

Observar, escuchar y comprender  
sobre la tradición cualitativa en la investigación social

María Luisa Tarrés  
*Coordinadora*

*Biblioteca Daniel Costo Villegas*  
EL COLEGIO DE MEXICO, A. C.



FLACSO  
MÉXICO

EL COLEGIO  
DE MEXICO

CE/300.72  
Ob 141

300.72

O141 Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social / María Luisa Tarrés, coordinadora. -- Primera edición. -- México : El Colegio de México : FLACSO México, 2013. 368 páginas; 23 cm

ISBN 978-607-462-558-5 (El Colegio de México)

Investigación Social 2. Investigación Cualitativa 3. Ciencias Sociales – Método Cualitativo 4. Investigación Social -- Metodología I. Tarrés, María Luisa, coordinadora

Primera edición: noviembre de 2013

D.R. © 2013, El Colegio de México, A.C.

Camino al Ajusco 20, Pedregal de Santa Teresa, 10740 México, D.F.  
<www.colmex.mx>

D.R. © 2013, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Sede México,  
Carretera al Ajusco 377, Héroes de Padierna, Tlalpan, 14200 México, D.F.  
<www.flacso.edu.mx>; <public@flacso.edu.mx>

ISBN 978-607-462-558-5 (El Colegio de México)

ISBN 978-607-9275-25-9 (Flacso México)

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos de acuerdo con las normas editoriales de El Colegio de México y la Flacso México.

Queda prohibida la reproducción parcial o total, directa o indirecta del contenido de la presente obra, sin contar previamente con la autorización por escrito de los editores, en términos de la Ley Federal del Derecho de Autor y, en su caso, de los tratados internacionales aplicables.

Impreso y hecho en México. *Printed and made in Mexico.*

## Índice general

Presentación	
<i>María Luisa Tarrés</i> .....	9
Prólogo. ....	13
Sobre el contenido de este libro .....	19
Bibliografía .....	34
Lo cualitativo como tradición	
<i>María Luisa Tarrés</i> .....	37
El debate sobre los métodos como expresión de las controversias entre tradiciones .....	41
El paradigma positivo y la contribución de Durkheim .....	44
Las tradiciones "interpretativas" y el legado de Max Weber .....	47
El legado de Max Weber (1864-1920) .....	49
A manera de conclusión. ....	55
Bibliografía .....	58

### Primera parte

#### Los procedimientos básicos de recolección como técnica y método

Un acto metodológico básico de la investigación social:	
la entrevista cualitativa	
<i>Fortino Vela Peón</i> .....	63
La entrevista cualitativa: una puerta de entrada a la realidad social ...	64
Principales tipos de entrevistas. ....	68
Los elementos principales que componen la entrevista cualitativa ....	80
Conclusiones .....	87
Bibliografía .....	88

140716/CAU

La observación participante como escenario y configuración de la diversidad de significados	
<i>Rolando Sánchez Serrano</i> .....	93
Aspectos teóricos de la observación participante .....	94
Características de la observación participante .....	97
Perspectiva teórica, objetivos del estudio y la técnica .....	99
La interacción social .....	100
La observación participante y sus etapas .....	102
El problema de validez y confiabilidad .....	113
La reflexión teórica .....	116
Bibliografía .....	122

## Segunda parte

### Desde los individuos a lo social

Biografía: proceso y nudos teórico-metodológicos	
<i>Ramón R. Reséndiz García</i> .....	127
Construyendo una biografía: una guía básica .....	129
Biografía: procedimiento, problemas y estrategias .....	130
Planificación de la entrevista biográfica .....	136
El periodo de entrevista .....	138
Biografía: registro, transcripción y elaboración .....	140
Análisis e interpretación .....	140
Presentación y publicación de relatos biográficos .....	143
La biografía: usos y exigencias .....	145
Lo biográfico: algunos nudos teórico-metodológicos .....	146
Lo micro y lo macrosocial .....	147
Opciones de generalización .....	152
Validez .....	152
Conclusiones .....	154
Bibliografía .....	156

### Lo biográfico en sociología. Entre la diversidad de contenidos y la necesidad de especificar conceptos

<i>Martha Luz Rojas Wiesner</i> .....	159
Introducción .....	159
Antecedentes y actualidad de lo biográfico .....	161
El resurgimiento de lo biográfico .....	167
Distinciones conceptuales .....	169

Conclusiones .....	179
Bibliografía .....	179

## Tercera parte

### La búsqueda de lo colectivo: intervención en grupos

Para que el sujeto tenga la palabra: presentación y transformación de la técnica de grupo de discusión desde la perspectiva de Jesús Ibáñez	
<i>Geysler Margel</i> .....	187
La técnica: grupo de discusión .....	189
Hacia un paradigma complejo .....	198
A modo de conclusión: algunos comentarios .....	204
Bibliografía .....	206

### Buscando al actor. La intervención sociológica

<i>Velia Cecilia Bobes León</i> .....	209
Siguiendo el hilo de Ariadna (fundamentos teóricos) .....	211
La intervención: un método peculiar .....	216
Validación y aplicabilidad .....	222
Un comentario final .....	226
Bibliografía .....	227

## Cuarta parte

### Dos métodos que traspasan fronteras

#### El método de los estudios de caso

<i>Hans Gundermann Kröll</i> .....	231
El contexto histórico de los estudios de caso .....	232
¿Qué es un "caso"? .....	233
¿Qué son los estudios de caso? .....	235
El alcance de los estudios de caso .....	237
Modalidades de uso de los estudios de caso con fines de desarrollo teórico .....	239
Cualitativo, cuantitativo y estudios de caso .....	241
Confiabilidad y validez en los estudios de caso .....	242
Selección y representatividad en los estudios de caso .....	246
El tema de la generalización .....	247
El diseño de los estudios de caso .....	248
La secuencia de investigación en los estudios de caso .....	252

Conclusiones .....	258
Bibliografía .....	262
Un acercamiento al método tipológico en sociología	
<i>M. Laura Velasco Ortiz</i> .....	265
El plan de este ensayo .....	268
De la clasificación a la construcción teórica .....	271
El tipo ideal weberiano .....	273
Acerca de la confiabilidad .....	276
Acerca de la validez .....	277
La ética protestante y el espíritu del capitalismo .....	279
El tipo construido .....	282
Acerca de la confiabilidad .....	286
Acerca de la validez .....	287
Los influyentes locales y cosmopolitas .....	287
Algunas conclusiones .....	292
Bibliografía .....	295
<b>Quinta parte</b>	
<b>Las aplicaciones de una tradición: lo cualitativo como espacios de ideas</b>	
La representación social. Teoría, método y técnica	
<i>Jorge Peña Zepeda y Osmar Gonzales</i> .....	299
Primeras definiciones .....	299
Historia del concepto en ciencias sociales .....	301
Primera parte: el fenómeno de la representación social y su estudio ..	303
Segunda parte: la diáspora de la representación social .....	308
Tercera parte: relación de las posturas teórico-conceptuales con las herramientas y técnicas de investigación .....	322
Conclusiones. El estudio de la representación social .....	333
Bibliografía .....	335
Innovación metodológica en una época de ruptura. Apuntes para su comprensión	
<i>Jorge Ramírez Plascencia</i> .....	339
Las raíces filosóficas .....	342
Las orientaciones teórico-metodológicas .....	351
Balance general: certezas y nuevas perplejidades .....	358
Comentarios finales .....	362
Bibliografía .....	364

## Presentación

Los métodos cualitativos han adquirido en las últimas décadas una gran aceptación entre los científicos sociales latinoamericanos. No sólo constituyen una herramienta básica de la investigación social, sino que han tenido un impacto creciente en áreas disciplinarias consideradas ajenas a este tipo de perspectivas científicas, como son, entre otros, los estudios de mercado, el análisis organizacional, la evaluación de proyectos sociales, el diagnóstico de políticas y los sondeos de opinión pública o los problemas demográficos.

