

La entrevista

Pilar Folgueiras
Bertomeu

pfolgueiras@ub.edu

LA ENTREVISTA

1. Introducción

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. Por tanto, todo lo que a continuación se expone servirá tanto para desarrollar la técnica dentro de una investigación como para utilizarla de manera puntual y aislada.

El principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre, participan –como mínimo- dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada, generándose entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio. Cuando en la entrevista hay más de una persona entrevistada, se estará realizando una entrevista grupal. Por tanto -tal y como se recoge más adelante- la entrevista también se define por el número de personas entrevistadas. Según este criterio hablaremos de entrevistas individuales y de entrevistas grupales.

Al igual que el número de personas establece una tipología de entrevista, también lo marca el grado de estructuración de la misma; la entrevista estructurada, semiestructurada y la entrevista no estructurada o en profundidad.

El momento en que se realiza la entrevista también implica otro criterio de clasificación que conduce a hablar de; entrevistas iniciales o exploratorias (también llamadas diagnósticas), de seguimiento o desarrollo y finales.

En el siguiente cuadro se recogen los criterios de clasificación expuestos.

Criterios	Tipologías de entrevistas
Según el momento	Inicial De desarrollo Final
Según el grado de estructuración	Estructurada Semiestructurada No estructurada o en profundidad
Según el número de participantes	Individual Grupal

Tabla 1. Tipologías de entrevista según criterios

Independientemente del momento en el que se realiza, del número de personas entrevistadas y del grado de estructuración, la entrevista siempre incluye tres fases: a) la elaboración b) la aplicación y c) el análisis.

Partiendo de estas premisas, estructuramos las páginas sucesivas en torno a los siguientes apartados:

- Cuándo utilizar la entrevista.
- Tipologías de entrevista según el grado de estructuración: la entrevista estructurada, la entrevista semiestructurada y la entrevista en profundidad.
- Definición y características de la entrevista semiestructurada y la entrevista en profundidad.
- Elaboración de una entrevista semiestructurada y de una entrevista en profundidad.
- Aplicación de una entrevista semiestructurada y de una entrevista en profundidad.
- Análisis de una entrevista semiestructurada y de una entrevista en profundidad.
- Tipologías de entrevista según el número de personas que participan.
- Tipologías de entrevista según el momento o finalidad.

Además -aunque aparecerá de manera implícita a lo largo del documento- se dedica un último apartado a:

- El anonimato y la confidencialidad.

2. Tipologías de entrevista

Tal y como se recoge en la tabla 1 de este documento, existen diferentes tipologías de entrevista según el criterio de clasificación utilizado.

2.1 Tipologías de entrevista según el grado de estructuración

Según el grado de estructuración encontramos tres tipologías de entrevista; la estructurada, la semiestructurada y la entrevista no estructurada o en profundidad.

2.1.1 La entrevista estructurada

En la entrevista estructurada se decide de antemano que tipo de información se quiere y en base a ello se establece un guion de entrevista fijo y secuencial. El entrevistador sigue el orden marcado y las preguntas están pensadas para ser contestadas brevemente. El entrevistado debe acotarse a este guion preestablecido a priori.

2.1.2 La entrevista semiestructurada

En la entrevista semiestructurada también se decide de antemano qué tipo de información se requiere y en base a ello – de igual forma- se establece un guion de preguntas. No obstante, las cuestiones se elaboran de forma abierta lo que permite recoger información más rica y con más matices que en la entrevista estructurada.

En la entrevista semiestructurada es esencial que el entrevistador tenga una actitud abierta y flexible para poder ir saltando de pregunta según las respuestas que se vayan dando o, inclusive, incorporar alguna nueva cuestión a partir de las respuestas dadas por la persona entrevistada.

2.1.3 La entrevista no estructurada o en profundidad

La entrevista no estructurada o en profundidad es aquella que se realiza sin un guion previo. Sigue un modelo de conversación entre iguales. En esta modalidad, el rol del entrevistador supone no sólo obtener respuestas sino también saber que preguntas hacer o no hacer. En la entrevista en profundidad no hay un guion prefijado sino una serie de temas con posibles

cuestiones que pueden plantearse a la persona entrevistada. Así, dependiendo hacia donde vaya la entrevista, la persona entrevistadora deberá hacer uso de los diferentes temas trabajados. Por tanto, la entrevista se construye simultáneamente a partir de las respuestas de la persona entrevistada. Las respuestas son abiertas y sin categorías de respuesta establecidas a priori.

