada, aun cuando sus aportes los den no como protagonistas directos de la realidad investigada, sino como analistas e investigadores, a su vez, de la misma.

---

5 No significa que éstos reciban menos importancia, sólo que el observador privilegiado habla de una realidad no como protagonista sino como conocedor y/o analista de la misma, lo cual lo sitúa en otra perspectiva frente a la problemática de nuestro interés.

La pregunta que surge, después de determinar las características de las personas a entrevistar, es el número de las mismas, es decir: ¿a cuántas personas debo entrevistar para que los resultados que arrojen las entrevistas sirvan de sustento razonable al análisis y a las conclusiones de mis indagaciones? Una respuesta aconsejable la encontramos en la aplicación del “criterio de saturación”, explicado por la profesora YOLANDA PUYANA en su conferencia “Las narrativas y los relatos” (16 de marzo de 2010).

Se trata, según PUYANA, de estudiar cada relato, detenidamente y a partir de los objetivos, y contemporáneamente seguir realizando nuevas entrevistas hasta percatarse de la reiteración de los mismos aspectos. En este momento se declara la saturación de los relatos y se empieza a buscar el relato que incorpore nuevos elementos de juicio. En estos términos, no se podrá hablar de resultados porcentuales ni mucho menos censuales; se resalta, en cambio, la búsqueda de sentido y las explicaciones argumentadas de las realidades que se estudian.

v. Una vez seleccionados los sujetos a entrevistar conviene precisar lo que algunos autores definen como las *fases* de la entrevista, que resultan relevantes especialmente en la medida en que insisten en la preparación previa que exige la entrevista y que asegura el mejor aprovechamiento de la misma. Estas fases se pueden dividir en cuatro momentos: el de la preparación de la entrevista, su desarrollo, su finalización y por último la transcripción y el análisis de los resultados que ésta arroja.

i. *La preparación de la entrevista* implica el estudio previo de la temática objeto de investigación, de la técnica misma de la entrevista y los contactos previos con la persona a entrevistar. En relación con el primer aspecto se insiste en la importancia de agotar el marco teórico, tal como fue expuesto en el primer capítulo de este libro (MARIÑO, 2011), aún cuando posteriormente pueda complementarse, ya que el conocimiento de la problemática estudiada y de sus

distintos componentes permite afinar los objetivos de la investigación y establecer cuáles son los aspectos relevantes que se deben incluir en las entrevistas a realizar.

El segundo aspecto, es decir el del estudio de la entrevista cualitativa como “proceso comunicativo por el cual un investigador extrae una información de una persona” (ALONSO, 1999: 225), no resulta menos relevante en la medida que se trata, en buena medida, de una herramienta de investigación ajena a los estudiantes y profesionales del Derecho.

Otro aspecto relevante, que tiene que ver con la preparación de la entrevista, es la disposición de *la guía de entrevista*, la cual contribuye al éxito de la recolección de la información esperada –no en cuanto a su contenido sino en relación a las preguntas investigativas–, así como a demostrar la rigurosidad, la seriedad y el interés con que el investigador asume la búsqueda del conocimiento perseguido.

[La guía de entrevista] se redacta antes de la entrevista e incluye la lista de temas o los aspectos del tema que deberán ser abordados antes del final de la entrevista. Como todo *memento*, debe ser fácil y rápidamente consultable: detallado y preciso, pero con anotaciones breves y claras (palabras clave, frases nominales...). El orden de los temas que constituyen la lista se organiza para anticipar un desarrollo posible de la entrevista, una lógica probable de los encadenamientos. Pero la lista no tiene como objetivo determinar esos encadenamientos ni la formulación de preguntas a lo largo de la entrevista (sólo se retoman las palabras clave): la entrevista debe seguir su propia dinámica (COMBESSIE, 2005: 37).

La pertinencia de los ítems a incluir en el cuestionario de la entrevista, por ejemplo, es una de las dificultades que pueden encontrar los estudiantes, bien sea porque éstos incluyen temáticas que pueden ser indagadas a partir de la información secundaria o porque en la guía se incluye la misma cuestión en diferentes ocasiones, aun cuando de maneras distintas.

Respecto al contenido, el diseñador del cuestionario debe estar seguro de que la pregunta en cuestión es necesaria para la investigación; si requiere o no el apoyo de otras preguntas; si los entrevistados tienen la información necesaria para responder la pregunta. En caso contrario será necesario acercar la pregunta al marco de referencia del informante. Es urgente examinar también si las preguntas no están distorsionadas en una dirección de respuesta, de suerte que el informante por inercia diga una respuesta (PARDINAS, 1979: 99).