El actual interés que despiertan estas metodologías está relacionado sobre todo con el desarrollo de la crisis de paradigmas que han experimentado recientemente las ciencias sociales. Los abrumadores cambios sociales, políticos, económicos y culturales que han impactado a la región en las últimas cuatro décadas desbordaron los marcos teórico-metodológicos que ordenaban el trabajo de los científicos sociales, con lo que obstaculizaron en forma drástica las ya de por sí limitadas capacidades explicativas de la investigación social.

La crisis puso en evidencia que tanto el estructural funcionalismo como el marxismo presentan limitaciones para dar cuenta de la realidad social de nuestra región. Ambos enfoques son de algún modo herederos de la tradición positivista del siglo XIX, pues comparten una creencia básica que subyace en las posiciones positivistas: la idea de que los fenómenos sociales son regidos por leyes universales que el científico social debe tratar de descubrir.

El marxismo y el funcionalismo diferían en cuanto a la estructura legaliforme que, según cada una de estas corrientes, explicaba mejor la

## Un acto metodológico básico de la investigación social: la entrevista cualitativa

*Fortino Vela Peón\**

La actividad científica en las ciencias sociales no sólo se enfrenta a las dificultades y complejidades que su labor impone, sino también cuando se trata de elegir métodos y técnicas apropiados para abordar, interpretar y explicar la realidad social. Aun cuando las cuestiones referentes al método son conflictivas y cubren un espectro de temas que van desde las relaciones entre sujeto y objeto, en un plano más general y abstracto involucran hasta el fin mismo de la ciencia; es claro que la adopción de un método particular condiciona con mucho las técnicas de recolección y el análisis de la información de interés. Este conjunto de decisiones determina en buena medida la estrategia de investigación.

En las ciencias sociales, con frecuencia los métodos de investigación suelen dividirse en dos grandes grupos: los cuantitativos y los cualitativos. Los primeros se definen por su carácter numérico y por dar prioridad al análisis de la distribución, repetición, generalización o predicción de los hechos sociales. Los segundos ponen énfasis en la "visión" de los actores y el análisis contextual en el que ésta se desarrolla, centrándose en el significado de las relaciones sociales.

Esta percepción polarizada de la práctica de la investigación muestra que, más que tratarse de dos métodos distintos de recolección de infor-

---

\* Maestro en demografía y candidato a doctor, El Colegio de México, Centro de Estudios Demográficos y de Desarrollo Urbano, CEDDU, El Colegio de México; profesor-investigador, Centro de Investigación y Estudios Avanzados de la Población, Universidad Autónoma del Estado de México.

mación, se está frente a dos paradigmas del proceso de investigación social. En este sentido, autores como Guba y Lincoln (1994) reconocen que en la elección metodológica, ya sea de tipo cuantitativa o cualitativa, se encuentra la "posición" ontológica, epistemológica y teórica del investigador, así como las técnicas para "acceder" a la realidad social. No cabe duda de que el paradigma cuantitativo y el paradigma cualitativo presentan distintas versiones del mundo social, del papel de la ciencia, del conocimiento, del entendimiento de lo social, así como del diseño de la investigación y las técnicas de recolección de información.

Sin embargo, estas posturas en la práctica de la investigación suelen presentarse en forma matizada. En efecto, si se considera que la investigación cualitativa más que un enfoque de indagación es una estrategia encaminada a generar versiones alternativas o complementarias de la reconstrucción de la realidad, se comprende por qué es un recurso de primer orden para el estudio y la generación de conocimientos sobre la vida social. Aspecto de vital importancia de esta estrategia resulta ser, sin lugar a dudas, la adecuada utilización de las técnicas de recolección y análisis de información.

Este trabajo tiene como propósito caracterizar la entrevista cualitativa a la luz de su actual revalorización en las distintas áreas de la investigación social. Para ello, en un primer momento se destacan algunos de los aspectos que distinguen la entrevista cualitativa como "vía de acceso" a los aspectos de la subjetividad humana. En un segundo momento, se señalan —con sus ejemplificaciones— las principales modalidades que asumen las entrevistas como una técnica orientada a definir problemas y a elaborar explicaciones teóricas desde los procesos sociales mismos. Finalmente, dada la importancia operativa de la entrevista, se señalan los principales elementos que componen una entrevista cualitativa, destacando los aspectos de su validez y confiabilidad.

### **La entrevista cualitativa: una puerta de entrada a la realidad social**

Recientemente, los científicos sociales se han concentrado en revelar cómo se refractan en la conciencia individual los diferentes factores sociales, económicos, culturales e ideológicos que dan pauta a las distin-

tas conductas sociales de los individuos. Esta preocupación no es del todo nueva pero, en la actualidad, aumenta el cúmulo de conocimientos sobre la naturaleza de los distintos procesos sociales que configuran cualquier sociedad.

Parte de esta "renovada" sensibilidad hacia el estudio de la subjetividad y del papel del entorno de los individuos en su comportamiento social proviene, en primer lugar, de las insuficiencias del enfoque hasta ahora dominante —esencialmente positivista— proveniente del análisis cuantitativo y de gran escala (estadístico). Éste caracteriza cualquier fenómeno *per se*, como si fuera un simple agregado de entes individuales, sin considerar las complejas interdependencias inherentes a la vida social de cada individuo. En segundo lugar, nace debido a la inadecuada información generada por las técnicas tradicionales de gran magnitud para dar cuenta de los motivos y de las orientaciones psicosociales que inciden en el comportamiento social de los individuos.

También la integración del estudio de la subjetividad y el significado de la acción social en los procesos sociales se remite al conocido debate micro-macro (Alexander *et al.*, 1994). El desafío de estos desarrollos consiste en tratar de pasar del análisis de las tendencias, niveles y asociaciones entre las variables incorporadas en los procesos sociales al entendimiento más completo de las causas más profundas y las consecuencias más directas de dichos procesos.

Para lograr esto, la estrategia de la investigación difiere tanto en su aproximación al objeto de estudio como en las técnicas de recolección de información pertinentes. En este sentido, la experiencia de disciplinas como la antropología, la psicología y la sociología orientan los más recientes desarrollos. Por ello, destacaremos el papel de la entrevista cualitativa en la recolección y generación de conocimientos en la investigación social.

Se ha definido la entrevista como una situación construida o creada con el fin específico de que un individuo pueda expresar, al menos en una conversación, ciertas partes esenciales sobre sus referencias pasadas y/o presentes, así como sobre sus anticipaciones e intenciones futuras (Kahn y Cannell, 1977). En este sentido, la entrevista es, ante todo, un mecanismo controlado donde interactúan personas: un entrevistado que transmite información, y un entrevistador que la recibe, y entre ellos existe un proceso de intercambio simbólico que retroalimenta este proceso.

La entrevista es considerada por algunos como instrumento de la investigación. Así, la entrevista nos introduce en los debates acerca de la objetividad y la subjetividad, destacando su significado para el desarrollo teórico o explicando sus posibilidades metodológicas.

En este sentido, la entrevista cualitativa se constituye como una alternativa a los procesos de investigación que privilegian la cuantificación de los datos y que asumen la elaboración estadística como el único criterio de validez; y que “amparados en una pretensión de «objetividad», convierten a los sujetos en objetos pasivos sin consideración del contexto social en que se desenvuelven” (Boudon, 1962).