Según Ruiz Olabuenaga (1999), algunos de los objetivos de la entrevista en profundidad son:

- Comprender más que explicar
- Buscar la respuesta subjetivamente sincera.
- Obtener unas respuestas emocionales frente a racionales.
- Preguntar sin esquema fijo para las respuestas.
- Controlar el ritmo de la entrevista en relación con las respuestas recibidas.
- Alterar el orden y características de las preguntas, e interrumpir cuando es necesario introducir o matizar algo o reconducir el tema.
- Explicar el sentido de la pregunta tanto como sea necesario y permitir crear juicios de valor u opiniones.
- Encontrar un equilibrio entre familiaridad y profesionalidad.

2.2 Tipologías de entrevista según el número de personas entrevistadas

La entrevista según el número de personas entrevistadas puede ser individual o grupal. En la entrevista individual participan dos personas, una ejerce el rol de entrevistador y la otra de entrevistado. En la entrevista grupal participan, como mínimo, tres personas. Una ejerce el rol de entrevistador y las otras dos son entrevistadas.

2.3 Tipologías de entrevista según el momento de la aplicación

Según el momento en que se realiza la entrevista, se distingue entre entrevista inicial o exploratoria (también llamadas diagnósticas), de seguimiento o desarrollo y finales.

Utilizar una u otra modalidad dependerá del objetivo marcado. Por ejemplo, en una innovación centrada en mejorar la participación de estudiantes de secundaria, podría interesar hacer una entrevista inicial para conocer el conocimiento y las experiencias que tienen sobre participación, una de seguimiento para valorar el proceso que se está siguiendo y una final para conocer los cambios experimentados con relación a su ejercicio de participación.

3. Fases de una entrevista

Al margen de la tipología de entrevista que se utilice, siempre que se plantea la utilización de una técnica de recogida de información; en este caso, la entrevista, se deberán incluir las tres fases enumeradas con anterioridad :

3.1 Fase de elaboración

El primer paso a seguir a la hora de elaborar una entrevista es decidir el tema sobre el que versará la misma y los informantes a quien irá dirigida.

Una vez seleccionado el tema se deberán plantear cuestiones del tipo ¿Qué conozco sobre este tema? El proceso a seguir para da respuesta a esta pregunta dependerá de dos aspectos:

- a) Si la entrevista forma parte de un proceso de investigación, se deberá recurrir al marco teórico elaborado.
- b) Si la entrevista se realiza de manera puntual y no está incluida en un proceso más amplio, también se deberá leer sobre la temática pero el grado de profundización y sistematización del análisis de la información teórica será menos detallado. Las lecturas servirán, sobre todo, para saber más sobre la temática trabajada y para ayudar a interpretar la información que se recogerá mediante la aplicación de la técnica.

Una vez se adquiere un mayor conocimiento de la temática objeto de estudio, el siguiente paso será redactar el objetivo general de la entrevista. Para ello, de nuevo, se deberá tener en cuenta:

- a) Si la entrevista forma parte de un proceso de investigación, se deberá partir de los objetivos específicos del estudio. A partir de estos objetivos, se seleccionaran aquellos en los que la información pueda ser recogida mediante la entrevista, se concretaran y pasaran a ser los objetivos operativos de la entrevista.
- b) Si la entrevista se realizar de manera puntual y no está incluida en un estudio sistematizado más amplio, se redactaran directamente los objetivos operativos teniendo en cuenta la temática, el tipo de información que se quiera recoger y los informantes a quienes vaya dirigida la técnica.

IMPORTANTE. Recuerda que debe ser información de carácter cualitativo. Si buscamos otro tipo de información; por ejemplo, de corte más cuantitativo, deberemos recurrir a otros tipos de técnica de recogida de información.

Los objetivos de la entrevista conducirán a las dimensiones principales de la misma. Se debe tener en cuenta que este proceso se puede invertir; es decir, se puede empezar identificando las dimensiones de la entrevista y posteriormente seguir con los objetivos. Las dimensiones representan los núcleos temáticos de una entrevista. A continuación se expone un ejemplo:

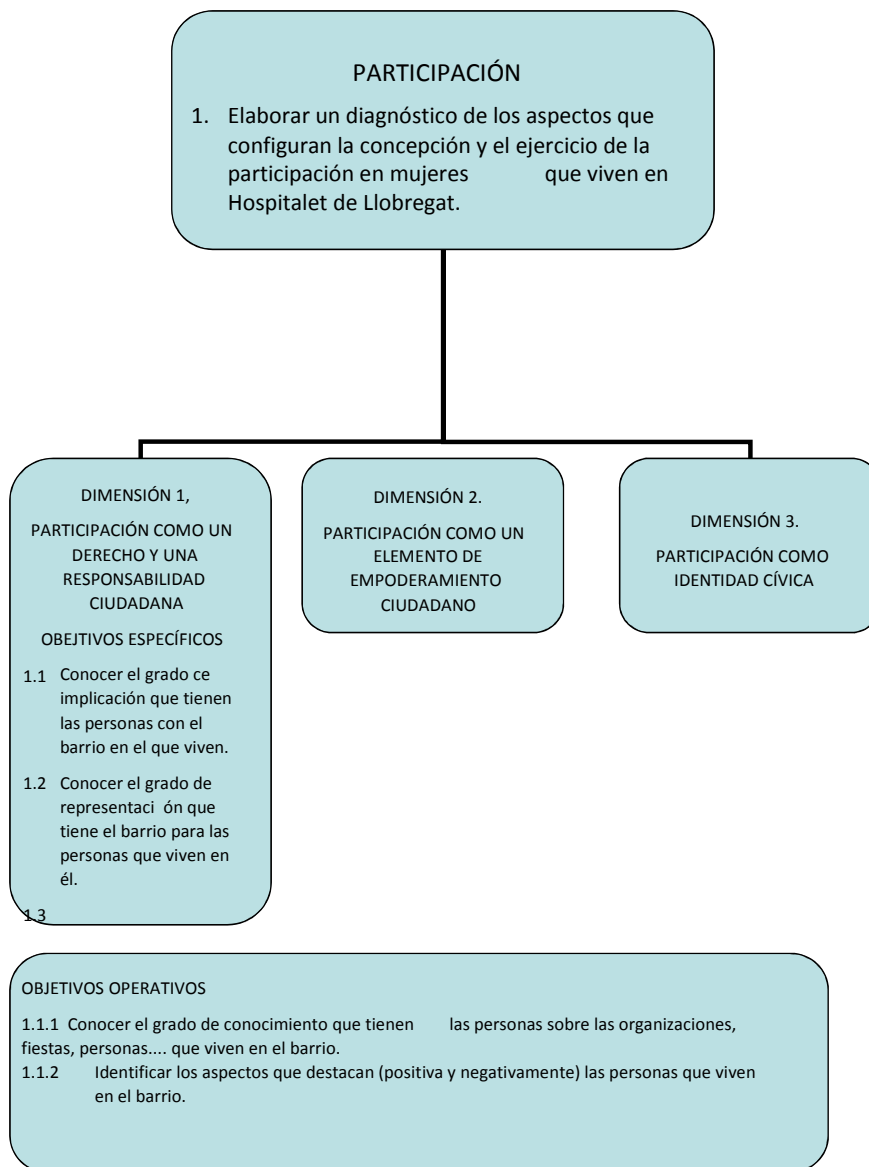


Gráfico 1. Ejemplo de dimensiones y objetivos entrevista

Una vez identificados los objetivos y sus correspondientes dimensiones, llega el momento de elaborar los ejemplos de preguntas. Es aquí donde, especialmente, cambia la entrevista según su grado de estructuración.

En el caso de la **entrevista no estructurada o en profundidad**, no se redactará a priori todas las preguntas, se tendrá un gran conocimiento de las dimensiones a tratar y se irán elaborando las cuestiones en función de las respuestas de los entrevistados, incorporando dimensiones nuevas, etc.

En el caso de la **entrevista semiestructurada**, se redactarán ejemplos de preguntas abiertas para cada una de las dimensiones de la entrevista.