De manera que es un ejercicio no siempre fácil pero sí muy pertinente para explotar la oportunidad que el entrevistado ofrece. Se trata, entonces, de una herramienta útil para los jóvenes investigadores en la medida que les permite depurar las preguntas e identificar, previamente, los vacíos, las repeticiones, el orden<sup>6</sup> y la pertinencia de las mismas. Y, además:

Procura un marco de referencia a partir del cual se plantean los temas pertinentes al estudio, permite ir ponderando qué tanta más información se necesita para profundizar un asunto y posibilita un proceso de recolección más sistemático y por lo tanto un mejor manejo de la información (BONILLA y RODRÍGUEZ, 1997: 96).

La preparación de la entrevista culmina con el acercamiento, previo a la entrevista, del entrevistador con la persona a entrevistar. Puede darse a través de una carta de presentación, una llamada telefónica, una cita o la presentación de un conocido (CORBETTA, 2007: 362), y no sólo representa el estudio de la viabilidad de la entrevista sino también la

---

6 “El orden de las preguntas sirve para ‘romper el hielo’ al comienzo de la entrevista; es útil introducirse con preguntas triviales que el informante pueda responder con facilidad sintiéndose seguro de la entrevista y que den ocasión al entrevistador de mostrar comprensión y estima hacia el entrevistado, al mismo tiempo que le ayuden a entender la finalidad del cuestionario y a despertar el interés del informante” (COMBESSIE, 2005: 99).

oportunidad para generar empatía con el principal contribuyente de nuestro proceso investigativo. Asimismo, contribuye a prevenir algunos de los obstáculos que pueden surgir durante el desarrollo de la entrevista, como se verá más adelante.

El contenido de la información que el investigador debe brindar al entrevistado, bien sea en el acercamiento previo a la entrevista o para introducir la misma, debe incluir una breve presentación de sí mismo, la mención de la institución de la que proviene, la especificación de su calidad de investigador-estudiante y la descripción sucinta y clara de la investigación que está llevando a cabo y de las finalidades de la misma, resaltando especialmente las de carácter social.

En este prólogo se desea reiterar el papel y la responsabilidad del investigador en el conocimiento de lo social y presentar algunas ideas que se discuten en escenarios internacionales donde se reflexiona sobre la pertinencia y el significado de este conocimiento, como factor esencial de transformación de un presente bastante incierto (BONILLA CASTRO y RODRÍGUEZ SEHK, 1997: 15).

Finalmente, CORBETTA sugiere hacer saber al entrevistado lo que se espera de su participación, la explicación de cómo o por qué fue seleccionado (2007: 362), y la naturaleza anónima y confidencial de la entrevista, siempre que sea necesario, así como la finalidad de la misma y el contexto y alcance de la investigación que se está llevando a cabo.

ii. *El desarrollo de la entrevista* dependerá en buena medida de la conducción de la misma, la cual corresponde al entrevistador, pero también pueden incidir múltiples factores que escapen a su control. No obstante, además de una buena preparación es oportuno tener presente los principales problemas que puede encontrar el entrevistador durante el desarrollo de la entrevista –algunos derivados de la falta de experiencia, otros de la escasa preparación

previa en la técnica y en el tema, y otros aún que surgen a partir del entrevistado— así como las soluciones propuestas por algunos autores.

A continuación se recogen los problemas identificados en la clasificación de CORBETTA. Estos inconvenientes tienen que ver con la posibilidad misma de llevar a cabo la entrevista, con el contenido de ésta y con los preconceptos que pueda tener el entrevistado.

Que la persona acepte ser entrevistada, que responda sinceramente o que desconfíe y sienta inseguridad ante una situación nueva y desconocida son algunos de los problemas con los que se puede enfrentar el entrevistador. Para contrarrestarlos CORBETTA sugiere no menospreciar el proceso de acercamiento previo, al cual se hizo referencia anteriormente, así como explicar las razones de las preguntas y la justificación de la grabación<sup>7</sup>, y responder todos los interrogantes que pueda tener el entrevistado. Junto con una actitud que genere confianza<sup>8</sup> (2007: 362-362).