Como técnica en la labor de investigación, la entrevista cualitativa ha sido utilizada por diferentes disciplinas de las ciencias sociales, entre las que destacan la psicología, la antropología y la sociología. En la psicología, la entrevista es un recurso esencial, para la reorganización de los acontecimientos vitales en los casos clínicos, materia fundamental para la interpretación, evaluación y tratamiento de los fenómenos psíquicos (Shea, 1988) y, por el otro, para la reconstrucción de eventos que permitan la comprensión de la dinámica individual en su interacción con el entorno familiar e institucional; éstos permiten conocer y conferir significados tanto a la subjetividad como al contexto psíquico de las personas bajo estudio. Para la antropología, tradicionalmente interesada en documentar la visión de los actores, la entrevista cualitativa se vincula con el estudio de la cultura, ya sea de comunidades específicas o de grupos sociales más amplios; concentrándose en los procesos de comunicación, los que difícilmente pueden aprehenderse con las técnicas tradicionales de la investigación social. En la medida en que la antropología incursiona más de cerca en el trabajo de campo, la aplicación de la entrevista le ha permitido el registro sistemático de procesos implícitos en la constitución de grupos y comunidades, explorando así explicaciones no evidentes para los mismos.

En la sociología, la entrevista cualitativa es una técnica indispensable en la generación de un conocimiento sistemático sobre el mundo social. Ésta se ubica en el plano de la interacción entre individuos cuyas intenciones y símbolos están muchas veces ocultos y donde su empleo permite descubrirlos. No obstante, la importancia de la entrevista en las diversas escuelas y etapas del pensamiento sociológico, la entrevista cualitativa, en muchas ocasiones ha sido considerada de segunda categoría frente a otras técnicas de investigación como las encuestas. En las dos últimas dé-

cadadas del siglo XX, la entrevista cualitativa se ha desarrollado como una técnica alternativa para explorar o profundizar en ciertos temas de la realidad social, y se ha transformado en un instrumento básico de recolección de información.

Al respecto, Silverman señala que la tradición cualitativa en la sociología ha estado formada por dos grandes enfoques, los cuales presumen que sus tipos especiales de descripción no son un aspecto preliminar a la explicación, sino que por sí mismas son explicaciones científicas adecuadas. Dichos enfoques son, continúa Silverman (1989: 95), “el interaccionismo, con su preocupación por la interpretación del significado siguiendo las líneas de Weber y Mead, y la etnometodología, que sigue el interés de Garfinkel en las prácticas cotidianas, a través de las cuales los miembros de la sociedad hacen visible el carácter de las relaciones sociales”.

La entrevista cualitativa proporciona una lectura de lo social a través de la reconstrucción del lenguaje, en el cual los entrevistados expresan los pensamientos, los deseos y el mismo inconsciente; es, por tanto, una técnica invaluable para el conocimiento de los hechos sociales, para el análisis de los procesos de integración cultural y para el estudio de los sucesos presentes en la formación de identidades. En ella se encuentran presentes tiempos y espacios diferentes: en primer lugar, el tiempo del entrevistado, quien acepta “contar sus vivencias, sus intimidades”, para reconstruir sus experiencias pasadas con los ojos del presente; en segundo lugar, el tiempo del investigador, quien elabora y sistematiza la información a partir de las hipótesis e interpretaciones orientadoras del proceso de conocimiento, y de su propia percepción. Con estos dos tiempos se entrelaza el tiempo histórico, es decir, las diversas épocas en que se desenvuelven los acontecimientos, cuyo reconocimiento permite contextualizar tanto a los protagonistas como sus vivencias.

No obstante, como cualquier otra técnica de investigación, la entrevista cualitativa contiene al mismo tiempo riqueza y limitaciones. Riqueza, porque en ella confluyen las experiencias, sentimientos, subjetividades e interpretaciones que cada persona hace de su vida y de la vida social, fenómeno por naturaleza multidimensional. Limitaciones porque, al tener un carácter único, no siempre puede afirmarse con plena seguridad el descubrimiento de los aspectos claves que conduzcan a un conocimiento generalizable. Con todo ello, la entrevista cualitativa tiene un importante papel en la investigación social.

## Principales tipos de entrevistas

Recientemente, la investigación social emplea la entrevista cualitativa como un instrumento privilegiado para la recolección de información. Sin embargo, ello no implica que sea siempre la misma, pues, muchas veces, adquiere matices frente a los propósitos para los cuales se plantea, según sea el tipo de comunicación que desea obtener o la clase de información que se pretende capturar. De ahí que, si se quieren distinguir las entrevistas, será necesario identificar las principales dimensiones que las componen y las estructuran. Hay consenso en que estas dimensiones se vinculan con el grado de libertad y nivel de profundidad con que se efectúen (Brimo, 1972; Grawitz, 1984). Es claro que a estas dos dimensiones pueden agregárseles algunas más, como podrían ser el papel del entrevistador en la recolección de la información o la situación escénica específica durante la realización de la entrevista, entre otras.

Considerando las dos primeras dimensiones como las básicas, las mismas pueden ofrecer un marco para una clasificación general de las entrevistas, en donde los diferentes niveles tanto de libertad como de profundidad se pueden ordenar en tres grandes grupos: las estructuradas, las semiestructuradas y las no estructuradas.

### Las entrevistas estructuradas

Existe un consenso en la mayoría de los autores vinculados con el tema sobre la definición de una entrevista estructurada. Al respecto, Fontana y Frey (1994: 363) señalan que esta clase de entrevistas hace referencia a "situaciones en las cuales un entrevistador pregunta a cada entrevistado una serie preestablecida de preguntas con un conjunto limitado de categorías de respuestas. Las respuestas son registradas de acuerdo con códigos determinados por el propio entrevistador o por el director del proyecto de investigación. Todos los entrevistados reciben el mismo conjunto de preguntas, en el mismo orden o secuencia".

Desde esta óptica, las entrevistas estructuradas involucran la aplicación sistemática y consistente de un conjunto de "reglas" previamente determinadas sobre la naturaleza misma de las preguntas y respuestas, el papel del entrevistador y el registro de las respuestas obtenidas.

En primer lugar, es quizás el carácter rígido, definido y directo de este tipo de entrevista el que limita el nivel de profundidad de la información recibida. En segundo lugar, "controla el ritmo de la entrevista, tratando el cuestionario como un guión teatral el cual debe ser seguido en forma directa y estandarizada intentando jugar un papel neutral, al no interferir en las respuestas de los entrevistados" (Fontana y Frey, 1994: 363-364). En tercer lugar, el contexto de la entrevista, está preestablecido: se efectúa en lugares "estratégicos" como el hogar, la oficina o espacios definidos como en una calle.

Dentro de este tipo de entrevistas se encuentran las utilizadas con fines de selección de personal para distintos empleos. Por ejemplo, Motowidlo *et al.* (1992) señala que su investigación se caracterizó, entre otras cosas, por la aplicación sistemática de un conjunto de preguntas estándar sobre las experiencias pasadas de los entrevistados en el manejo de determinadas situaciones laborales. El propósito de la entrevista consistía en elucidar, a partir de las respuestas de los entrevistados, sus comportamientos ante situaciones de decisión.

Aun cuando el formato de la entrevista otorgaba una aparente libertad al entrevistado sobre sus respuestas, el entrevistador conducía al primero hacia ciertas "dimensiones" relativas a sus características interpersonales (liderazgo, confianza, flexibilidad y sensibilidad) y de logro de objetivos (organización, precisión, realismo y conducción). Al término de la entrevista, el entrevistador evaluaba las respuestas otorgadas con base en una escala (alto, medio y bajo) previamente establecida para ello.