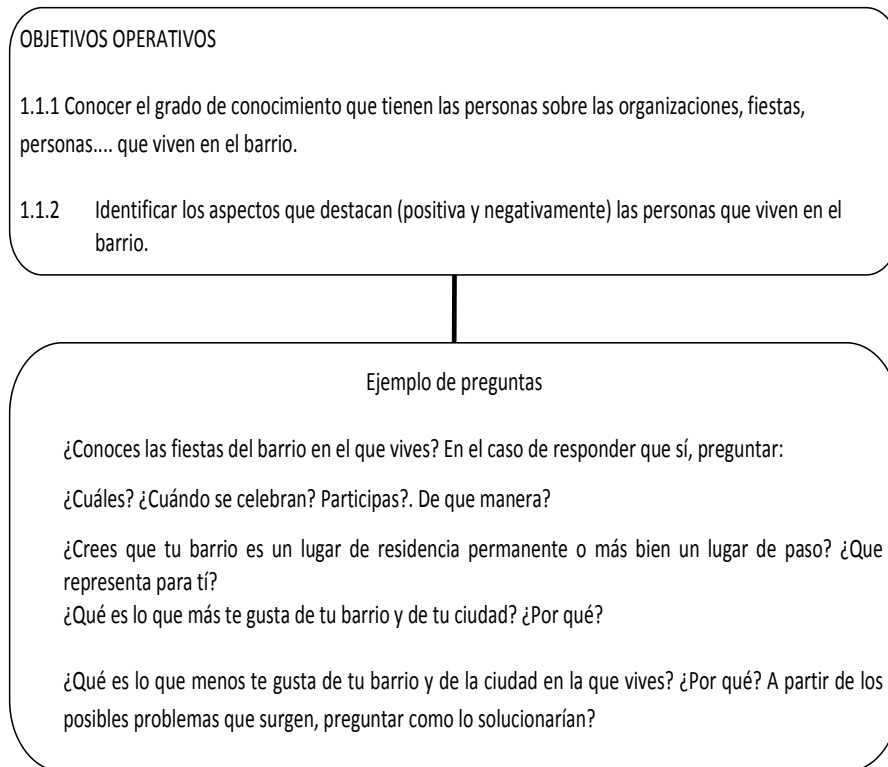


Ilustración 1. Relación objetivos operativos/preguntas

A la hora de redactar las preguntas es importante tener en cuenta algunas indicaciones de carácter general como; por ejemplo, que el redactado sea claro, que las preguntas no sean muy largas, etc. y qué tipologías de preguntas utilizaremos.

En cuanto a las tipologías, a continuación, se ofrece un ejemplo de ellas:

Tipologías de preguntas	Ejemplo de preguntas
Comparativas	“¿Qué te impide/dificulta sentirte ciudadano/ciudadana de...? ¿Qué diferencia hay entre ser un buen ciudadano y un ciudadano/a educado?”
De evocación de hechos pasados	“Ponme un ejemplo de alguna noticia relacionada con otro país que hayas escuchado recientemente y te preocupe.
De evocación de comportamientos pasados	“¿Qué hiciste cuando viste al nuevo alumno/a?”
De reacciones afectivas	“¿Te molesta que no te dejen escoger?”
De Causa-Efecto	“¿Qué te llevo a reaccionar de esa forma?”
De información complementaria sobre aspectos, reacciones y sucesos	“La libertad de una persona no tiene límites” ¿Estás de acuerdo con esta afirmación?
Condicionales	“Imagínate que naufragas en una isla juntamente con un grupo de

	personas de diferentes países. Entre todos/as decidís establecer los derechos y los deberes fundamentales que regirán vuestra convivencia. ¿Quiénes serían?”
Indagaciones	“¿Crees que la democracia es buena para un país? ¿Por qué sí y por qué no?”

Tabla 2. Ejemplos de modalidades de preguntas

Una vez redactadas las preguntas, se deberán estructurar siguiendo un orden lógico, dado que no siempre el orden vendrá establecido por cómo han quedado organizadas en las dimensiones.

No hay que olvidar que las preguntas deberán ir acompañadas de unos datos de identificación de la persona entrevistada. Los datos de identificación se eligen en función de las características del trabajo que se está realizando. Por ejemplo, si en el trabajo que se está elaborando saber la edad de la persona entrevistada es importante, se incluirá en los datos de identificación. Si, por el contrario, este dato es irrelevante no se deberá preguntar.

A continuación, se recoge un ejemplo:

Datos de identificación persona entrevistada

Edad:

Lugar de origen:

Tiempo que lleva viviendo en la ciudad de L’Hospitalet:

Otros lugares en los que ha vivido:

Tabla 3. Ejemplo de datos de identificación persona entrevistada

Además de los datos de identificación, se deberán añadir otros que hacen referencia a aspectos de la entrevista. A continuación se recoge un ejemplo:

Datos identificación de la entrevista

Código de la entrevista:

Día de la entrevista:

Hora de la entrevista:

Duración de la entrevista:

Lugar en el que se ha realizado la entrevista:

Tabla 4. Ejemplo datos de identificación de una entrevista

En definitiva, el guion de entrevista se estructura en torno a tres apartados:

DATOS IDENTIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA ENTREVISTADA:
BATERÍA DE PREGUNTAS:

Tabla 5. Estructura guion entrevista

3.2 Fase de aplicación

El primer paso a seguir es identificar a las personas concretas que participaran en la aplicación. Si bien, en la etapa anterior, describir las características generales de los informantes (lo que se viene a denominar muestra en un proceso de investigación) habrá servido para seleccionar la técnica más adecuada y el tipo de información que se puede obtener, en este momento se trata de acceder a un número de informantes que sea significativo para el trabajo que se está llevando a cabo.