Hacer hablar al entrevistado y acceder a sus emociones y sentimientos (CORBETTA, 2007: 361) no siempre resulta fácil para el entrevistador; por el contrario, esta puede ser una tarea que le exija emplear recursos tales como el del “relanzamiento”.

Término genérico que alude a la manera de retomar “en eco” (pero con un buen número de matices, como veremos) las propias palabras del interlocutor: “entrar” en sus declaraciones y en su lógica es un modo de conocimiento; y también lo es el animarle a desarrollar su discurso, a ir más lejos en su relato, a precisar algunos aspectos del mismo.

Los relanzamientos, en sentido estricto, son la repetición, por parte del encuestador, de una parte (una palabra, un elemento

---

7 Sobre este punto se volverá más adelante.

8 De nuevo se resaltan las aptitudes en las relaciones sociales y humanas como un factor que favorece el desenvolvimiento de la entrevista.



de la frase, una frase) de lo que se acaba de decir. Esta repetición manifiesta la atención y el interés del entrevistador y provoca precisiones suplementarias, confirmaciones o reformulaciones de su discurso. Tiene, pues, la función de animar (COMBESSIE, 2005: 38-39).

Otras posibles soluciones frente a esos obstáculos pueden ser las señaladas por CORBETTA (2007: 363): reformular la pregunta modificándola o destacando algunas palabras, hacer una pausa y, de nuevo, demostrar siempre interés.

Finalmente, otros problemas señalados por GAITÁN y PIÑUEL, siguiendo a GORDEN (1970) se “centran en la incompetencia del entrevistado para expresar lo que quiere comunicar: por olvido, confusión cronológica, falta de especificidad en sus manifestaciones, incapacidad para revivir y poner en forma el comportamiento inconsciente” (1998: 92).

Para contrarrestar estas situaciones se debe solicitar al entrevistado manifestar siempre lo que corresponda a sus propias percepciones, experiencias, opiniones y sentimientos, evitar expresar las propias opiniones y mantener la “disposición de *entender* el punto de vista del entrevistado [...] renunciando a las preconcepciones y evitando los prejuicios” (GAITÁN y PIÑUEL, 1998: 91).

Subjetividad quiere decir aquí la tendencia a juzgar los hechos observados y las situaciones que contemplamos tomando como base la emocionalidad o la afectividad, favorable o adversa, que una persona, un grupo, un hecho despierta en nosotros, dejando a un lado el examen rígido de las razones de nuestro juicio respecto a esa persona, grupo o situación (PARDINAS, 1979: 12-13).

Entender que cada conducta es juzgada por el sujeto observador de la misma significa aceptar que también el investigador asume la investigación con una fuerte carga valorativa que dejará su huella en cada fase del proceso investigativo. Sin embargo, el entrevistador debe perse-

guir la neutralidad y ser ante todo un observador de sus propias posturas.

Si bien en el caso de las ciencias naturales el investigador es un observador externo a los problemas que analiza, en las ciencias sociales, el investigador es parte y producto de los problemas que estudia [...] Como lo ha señalado KUHN (1970), los científicos son seres humanos con creencias, valores y prácticas, quienes incorporan a sus comunidades científicas de referencia estas creencias, valores y prácticas [...] la objetividad opera como garantía de la neutralidad del investigador frente al objeto de estudio (BONILLA CASTRO y RODRÍGUEZ SEHK, 1997: 38).

Volviendo a la *subjetividad*, conviene hablar de la que posee directamente el “producto informativo” (ALONSO, 1999: 226), es decir lo que nos transmite el entrevistado, y que el investigador no puede desconocer. Se trata, según ALONSO, de las orientaciones e interpretaciones con las que las personas transmiten los conceptos y las imágenes que guardan de sus propias experiencias y que los autores reconocen como la función emotiva o expresiva, que denota la relación existente entre el sujeto y su mensaje.

Como observa PIERRE GIRAUD (1973: 12), la función autoexpresiva tiende a ser complementaria y concurrente de la función referencial de la comunicación, introduciendo el elemento de la afectividad subjetiva, y el de los propios prejuicios, racionalizaciones y proyecciones, transfiriendo *identidad* a la dimensión cognoscitiva y objetivante de la función referencial del lenguaje (ALONSO, 1999: 226).

Y es precisamente esta función la que representa la mayor utilidad de la entrevista pues permite apreciar cómo las personas interiorizan y reedifican las demandas y ofertas que desde su grupo social reciben frente a una situación determinada.