### Las entrevistas no estructuradas

En oposición a las entrevistas estructuradas, se encuentran aquellas entrevistas no estructuradas. En éstas se observa un alto grado tanto de libertad como de profundidad. Al respecto Brimo (1972: 209) señala que "una entrevista no estructurada nunca se apoya en una lista de preguntas establecidas con relación al orden en que se efectúan o en la forma como son planeadas, sino más bien en una conversación más libre; la libertad variará dependiendo de la naturaleza de la entrevista no estructurada de que se trate".

La aplicación de este tipo de entrevista parte del supuesto de que, si bien los entrevistados poseen y conocen información valiosa para el en-

entrevistador, les resulta difícil comunicarla o transmitirla en forma verbal, es decir, a través de cuestionamientos directos. Para sortear esta dificultad, se diseña una entrevista flexible donde la secuencia y el tipo de preguntas es más abierto y libre, lo que permite que sea el entrevistado quien decida parcialmente estos puntos, con el fin de “crear” una atmósfera de tolerancia, aceptación y comprensión. Para lograr lo anterior, tanto el papel del entrevistador como el contexto de la entrevista son aspectos claves para “develar” los sentidos, significados e interpretaciones de ciertos temas difíciles de tratar, tales como la sexualidad o las drogas.

En la entrevista no estructurada el papel del entrevistador generalmente es no directivo, pues tiende a desempeñar un papel de receptor pasivo, al mantener las pausas adecuadas entre preguntas e intervenir en lo esencial para orientar la conversación hacia el tema de interés o alguno relacionado al mismo. El papel del entrevistador consiste, ante todo, en ofrecer los estímulos necesarios para provocar el desenvolvimiento del entrevistado. Por su parte, el contexto situacional es espontáneo e informal y, en ocasiones, se lleva a cabo en lugares donde el entrevistado efectúa sus actividades cotidianas para generar un ambiente de tranquilidad.

Dentro de este tipo de entrevistas se encuentran la entrevista terapéutica, la entrevista etnográfica clásica y la entrevista en profundidad. Dadas las particularidades propias de cada una de ellas, conviene resaltar algunos de sus aspectos más relevantes.

### *La entrevista terapéutica*

En el caso de la entrevista terapéutica, fueron S. Freud y C. Rogers, quienes contribuyeron a conformar el carácter no estructurado de las mismas. En la entrevista terapéutica el entrevistado establece una relación con el entrevistador a partir de la libre asociación, mientras que éste escucha y da guías a interpretaciones mínimas sobre el significado y la importancia de las declaraciones hechas. En términos amplios, el entrevistador propone una temática general, dejando total libertad al entrevistado para conversar sobre los aspectos que se encuentren asociados en su mente con ese tema. El diseño particular de la entrevista se orienta fundamentalmente a elucidar los impulsos, motivos y senti-

mientos inconscientes de los pacientes con fines curativos o para aconsejarlos en la solución de sus problemas. En este contexto, el principal beneficiado por la entrevista es el informante y no el entrevistador, como sucede con otros tipos de entrevistas no estructuradas. La mayoría de las veces, el contexto situacional de la entrevista terapéutica suele ubicarse en un lugar preestablecido por ambas partes. Normalmente se realiza en un consultorio médico, aunque en casos excepcionales puede efectuarse en otros lugares.

Así, por ejemplo, Esquivel (1989), con objeto de diagnosticar algunos de los factores familiares que podrían explicar las conductas problemáticas de los hijos dentro del hogar, entrevistó “clínicamente” a 40 padres con hijos agresivos tanto en el hogar como en la escuela. Los entrevistaron en un centro de ayuda comunitaria en donde los padres asistían por voluntad propia o por recomendación de los profesores de sus hijos. Las entrevistas no contaban con guión alguno, sino más bien entablaban una comunicación abierta sobre cuatro temáticas principales: la agresividad, la vida en pareja, la relación entre los distintos hijos dentro del hogar y la opinión sobre su rendimiento escolar. Su duración osciló entre dos y cuatro horas, dependiendo de la incidencia del problema. Al finalizar la autora resumía lo que en su consideración podría provocar la conducta del infante, aconsejando llevar a cabo, en forma de “terapia”, un cambio sobre estos factores.<sup>1</sup>

### *La entrevista etnográfica clásica*

Una de las principales formas de realizar investigación antropológica ha sido a través de la práctica de la etnografía. Es mediante el estudio de las experiencias pasadas y las vivencias presentes, ubicadas ambas en un contexto cultural específico, como opera la etnografía para descodificar y comprender la visión que los actores tienen sobre el mundo, y lo que

<sup>1</sup> Entre los factores identificados con mayor influencia sobre el comportamiento agresivo de los hijos se encontraron: la falta de atención y cuidados en general hacia los hijos o alguno en particular (lo que provoca una baja autoestima en los mismos), la imitación de comportamientos agresivos de los padres y la discriminación respecto al orden de nacimiento y el sexo de los hijos.

permite la reconstrucción de la realidad social de una determinada comunidad. En este sentido, el lenguaje, más que un medio de comunicación, se concibe como instrumento de transmisión de conocimiento cultural. Por todo ello, la etnografía ha sido una fuente clásica para la creación, instrumentación y desarrollo de técnicas cualitativas, entre las que se destaca la entrevista.

En este contexto, la entrevista etnográfica puede definirse como “una estrategia para encontrar a la gente hablando acerca de lo que ellos conocen. La entrevista etnográfica es una técnica indispensable para realizar etnografía” (Spradley, 1979: 9, 58 y 228).

Características adicionales sobre la conducción y el papel de la entrevista etnográfica son que “los etnógrafos no deciden de antemano las preguntas que desean realizar, pensando que pueden entrar a la entrevista con una lista temática de tópicos a cubrir o restringirse a un solo modo de interrogación. En diferentes ocasiones o puntos de la misma entrevista, el enfoque puede ser directivo o no directivo, dependiendo de la función que la pregunta intenta contestar” (Atkinson y Hammersley, 1983: 113-114).

Aunque las entrevistas etnográficas pueden asumir la forma de una entrevista estructurada o de una no estructurada, la mayor parte de las veces las mismas toman la segunda de estas modalidades (Bernard, 1988; Crane y Angrosino, 1992; Fontana y Frey, 1994), pues generalmente no se le considera como un simple evento aislado o independiente, sino como parte de un proceso de observación participante, en el cual el entrevistado ha sido estudiado en diferentes contextos asociados con sus actividades regulares e interrogado en varias oportunidades. Por ello, en su forma clásica, la entrevista etnográfica se lleva a cabo de manera natural, en lugares donde se desenvuelve normalmente el entrevistado, esto es en el campo de la investigación.

Al respecto, las investigaciones de Caldwell (1982, 1985 y 1988) y su equipo de trabajo sobre diferentes comunidades rurales en África, Asia y la India son ejemplos vivos de la utilización de este tipo de entrevistas en el área de los estudios en población.

Pretendiendo explicar el cambio demográfico en estas zonas, la estrategia de los autores trató de comprender la influencia de los valores, el lenguaje, las prácticas y la percepción general de los individuos sobre sus conductas reproductivas y uso de anticonceptivos. Siguiendo la tradición

etnográfica clásica, las entrevistas fueron precedidas por periodos extensivos de trabajo de campo, en donde los investigadores convivieron y participaron en las actividades cotidianas de la comunidad. Lo anterior permitió identificar informantes clave en los cuales se aplicaron entrevistas semiestructuradas y no estructuradas, individuales y grupales, en una serie de sesiones con “conversaciones” abiertas para adentrarse en el análisis del subconsciente, de los sentimientos y de las experiencias personales de los entrevistados en aspectos como las creencias comunes y religiosas, o como los hijos, entre otros. Se celebraron en un sitio tranquilo y cercano a la comunidad y por la tarde, cuando los entrevistados ya habían concluido sus tareas normales.