En trabajos con una orientación cualitativa se utiliza el muestreo no probabilístico, entre ellos destaca:

- Muestro causal (o por accesibilidad a la muestra). Utilizar como muestra a personas a las que se tiene facilidad de acceso.
- Muestreo intencional u opinático. Sujetos expertos en un tema o relevantes como fuentes de información.
- Muestreo bola de nieve. Se localizan a algunas personas, las cuáles conducen a otras y, así, sucesivamente hasta que se llega a una muestra suficiente.
- Muestreo por cuotas. Se utiliza cuando no se puede contar con una muestra al azar pero se quiere mantener una muestra representativa de la población. Por

ejemplo, si las características de la muestra son mujeres de origen catalán que tengan entre 35 y 45 años y el tamaño es de 20. Se seleccionaran a las primeras 20 mujeres que se encuentren y que reúnan esas condiciones.

Durante el desarrollo de la entrevista, es importante crear un buen clima de confianza y facilitar la comunicación. Para ello, se deberá empezar presentándose y dando toda la información relevante del estudio o trabajo puntual que se esté realizando. También, se deberá informar sobre el tiempo de duración de la misma. El lugar donde se realiza puede ser escogido, previamente, por la persona que realiza la entrevista. No obstante, se deberá ofrecer, siempre, la opción de realizarla en algún otro espacio elegido por la persona entrevistada.

Durante el desarrollo de la misma es importante que la conversación quede registrada con una grabadora. Para ello, se le deberá preguntar a la persona entrevistada, informándole sobre los motivos de la grabación y el uso que se va a hacer de los datos registrados.

En el caso que la persona entrevistada no quiera ser registrada, se deberá:

- a) Si se sabe con antelación, pedir a otra persona que nos acompañe –siempre y cuando la persona entrevistada lo autorice- para que pueda tomar notas de campo.
- b) Si no se sabe con antelación (este es el caso más común, el anterior pasa de manera excepcional), la persona entrevistadora tomará también las notas de campo. Se recomienda que una vez finalizada la entrevista, no se dejen pasar más de 10 minutos para seguir anotando todo aquello que se recuerde de la conversación mantenida.

En el caso de la entrevista semiestructurada, es esencial llevar el guion estudiado para evitar recurrir continuamente a los papeles. También, si la persona entrevistadora está bien familiarizada con el guion, podrá cambiar el orden de las preguntas cuando el ritmo y el contenido de la conversación lo requieran. Recordad que se trata de una conversación, no de un interrogatorio.

Por último, señalar que La persona entrevistadora debe mostrar una actitud positiva y receptiva a la vez que profesional.

3.3 Fase de análisis

El objetivo principal del análisis de datos es dar sentido a la información recogida, sistematizándola para poder describir y analizar los resultados. Este análisis transcurre de manera simultánea a la obtención de la información. Se trata de un proceso reflexivo, cíclico, sistemático y creativo (Coffey & Atkinson, 2003). El procedimiento de análisis de la información que utilizamos para examinar la información recogida a través de las técnicas de recogida de información cualitativa; en este caso, a través de la entrevista es el análisis de contenido sistemático.

4. Sobre el anonimato y la confidencialidad

Cuando se utiliza la técnica de la entrevista, los datos son de carácter confidencial lo cual implica que la persona entrevistadora conocerá los datos de la persona entrevistada pero sólo los utilizará para el objetivo del trabajo. Además, deberá preguntar a la personas entrevistadas si quieren que sus nombres aparezcan anónimos en los informes o, si por el contrario, quieren que aparezcan. En el caso que prefieran permanecer en el anonimato no se debe olvidar utilizar un seudónimo cuando se hace referencia en los informes a las personas cuya identidad no debe aparecer.

También, para garantizar la confidencialidad de los datos se deberá llevar un documento de confidencialidad para que lo firme la persona entrevistada.

Referencias bibliográficas

- Coffey, A. y Atkinson, P. (2003). *Encontrar sentido a los datos cualitativos*. Colombia: Contus.
- Dorio, I., Sabariego, M., y Massot, I. (2004). "Características generales de la investigación cualitativa". En R. Bisquerra (Coord.). *Metodología de la investigación educativa* (pp. 204-219). Madrid: La Muralla.
- Miles, M., y Huberman, A. (1984). *Qualitative data analysis*. Beverly Hills: Sage.
- Ruiz Olabuénaga, J. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.