Pero así como pueden existir obstáculos en el proceso comunicativo, también existen estímulos que pueden servir de motivación al entrevistado. Según GRAVITZ y GORDEN (citados en RUBIO y VARAS, 1997: 368-369) querer cumplir las expectativas, percibir la entrevista como un modo de reconocimiento social, experimentar gratificación por haber sido seleccionado, ser o querer demostrar altruismo, desear ser escuchado y comprendido, querer escapar a las tensiones, sentir curiosidad, buscar la oportunidad de encontrar sentido a algunas cosas o tener la expectativa de obtener una recompensas en dinero o especie<sup>9</sup>, pueden ser algunas de las razones que influyan en el entrevistado y lo hagan querer participar y contribuir de la mejor manera con la entrevista.

Se trata, entonces, de que se dé una buena comunicación entre entrevistado y entrevistador, que asegure unos mínimos presupuestos de cantidad, calidad, relación y modalidad. Es decir, que la información suministrada sea suficiente, veraz, pertinente, clara y concisa.

En este orden de ideas, la promesa del reconocimiento escrito que en el informe final de investigación se haga a los entrevistados por su valioso aporte a la investigación (garantizando el anonimato siempre que sea necesario), puede contribuir a mejorar su ánimo frente a la realización de la entrevista y constituye una contrapartida por el tiempo dedicado.

Otro aspecto relevante, durante el desarrollo de la entrevista, es el *registro* de la misma que, a diferencia de los grupos focales, basta con que sea una grabación de audio. Su importancia deriva, de un lado, de la necesidad de guar-

---

9 No se aconseja recurrir a las recompensas en dinero pero sí a la promesa de entregar el informe final de la investigación –lo cual debe ser entendido más como un deber que como un incentivo–, el cual contendrá los reconocimientos debidos a las personas que participaron en la investigación como entrevistados.

dar fidelidad a las manifestaciones del entrevistado, y de otro, porque la transcripción de la entrevista y su registro dentro de la investigación permitirán a los lectores de la misma confrontar nuestros análisis con lo realmente dicho por el entrevistado.

La fidelidad en el registro de los eventos constituye la garantía de tener una información precisa, a partir de la cual derivar los análisis pertinentes. En este sentido, independientemente del instrumento que se emplee para recolectar la información, es fundamental registrarla de tal modo que pueda recuperarse de manera fácil y ordenada para su revisión y análisis. De acuerdo con WATSON (1991), la información recuperable (*retrievable data*) permite inspeccionar repetidamente los detalles de situaciones y secuencias de la conducta observada y analizar con mayor precisión las características de una organización social determinada. Así mismo, posibilita publicar los datos de forma tal que los lectores puedan tener acceso a ellos directamente y chequear la interpretación del análisis (BONILLA CASTRO y RODRÍGUEZ SEHK, 1997: 92-93).

Para algunos autores como CORBETTA (2007, p. 366), la grabación de la entrevista, además, “da la posibilidad (al entrevistador) de comportarse en manera natural” lo cual resulta muy relevante si a través de nuestro comportamiento y comunicación intentamos crear empatía con el entrevistado. En el mismo sentido, la posibilidad de seguir con mayor detenimiento el diálogo, ya que la grabación automática nos libera de la tarea de tomar nota –salvo si se trata de las observaciones que debemos anotar en el diario de la entrevista sobre actitudes y comportamientos del entrevistado que no se verán plasmados en la grabación– permitiéndonos, entonces, captar la comunicación no verbal del entrevistado.

Condición de la calidad del análisis, la grabación de la entrevista ha de reproducirse por escrito en su totalidad y con la mayor

precisión posible, no sólo en su forma literal sino incluyendo también los titubeos, los silencios, las risas...; las maneras de decir las cosas pueden ser tan significativas como el contenido mismo de las declaraciones. Una retranscripción precisa, fiel y exhaustiva es particularmente importante para las primeras entrevistas: es una condición de calidad del análisis que deberá efectuarse rápidamente para confirmar o modificar la guía de entrevista (COMBESSIE, 2005: 40).

Se hace referencia a la comunicación no verbal que cumple, según KADUSHIN (1974: 294-298), diversas funciones en la interacción, desde reiterar o complementar la comunicación verbal del entrevistado (la contradice, la sustituye o la acentúa), hasta revelar indicios (falsedad, error, laguna), pasando por su función de regulación de la interacción (activa la participación, marca los turnos, mantiene el flujo verbal del entrevistado).