### *La entrevista en profundidad*

En tiempos recientes, este tipo de entrevista ha adquirido una gran popularidad dentro del campo de la investigación social. Siguiendo a Ruíz e Ispizúa, la entrevista en profundidad involucra “un esfuerzo de inmersión” (más exactamente de reinmersión) del entrevistado frente a, o en colaboración con, el entrevistador que asiste activamente en este ejercicio de reposición cuasi teatral (Ruiz e Ispizúa, 1989: 126). Estos autores consideran, además, que este tipo de entrevista puede designar a una serie bastante heterogénea de entrevistas diferenciadas entre sí por tres características: la unidad de análisis de su aplicación (individual vs. grupal), su carácter holístico o en un solo acto y el grado de dirección-no dirección con que se desarrolla la entrevista. Elaboran a su vez los fundamentos operativos que, según su perspectiva, estructuran a la conversación en una entrevista en profundidad y señalan tres procesos que se retroalimentan y determinan la acertada aplicación de la entrevista: el proceso social de interacción, el proceso técnico de recolección de información y el proceso de registro de la misma.

Otro enfoque sobre el tema es señalado por Taylor y Bogdan (1984), quienes definen la entrevista en profundidad como “una técnica de investigación cualitativa (consistente en) encuentros repetidos, cara a cara, entre un investigador y sus informantes, los cuales se orientan a entender las perspectivas del entrevistado sobre su vida, experiencia o situaciones personales tal y como son expresadas por sus propias palabras”.

En este caso, la entrevista no tiene un protocolo o calendario estructurado y consiste en una lista general de áreas por cubrir con cada informante. Por ello el investigador puede decidir cuándo y cómo aplicar algunas frases que orienten al entrevistado hacia los objetivos propuestos, creando al mismo tiempo una atmósfera confortable para que el informante hable libremente.

Cabe observar que, si bien la realización de entrevistas en profundidad no involucra necesariamente la realización de un proceso de observación participante, éstas sí pueden efectuarse en varias ocasiones. Es decir, el entrevistado usualmente es interrogado más de una vez. Al respecto, el trabajo de Amuchástegui (1996), sobre el significado de la virginidad y la iniciación de la sexualidad en tres comunidades de México, proporciona un ejemplo de aplicación de este tipo de entrevista. Teniendo como objetivo principal el “describir y comprender algunas de las formas y significaciones culturales que adquiere la primera relación coital entre diferentes grupos de jóvenes adultos en México” así como “el analizar la dimensión de poder en ellas”, la autora efectúa 23 entrevistas en profundidad a hombres y mujeres de entre 15 y 30 años de edad.

La selección de los entrevistados se apoyó, por una parte, en la respuesta voluntaria de los miembros de estas comunidades a su “invitación” por abordar conjuntamente dudas o inquietudes con relación a temas vinculados con la sexualidad, la pareja y el género. En este sentido, la selección de informantes quedó en función de las demandas propias de los individuos sobre estos temas. Por otra parte, una vez contactados los posibles prospectos, se utilizó el procedimiento de “bola de nieve”<sup>2</sup> para completar la selección previa de individuos por entrevistar.

El diseño de la entrevista contempló la aplicación de una prueba piloto para elaborar una lista general de los temas por cubrir con cada informante, sin importar su orden de respuestas. Posteriormente, esta lista fue adaptándose en función de los relatos de los informantes y del proceso de análisis simultáneo de la información obtenida en cada entrevista. En este sentido, el papel de la entrevistadora consistió en dirigir a los entrevistados hacia estos temas.

<sup>2</sup> “Consistente en la presentación sucesiva y espontánea de nuevos sujetos a partir de la relación con los iniciales” (Amuchástegui, 1996: 145).

## Las entrevistas semiestructuradas

Aunque en términos generales es posible distinguir la naturaleza de una entrevista estructurada y sus diferencias con la no estructurada, en ocasiones resulta conveniente para el investigador combinarlas en una sola entrevista, semiestructurada. Al respecto, Bernard piensa que la entrevista semiestructurada es de gran utilidad en “situaciones en las que no existen buenas oportunidades para entrevistar a las personas. Las entrevistas semiestructuradas funcionan adecuadamente en aquellas investigaciones que se interesan por interrogar a administradores, burócratas o miembros de elite de alguna comunidad, personas que tienen poco tiempo o que están acostumbradas a usar eficientemente su tiempo. Aplicar este tipo de entrevista además ayuda al entrevistador, porque al contar con temas o preguntas preestablecidas demuestra al entrevistado que está frente a una persona preparada y competente con pleno control sobre lo que quiere y le interesa de la entrevista, sin que con ello se llegue a ejercer un dominio total sobre el informante. Así en la entrevista semiestructurada, el entrevistador mantiene la conversación enfocada sobre un tema particular, y le proporciona al informante el espacio y la libertad suficientes para definir el contenido de la discusión” (Bernard, 1988: 204-207).

La entrevista enfocada o centrada es de este tipo. Además, en los últimos años la misma ha sido utilizada con mayor frecuencia en su modalidad grupal y ha alcanzado un gran desarrollo y aplicación en diferentes áreas de la investigación social.

### *La entrevista enfocada o centrada*

Propuesta originalmente por Merton y Kendall (1946) y desarrollada con mayor precisión por Merton, Fiske y Kendall (1956) diez años después, la entrevista enfocada es un intento por combinar parte de las dimensiones asociadas con la profundidad y la libertad que observan las entrevistas no estructuradas con las características de las entrevistas estructuradas. De acuerdo con estos autores, estas entrevistas se recomiendan cuando se presentan ciertas condiciones particulares en donde “la persona entrevistada sea un sujeto quien se sabe que intervino en una

situación particular, tal como haber escuchado un programa de radio o televisión, participado en una huelga. En estos casos el entrevistador conoce de antemano, directa e indirectamente, la configuración de elementos, esquemas, procesos en los que se encuentra el entrevistado, por lo que la entrevista la estructura y la utiliza sistemáticamente" (Ruiz e Ispizúa, 1989: 154).

Al igual que en la entrevista estructurada, en la "enfocada" asume una posición directiva conduciéndola a un área limitada o materia de interés. A diferencia de las primeras, en la entrevista focalizada las respuestas pueden ser más libres. Sin embargo, si el entrevistado se aleja demasiado del tema apuntado, el entrevistador puede regresarlo al "foco" de atención. Para ello, es de mucha utilidad el análisis previo que el entrevistador efectúa sobre la situación a la que se enfrenta, y mediante el cual podrá descubrir, entre otras cosas, los bloqueos del entrevistado, la profundidad en la que se sitúan sus respuestas, y distinguir la lógica y el simbolismo que dominan los tipos de reacciones del entrevistado en relación con el tema (Ruiz e Ispizúa, 1989: 154).

Recientemente Merton, Fiske y Kendall (1990) han señalado la conjunción de cuatro criterios básicos: el rango, la especificidad, la profundidad y el contexto personal. El rango y la especificidad hacen referencia a la descripción hecha por el entrevistado ante el estímulo de la situación durante la entrevista. La profundidad se relaciona con la evaluación de los significados declarados por el respondente. Finalmente, el contexto personal conlleva tanto los atributos como la experiencia previa de los informantes que influyen sobre los significados individuales expresados.

Aunque la entrevista centrada no implica necesariamente una recolección de información de gran profundidad, su inclusión dentro de la investigación cualitativa se debe a que el sujeto entrevistado cuenta con mayor libertad para informar sobre el tema que el entrevistador define. Además los resultados obtenidos pueden manejarse cuantitativa y estadísticamente, lo que le da un interés adicional a su utilización.