Y puede ser mejor comprendida a través de la siguiente cita:

Lo que hemos intentado es mostrar que la comunicación entre las personas implica mucho más que las palabras que utilizan, y que cualquier acto de comunicación implica muchos o todos los rasgos mencionados anteriormente [signos vocales, paralingüísticos, expresión facial, gestos, vestimenta, acento y proxémica] (ELLIS y McCLINTOCK, 1993: 74).

Dicha comunicación hace parte de todo proceso de interacción verbal entre personas, pero el uso que de ésta hace el investigador social la convierte en un factor adicional de análisis. El entrevistador, en su rol de observador, debe “prestar una especial atención a los aspectos interactivos no verbales” (GAITÁN y PIÑUEL, 1998: 3) como a continuación se busca ejemplificar a partir de un extracto del informe de una investigación sobre “las estrategias de reincorporación al tejido social cuando se vive una enfermedad como el cáncer” (DE FORNEL: 8).

Durante la entrevista, la señora B hacía referencia a los objetos de la casa, a la presencia del jardín, o a fotografías que le permitieron hablar libremente, en condiciones que de otra forma no hubieran resultado tan adecuadas. En particular, comenzó a hablar de su nieto cuando notó que yo estaba mirando su foto (SALCEDO FIDALGO: 26).

No obstante, para integrar en el informe final de investigación las reflexiones que surjan del mensaje transmitido por el entrevistado a través de gestos, actitudes, movimientos y demás aspectos de comunicación no verbal, se debe poner de presente que se trata de las percepciones e interpretaciones que el investigador hizo a partir de determinados comportamientos del interlocutor, pues:

El problema con la información obtenida de esta manera, es que es difícil estar seguro de que nuestras deducciones sean acertadas. ¿Hasta qué punto los “mensajes” extraídos de la situación son un reflejo exacto de lo que tu compañero estaba en realidad pensando o sintiendo? ¿Hasta qué punto estabas simplemente interpretando los “mensajes” de acuerdo con tus propias actitudes? (ELLIS y McCLINTOCK, 1993: 58).

En relación con el mismo tema, el entrevistador también ha de prestar atención a sus propios gestos, a la posición de su cuerpo y a los mensajes que pueda transmitir por vía distinta al lenguaje. A través de su propia comunicación no verbal debe brindar confianza y demostrar respeto, interés y atención frente al interlocutor, así como escoger la posición y cercanía más adecuadas y seleccionar un espacio físico acogedor, que no ofrezca distracciones.

No obstante, en algunos casos se debe demostrar gran capacidad de adaptación en condiciones y contextos que, aun sin ser los más adecuados, deben ser aprovechados si se trata, por ejemplo, de una ocasión que difícilmente se va a repetir; nuevamente el investigador, con su gran sentido común, habrá de ponderar y privilegiar la realización de la entrevista o la búsqueda del entorno más favorable.

iii. Finalmente, reconocer la importancia de los aportes dados por el entrevistado puede ser una buena manera de *cerrar la entrevista*. De la misma manera, dejar abierta la posibilidad de reencontrarse para eventuales precisiones.

¿Podría volver a hablar con usted en otra ocasión?: tal es la pregunta a plantear al final de cualquier entrevista para facilitar un nuevo encuentro y poder completar o precisar después las informaciones obtenidas.

Si, además, no se ha establecido una muestra de antemano, también puede ser útil preguntar al interlocutor a qué personas cree que sería interesante entrevistar para que respondan sobre los mismos temas (COMBESSIE, 2005: 40).

iv. Una vez realizadas todas las entrevistas, o en la medida en que se van agotando, se debe proceder a *la transcripción de las grabaciones* de manera que queden plasmadas en un documento de texto que distinga las intervenciones del entrevistador de las del entrevistado. Dicha transcripción debe guardar la máxima fidelidad frente a lo realmente expresado por el entrevistado, lo cual implica identificar, como tales, las expresiones ininteligibles. Además, las observaciones registradas en el diario de entrevistas deben complementar, estando debidamente identificadas, la transcripción literal del relato.

Al respecto, se destacan las categorías temáticas (explícitas e implícitas), identificadas por GAITÁN y PIÑUEL (1998: 109), que permiten subrayar aspectos a tener en cuenta tanto en la observación que acompaña el desarrollo de la entrevista como el análisis de la misma. Muy a grandes rasgos se trata de las siguientes categorías: estilísticas (que muestran del grado de implicación del entrevistado, dan cuenta de su cultura e imaginario social o de su estilo de relación); de interpretación de estereotipos (representaciones personales y/o grupales); de temas excluidos o minimizados; de valores de referencia (circunstancias que condicionan al

entrevistado, actitudes hacia el problema y la entrevista, preocupaciones, principios ideológicos, morales y estéticos); de fuentes de contenido; de los silencios y tensiones; de la evolución del entrevistado (cambios de ideas, contradicciones), y de diagnóstico sobre el entrevistado.

En relación con la exclusión de algunos temas de parte del entrevistado tenemos que,

Por ejemplo, si el informante abandona un tema para tratar otro, esto significa que el primero era periférico en relación con sus intereses, o que considera que está agotado o le resulta "doloroso" y no quiere tratarlo. El entrevistador debe reconocer que no todos los temas actúan al mismo nivel psicológico, y su tarea consiste en exponer y aclarar la verdadera intensidad de los sentimientos del informante ante cada tema (MADGE, 1969: 163).

Demostrar dificultad para hablar es muy usual cuando se trata de personas que han padecido graves violencias y la entrevista versa sobre éstas; como es el caso de las entrevistas a víctimas del conflicto armado. En estos casos, el entrevistador debe tener muy presente que la realización misma de la entrevista y la elección de los temas a abordar están sujetos a la voluntariedad del entrevistado; quien no debe ser forzado a hablar<sup>10</sup>.

Una vez transcritas todas las entrevistas, corresponde el *análisis* de los resultados arrojados por las mismas. Dicho análisis debe estar dirigido, de un lado, a dar respuesta a los interrogantes contenidos en los objetivos de la investigación –por esta razón, antes de empezar el análisis se sugiere volver a los objetivos, recordando con qué finalidad se llevaron a cabo las entrevistas– y, de otro, debe estar destinado a hacer

---

10 Algunas indicaciones valiosas para la realización de entrevistas a víctimas de la violencia se pueden consultar en la Guía elaborada por la Mesa de trabajo "Mujer y conflicto armado" (2006).



parte del informe final de la investigación o, en el caso de los alumnos investigadores, del trabajo de grado. Esto indica que en el documento final los resultados de las entrevistas se verán reflejados, ya no como respuestas a preguntas aisladas unas de otras, sino como un relato coherente, ordenado y descriptivo de la problemática estudiada.

Se trata, sin duda, de la fase más problemática para los jóvenes investigadores, quienes se encuentran enfrentados a un cúmulo de información que no saben cómo unificar y presentar. Por esta razón resulta relevante precisar que un primer análisis se ha dado antes de la realización misma de las entrevistas, ya que la predisposición de las herramientas de investigación supone la identificación previa de las cuestiones a indagar que, a su vez, se convertirán en los criterios de análisis de los resultados de las entrevistas: “el análisis ya comienza con el *diseño* de la investigación (con la *formulación del problema*, la selección de *casos*, *contextos* y *fechas*, la selección de una estrategia metodológica)” (VALLES, 1997: 222).

En la práctica, el análisis se inicia con la lectura completa de todos los relatos –los cuales conforman una unidad de análisis– mientras, en un segundo momento, conviene detenerse en cada uno de ellos: “las entrevistas deben ser consideradas primero como un todo y después separada y detenidamente”.

Se trata, en esta segunda parte, de la lectura detenida, entrevista por entrevista, párrafo por párrafo y frase por frase, mediante la cual se deben identificar las ideas principales –que pueden ser elementos que se repiten o elementos que se distinguen por su particularidad– para clasificarlas bajo *categorías de análisis*<sup>11</sup>; entendidas como las nominaciones que el investigador da a los distintos elementos que componen la problemática estudiada.

---

11 Muchas de estas categorías ya han sido identificadas previamente, otras, en cambio, resultan de las entrevistas; de allí la importancia de la investigación.

Una vez dividida por categorías toda la información obtenida a través de las entrevistas se procede a su análisis y sistematización<sup>12</sup>, en el marco de los contenidos del informe final o tesis de grado.