García y De Oliveira aplicaron este tipo de entrevista dentro de la temática del trabajo femenino y sus repercusiones sobre la vida familiar en México. Sustentadas en trabajos anteriores, las autoras sitúan el contexto de esta investigación en tres distintas zonas urbanas del país con el objetivo de "profundizar en los distintos significados que las mujeres casadas o unidas de los sectores medios y populares atribuyen a la actividad econó-

mica" (1994: 100). En este sentido, las autoras proponen considerar los puntos de vista de los agentes sociales otorgándole algún sentido a sus acciones en los ámbitos de su participación laboral y vida familiar. Con tal fin, su análisis se apoya en un total de 79 entrevistas semiestructuradas sobre mujeres entre los 20 y los 49 años de edad "centradas", primordialmente, en la comprensión de ciertas características de los ámbitos laboral (participar o haber participado en actividades económicas retribuidas) y familiar (con hijos y en relación con pareja estable) de las entrevistadas.

La selección de las personas entrevistadas se basó en un procedimiento de "muestreo" intencional o no probabilístico en donde la mayoría cubrirían los aspectos sobre los cuales interesaba centrar la entrevista.

### La entrevista grupal: los grupos focales

El uso de la entrevista focal con grupos o "entrevista a grupos focales" ha sido ampliamente aceptado en el sector privado, sobre todo para la investigación de mercado. Aunque de manera limitada, también se ha empleado en la investigación social básica, especialmente en áreas como la demografía, donde ayuda al diseño y mejoramiento de los programas de planificación familiar o salud reproductiva referidos al conocimiento de los comportamientos íntimos y su relación con la práctica y los significados de la sexualidad de las personas.

En términos generales, un grupo focal define el conjunto de personas que se reúnen con el fin de interactuar en una situación de entrevista grupal, semiestructurada y focalizada sobre una temática particular, que es común y compartida por todos. Autores como Basch (1987), Folch-Lyon y Trost (1981), y Schearer (1981), señalan que estos grupos deberían estar formados por un mínimo de seis a un máximo de doce personas. En la actualidad, investigadores como Krueger (1994) prefieren grupos más pequeños, que oscilen entre cinco y siete personas, dada la complejidad de su manejo. La mayoría de las veces el lugar de reunión es preestablecido por el entrevistador, el cual, en este caso, desempeña el papel de moderador y fomenta la discusión.

Aunque el moderador toca diferentes temas vinculados con el área central de interés, de acuerdo con una serie de guiones predeterminados, la discusión es esencialmente abierta. Hay flexibilidad en el orden con

que se cubren los temas y hay libertad para seguir las líneas de discusión. Los participantes del grupo se seleccionan mediante un proceso que, si bien es menos riguroso que los procedimientos típicos de muestreo utilizados en las encuestas, respeta criterios de selección preestablecidos, algunos de los cuales intentan mantener la idea de aleatoriedad.

Así, la elección de los participantes suele hacerse con base en uno de estos dos criterios: homogeneidad y heterogeneidad. Lo más usual es que los participantes de un grupo focal compartan un estatus social o alguna característica similar, con el objeto de evitar conflictos agudos en los puntos de vista sobre los temas en discusión. Pese a esto, existen situaciones en que la diversidad intragrupal es más deseable que la homogeneidad. Esta modalidad parece ser un área aún poco explorada. Sin embargo, hay que hacer notar que el criterio específico que sirve como base para la elección de los participantes dependerá de la naturaleza particular del proyecto de investigación que se esté efectuando.

Con todo lo señalado, sería un error considerar los grupos focales como simples entrevistas de grupos, en las cuales cada participante es interrogado de acuerdo con su turno. Por el contrario, los grupos focales funcionan cuando los participantes estimulan los recuerdos, los sentimientos y las actitudes, conduciendo así a una mejor discusión sobre el tema tratado. Es, quizás, esta dinámica particular del grupo la que distingue las sesiones de grupos focales de las típicas entrevistas en profundidad, propias de la investigación etnográfica.

Dada la potencialidad de los grupos focales para proporcionar información cualitativa relativa a las percepciones, opiniones, actitudes subyacentes sobre patrones de comportamiento, esta estrategia se presta por sí misma para muchos propósitos. Puede ser útil para preparar las entrevistas estructuradas y no estructuradas, pues permite familiarizar al investigador con el "lenguaje" propio de los entrevistados, lo que ayuda a la selección de las palabras con que se formularán las preguntas. En este sentido, se constituyen también en una técnica útil para sugerir las áreas que deberá cubrir la entrevista, incluso para la preparación de encuestas. En fin, el grupo focal es útil sobre todo cuando los problemas que se investigan son poco conocidos o presentan dificultades porque las preguntas tradicionales no captan la forma en que son elaboradas por el entrevistado.

Además, una vez realizada la encuesta, puede dilucidar el contenido de algunas respuestas poco claras o ayudar a comprender el significado de

un exceso de "no respuestas" en algunas preguntas (por ejemplo, las encuestas políticas). Al respecto Zimmerman *et al.* (1990) proporcionan un ejemplo del proceso de los grupos focales en el estudio de la planificación familiar. Teniendo como objetivo evaluar la aceptación del método anticonceptivo NORPLANT<sup>3</sup> a la luz del conocimiento general hacia dicho método, la influencia de la religión y las creencias comunes; la opinión de familiares y amigos; así como la disponibilidad y calidad de los servicios médicos en su implantación, los autores operaron con un total de 76 grupos focales, en cuatro contextos culturales y geográficos<sup>4</sup> distintos, para dilucidar algunos aspectos sobre las aptitudes de dicho método.

Para lograr un grado mínimo de homogeneidad, la conformación de los grupos tomó en cuenta cinco tipos de población objetiva: las usuarias potenciales, las usuarias actuales, las usuarias que abandonaron el método, los esposos de las mujeres pertenecientes a cualquiera de los tres grupos anteriores y los prestadores de los servicios de implantación. La selección de los participantes en cada grupo, a excepción de las usuarias potenciales y los proveedores de servicios, se efectuó aleatoriamente con base en los registros clínicos disponibles de los centros de salud a los que asistían con regularidad. El tamaño de los grupos osciló entre cuatro y trece personas y el lugar de la entrevista fue la propia clínica en donde se implanta el anticonceptivo.

Los conductores de los grupos recibieron entrenamiento especial para poder propiciar el diálogo entre los participantes. Entre las preguntas efectuadas, de acuerdo con la pertinencia de los miembros de cada grupo, se encontraron algunas referentes a las percepciones sobre: las ventajas y desventajas del método, los efectos colaterales y rumores en relación con su uso, la opinión de la familia respecto a la utilización del mismo, las posibles influencias personales y sociales en la decisión por abandonar el método y las dudas respecto al funcionamiento propiamente del método en el organismo, entre otras.

Entre los resultados de la investigación se encontraron algunas percepciones negativas sobre el uso del método NORPLANT, como la pérdida de peso, dolores de cabeza, fatiga, cáncer y esterilidad, así como la idea de que el dispositivo se podría desplazar hacia otra parte del cuerpo.

<sup>3</sup> NORPLANT es un método anticonceptivo femenino de implantación subcutánea.

<sup>4</sup> Los países seleccionados fueron: Indonesia, Egipto, República Dominicana y Tailandia.