Finalmente, es usual incluir en el documento final fragmentos de las manifestaciones de los entrevistados, con el fin de ilustrar las ideas que se exponen, complementarlas; o, demostrar o aclarar el análisis hecho por el autor del texto a partir del lenguaje espontáneo y auténtico del entrevistado. En estos casos las citas deben distinguirse del resto del texto, ojalá con cursiva y entre comillas, mencionando al autor de las declaraciones o resguardando su identidad, en los casos ello sea necesario, a través por ejemplo, de la indicación solamente del género y la edad de quien habla.

Para concluir, no se pretende convencer a los investigadores de que en estas líneas encontrará unos parámetros fijos para el desarrollo de una entrevista exitosa, pues se recuerda que su misma naturaleza impide aplicar

Cualquier criterio cientifista de definición de la herramienta metodológica, ya que:

1. No existe regla fija ninguna sobre la forma de realizar la entrevista ni la conducta del entrevistador.
2. Toda entrevista es producto de un proceso interlocutorio que no se puede reducir a una contrastación de hipótesis y al criterio de falsación.
3. Los resultados de la entrevista por sí mismos no tienen la posibilidad de generalización indiscriminada ni mucho menos de universalización (ALONSO, 1999: 229).

---

12 Ejemplos sencillos y prácticos del análisis y la presentación de la información se pueden consultar en el capítulo dedicado a las entrevistas en profundidad del libro de VALLES (1997).

En cambio, se busca aportar elementos que puedan resultar de ayuda en las experiencias de investigación, relevando los aspectos clave para el estudio y la aplicación de la entrevista, así como estimular el estudio juicioso de una técnica cuyo empleo ha sido de gran ayuda para los estudios sociológicos.

## BIBLIOGRAFÍA

ALONSO, L. E. "Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa", en J. M. DELGADO y J. GUTIÉRREZ. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Madrid, Editorial Síntesis, 1999.

ANSUÁTEGUI ROIG, F. J. *De los derechos y el Estado de Derecho. Aportaciones a una teoría jurídica de los derechos*, Serie de Teoría Jurídica y Filosofía del Derecho, 47, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2007.

ATIENZA, M. *El sentido del Derecho*, Barcelona, Ariel, 2001.

BONILLA CASTRO, E. y P. RODRÍGUEZ SEHK. *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en las Ciencias Sociales*, Bogotá, Universidad de los Andes, 1997.

BONILLA, E. "Investigación cualitativa/cuantitativa en Ciencias Sociales", en Centro de Investigación en Política Criminal (coords.), *Cátedra de Investigación Científica 2010 "Investigación cualitativa en la investigación social"*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 25 de marzo de 2010.

COMBESSIE, J.-C. *El método en sociología*, Argentina, Ferreyra Editor, 2005.

DE FORNEL, M. Prólogo a *Relatos biográficos, identidades y enfermedad. La experiencia de vivir con cáncer de seno*, (4), 8.

FERRAJOLI, L. "Diritti fondamentali e democrazia costituzionale", *Analisi e diritto 2002-2003*, 2003.

- GAITÁN, M. J. y J. L. PIÑUEL. *Técnicas de investigación en comunicación social. Elaboración y registro de datos*, Madrid, Edit. Síntesis, 1998.
- KADUSHING, A. *La entrevista en el trabajo social*, México, Extemporáneos, 1974.
- MADGE, J. "Las herramientas de la ciencia social", *Psicología social y sociología*, Buenos Aires, Paidós, 1969.
- MESA DE TRABAJO "MUJER Y CONFLICTO ARMADO". *Memoria de mujeres. Guía para documentar y hacer visible el impacto de la violencia contra mujeres, jóvenes y niñas, en contextos de conflicto armado*, Bogotá, Ediciones Antropos, 2006.
- PARDINAS, F. *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*, México, Siglo XXI, 1979.
- PETEV, V. "Metodología y ciencia jurídica en el umbral del siglo XXI", *Serie de Teoría Jurídica y Filosofía del Derecho*, 2, 1996.
- PUYANA, Y. "Las narrativas y los relatos", en Centro de Investigación en Política Criminal (coords.), *Cátedra de Investigación Científica 2010 "Investigación cualitativa en la investigación social"*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 16 de marzo de 2010.
- RUBIO M. J. y J. VARAS. *Análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Edit. ccs, 1997.
- SALCEDO FIDALGO, H. *Relatos biográficos, identidades y enfermedad. La experiencia de vivir con cáncer de seno*, Cuadernos del CIDS n.º 4, Bogotá, Universidad Externado de Colombia.
- VALLES, M. *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*, Madrid, Editorial Síntesis, 1997.