## Los elementos principales que componen la entrevista cualitativa

Aun cuando para la mayoría de los científicos sociales elaborar, aplicar y analizar entrevistas no es del todo nuevo, lo que es cierto es que la mayor parte de su experiencia se asocia con las entrevistas por encuesta realizadas a través de procedimientos estandarizados y de gran escala. En este sentido, el éxito de una entrevista cualitativa radica, en buena medida, en su capacidad para generar conocimientos complejos y profundos sobre una problemática particular o sobre grupos de población específicos. Lo anterior implica, por tanto, un conocimiento adecuado sobre el funcionamiento de la entrevista como técnica de recolección y procesamiento de la información recabada. Adicionalmente, es preciso tomar en cuenta una serie de consideraciones en torno a la validez y confiabilidad de los conocimientos derivados de las mismas.

### El funcionamiento de la entrevista cualitativa

Si se considera que toda entrevista es un acto social, porque involucra la interacción entre dos actores (Goode y Hatt, 1987), puede suponerse también que la caracterizan, esto es: un inicio, un clímax y un fin. Estos tres momentos pueden servir como guía para señalar algunas de las características esenciales de la entrevista cualitativa. A continuación se presentan algunos comentarios generales sobre las diferentes actividades que involucra la realización de estas etapas.

### *El trabajo preliminar para tener acceso a la realización de las entrevistas*

A pesar de la gran importancia que representa iniciar el trabajo de campo, lo que asegura un mejor acceso hacia la población sobre la cual se realizarán las entrevistas, se presta muy poca atención a cómo los investigadores obtienen este acceso. En general, cualquier tipo de entrevista debe ser precedida por un trabajo de campo preliminar en el cual el investigador o los investigadores establecen la credibilidad y seriedad de la investigación, al tiempo que diagnostican las facilidades y/o complejidades para obtener una entrevista.

### *La selección del diseño de entrevista y los informantes sobre los que habrá de aplicarse*

La entrevista cualitativa comienza con la selección tanto del tipo de entrevista que se pretende aplicar (estructurada, no estructurada o semiestructurada), como de las personas que serán el objetivo de la misma (individual o grupal). Por lo que toca a la primera de estas decisiones, es fundamental considerar los patrones de interacción del grupo de individuos de interés, tratando con ello de asegurar la calidad de la información que pueda obtenerse. En cuanto a la lógica de selección de los informantes, a diferencia de los procedimientos seguidos en una entrevista de encuesta<sup>5</sup> con muestreos estadísticos, se efectúa un muestreo de tipo teórico o intencionado, siguiendo un proceso de acumulación de entrevistas adicionales hasta lograr un "punto de saturación" en el cual el investigador considera que ha captado todas las dimensiones de interés de manera tal, que los resultados provenientes de una nueva entrevista no aportan información de relevancia a la investigación.<sup>6</sup>

Por otra parte, para Schwartz y Jacobs (1979: 83) "la estrategia del muestreo teórico puede ser usada como una guía para seleccionar a las personas por entrevistar. En el muestreo teórico el número real de casos estudiados es relativamente poco importante. Lo que es relevante es el potencial de cada caso para ayudar al investigador a desarrollar ideas dentro del área de la vida social que está siendo estudiada".

En la práctica las dos determinaciones antes señaladas dependerán en gran medida de la investigación misma, es decir, de los intereses particulares que persiga, del tipo de información deseada, de las restricciones de tiempo para la entrega de resultados, de su presupuesto, de la

<sup>5</sup> En ésta los informantes se seleccionan en términos de su relación matemática o de valor estadístico con respecto al total de la población de interés.

<sup>6</sup> Al respecto, autores como Spradley (1979) apuntan como requerimientos básicos para la selección de buenos informantes los siguientes: a través del proceso de enculturación del investigador (el proceso de aprendizaje de la cultura); un involucramiento real del informante con el fenómeno en estudio (que el informante forme parte del fenómeno de interés, de manera tal que se encuentre involucrado con el mismo); la búsqueda de situaciones culturales no familiares para el investigador; la búsqueda de informantes que dispongan del tiempo mínimo para efectuar la entrevista, la elección de informantes "no analíticos", evitando informantes que traten de interpretar la labor del entrevistador, de manera tal, que alteren la naturalidad de sus respuestas.

facilidad con la que se puedan conseguir informantes, de la cantidad y calidad de los investigadores participantes, entre otros aspectos.

### *El inicio de la entrevista*

Una vez que se cuenta con el formato de la entrevista y los informantes seleccionados, el investigador iniciará explicando los propósitos de la misma, asegurándose de que el entrevistado acepte ser interrogado y conozca el porqué está siendo entrevistado. Esta primera parte de la entrevista puede ser empleada para establecer el primer acercamiento con el informante mediante la búsqueda de algunos elementos comunes compartidos por el entrevistado y el entrevistador (edad, ciclo de vida en que se encuentran, número de hijos, etcétera). Después de esta aproximación el investigador deberá obtener alguna información de carácter general (edad, escolaridad, estado civil, etcétera) del informante. Esta parte de la entrevista con frecuencia es poco estructurada. Sin embargo, ayuda a proceder en una dirección cronológica, ya sea del presente al pasado o del pasado al presente. También ayuda para que las personas ofrezcan información más completa, para ubicarlos posteriormente en el contexto de otros eventos importantes de su vida, como pueden ser su matrimonio, el primer empleo, el primer noviazgo, el primer hijo, el año del sismo, etcétera.

### *El establecimiento del rapport*

Una vez que se ha iniciado la entrevista, resulta necesario lograr algún nivel de entendimiento mutuo entre el entrevistado y el entrevistador. Este proceso se facilita si el entrevistado se siente comprendido y no juzgado. El investigador deberá evitar el uso de conceptos complejos, y en el caso de que éstos fuesen necesarios, tratará de clarificar toda la terminología y el significado concreto que se le otorgue. Es evidente que el uso de tecnicismos sin un mutuo entendimiento puede crear distorsiones en la comunicación.

Establecer este nivel común de entendimiento puede parecer más fácil de lo que realmente es. Para hacer referencia a este entendimiento mu-

tu se suele emplear el término de *rapport*, una expresión escueta que se refiere al grado de simpatía y empatía entre los entrevistados y el investigador. Dicha relación existe cuando el primero ha aceptado las metas de la investigación del segundo, y procura ayudarlo activamente para obtener la información necesaria. Aun cuando se han propuesto distintas formas para lograr un buen *rapport*, importa mucho la experiencia y el dominio de la técnica por parte del entrevistador. A su vez, la literatura cualitativa agrega otras condiciones para el logro de un buen *rapport*, como el género (Herod, 1993) del investigador, su forma de vestir, su comportamiento durante la entrevista, así como el trato que tiene con el entrevistado, entre otras.

### *Identificación de la información de interés*

Durante el clímax de la entrevista, esto es, una vez que se ha logrado establecer el *rapport*, el entrevistador deberá ceñirse al propósito principal de la misma, identificando la información de su interés. En este momento, deberá alentar al entrevistado a ofrecer explicaciones sobre su comportamiento, tratando de "integrar los hechos" de interés para su investigación.

Por otra parte, el investigador deberá desarrollar habilidades para reconocer la existencia de problemas en el proceso de comunicación verbal entre el transmisor de la información y el receptor de la misma, los cuales pueden estar asociados con la diferencia lingüística, a su equivalencia conceptual<sup>7</sup> o en el conocido "sesgo de cortesía",<sup>8</sup> donde la incompetencia puede originarse a causa de una combinación de factores relacionados con la propia situación de la entrevista, como una relación entre extraños, y las amplias prescripciones culturales establecidas para las interacciones y el lenguaje por utilizar ante tales intercambios.

<sup>7</sup> Esto puede suceder cuando el entrevistado apunta alguna determinada palabra que no necesariamente tiene la misma equivalencia conceptual para el entrevistador, lo que se explica cuando el entrevistador no domina la lengua materna del informante, o bien desconoce totalmente la cultura del informante.

<sup>8</sup> Éste se origina a partir del otorgamiento de respuestas que no reflejan la verdadera percepción y/o significados por parte del entrevistador.

De igual manera, en ocasiones resulta importante que el investigador desarrolle capacidades para aprehender aquella información que es transmitida en forma de un comportamiento no verbal, pues ésta es o puede ser relevante para el entendimiento de las respuestas a algunos de los cuestionamientos ocurridos durante la entrevista. Este tipo de aspectos no son banales y han sido estudiados con mayor atención por la psicología, mediante los conceptos de proximidad (como la manera en que las personas son afectadas por las distancias entre ellas mismas o con el ambiente), la kinética (el estudio del cuerpo en movimiento) y el paralenguaje (la forma en que los mensajes verbales son acompañados por elementos como el tono, la intensidad y el volumen de la voz, así como la fluidez y estructuración del discurso) (Shea, 1988; Fontana y Frey, 1994).

#### *Completando la entrevista*

Uno de los problemas más comunes a que se enfrenta el entrevistador radica en establecer el momento en que una entrevista está completa. Para tomar esta decisión es necesaria la confluencia adecuada de los aspectos que definen un buen *rappor*t, identificación de la información de interés así como la duración de la entrevista, elementos todos ellos que permiten determinar cuándo una entrevista está completa. Con relación al último punto, usualmente se considera mejor realizar entrevistas cortas, por lo que resulta adecuado determinar al principio de la entrevista el margen de tiempo con que cuenta el entrevistado para la entrevista, y aprovechar al máximo esta restricción. Sin embargo, ello no implica pasar precipitadamente de un tema a otro.

#### *Cerrando la entrevista*

Al término de la entrevista, el entrevistador debe tratar de resumir brevemente lo que ha aprendido. Tratándose de una entrevista cualitativa, de más larga duración y mayor intensidad, el entrevistador deberá elegir con mayor cuidado el momento de despedirse. En este sentido, la despedida deberá ir acompañada por una expresión de agradecimiento a la generosidad del entrevistado. Es útil que este último tenga la oportuni-

dad de emitir preguntas o comentarios con relación a la entrevista, sin que con ello el entrevistador se sienta obligado a dar grandes explicaciones a las mismas.

#### El proceso de análisis de la entrevista cualitativa

Debido a lo extenso que resultaría reseñar cada una de las diferentes formas de análisis de la información recolectada mediante las entrevistas cualitativas, se ha optado por apuntar dos aspectos de gran relevancia para el mismo. En primer lugar, señalar que gran parte de los análisis de las entrevistas cualitativas utilizan un enfoque inductivo, en el cual el investigador trata de dar sentido al tema que estudia sin imponer expectativas preexistentes o teorías preformuladas, sino dejando que sean los propios investigadores los que puedan orientar la búsqueda de explicaciones. Este enfoque del proceso de análisis da lugar a que sea el propio investigador quien formule proposiciones teóricas, lo que dentro de la literatura ha recibido la denominación de la "teoría fundada o aterrizada" (*grounded theory*) (Glaser y Strauss, 1967). Por otra parte, el desarrollo reciente de programas de computación para la recolección, reducción y manejo de los datos provenientes de una entrevista de tipo cualitativo facilita la tarea de análisis, pues permite acumular clasificaciones complejas y crear elaboraciones más completas en menor tiempo.

#### La confiabilidad y validez de las entrevistas cualitativas

El tema de la validez y la confiabilidad de las entrevistas cualitativas ha sido el punto nodal de los debates sobre su propiedad y aceptación como técnica básica en la generación de conocimiento científico entre los investigadores sociales. Para resolver esta polémica hay que considerar, por una parte, que en las técnicas cualitativas la validez y la confiabilidad asumen formas distintas a las acostumbradas con la visión positiva de la investigación, y por la otra, que estas dos nociones deben plantearse en relación con cada investigación en particular.

Si se toma en cuenta únicamente el primero de estos aspectos, el de la validez y la confiabilidad, de lo que se trata en términos generales es

de buscar un mínimo de "autenticidad", "concordancia" y "entendimiento" en la estructura narrativa proporcionada por los informantes, a partir de los hechos tal y como se le presentan de manera cotidiana en su realidad. Lograr esto con el rigor científico necesario no es una tarea fácil. Para el caso de las entrevistas cualitativas son distintas las posiciones propuestas para ello.

Al respecto se encuentran quienes consideran que las nociones de validez y confiabilidad como tales son importantes únicamente dentro de la tradición de investigación positiva y resultan inoperantes dentro de un esquema de investigación distinto. En este sentido, argumentan que el conocimiento generado con la entrevista cualitativa es por sí mismo auténtico y acorde a las realidades descritas por los entrevistados, hecho que les impone su carácter científico. En esta posición se encuentran algunas investigaciones bajo la óptica feminista, para las cuales las experiencias de las mujeres rebasan las supuestas versiones de validez y confiabilidad impuestas por la visión masculina dominadora.

Para otros, la validez y la confiabilidad se encuentra en la comparación de los resultados de la propia entrevista con los obtenidos con otras técnicas, con la confrontación de los resultados de otras entrevistas, con el análisis de los mismos resultados por parte de otro(s) investigador(es), o bien proporcionando la lectura de éstos a los propios informantes para que sean ellos quienes validen los análisis ahí obtenidos. A esta forma de comparación se le suele denominar "triangulación" (Denzin, 1978).<sup>9</sup>

El análisis de los casos extremos es otra forma utilizada para encontrar la validez y la confiabilidad de las entrevistas cualitativas. En esta modalidad, se intenta evaluar la plausibilidad, credibilidad y coherencia de las afirmaciones realizadas por los informantes a la luz de las condiciones y la naturaleza distinta en la que se encuentran los mismos.

Adicionalmente, algunos consideran que la validez y la confiabilidad de las entrevistas cualitativas está en la conjunción de tres criterios distintos: la legitimidad del investigador, el empleo apropiado de la técnica y la calidad del *rapport* establecido (Sherrard y Barrera, 1995). Según

el primer aspecto, el investigador deberá establecer tanto su legitimidad formal como informal. La legitimidad formal se demuestra, generalmente, en el medio académico o institucional mostrando el uso de este tipo de técnica para su objeto de estudio. La legitimidad informal se logra en el campo de trabajo, convenciendo a sus informantes tanto de la seriedad e importancia de su investigación como lo valioso de su participación. La buena operación de la técnica de la entrevista es el segundo elemento que asegura la validez y la confiabilidad. En este sentido, la experiencia y el entrenamiento son aspectos que contribuyen a la correcta aplicación de la técnica. Finalmente, la calidad del *rapport* es un indicador de la calidad de la información que está obteniéndose de la entrevista misma.

Es importante reconocer que, aun cuando en años recientes se ha puesto especial atención a los temas de la validez y de la confiabilidad en la metodología cualitativa en general, los desarrollos han sido lentos, pues aún es un área por explorar con mayor profundidad y certidumbre.

## Conclusiones

Lo aquí expuesto tuvo como propósito mostrar la revalorización que de manera reciente ha presentado el uso de la entrevista cualitativa dentro de la investigación social. Aunque para algunos investigadores sociales las diferencias entre una entrevista de orden cuantitativo y otra de orden cualitativo son poco claras, a lo largo del trabajo se ha señalado que la segunda se asienta en una concepción más amplia no sólo sobre la forma de recolectar información sino también de la investigación. Esta última consideración permite ubicar a la entrevista cualitativa como una técnica para tener acceso a la realidad social y para analizarla. En contraste con las entrevistas cuantitativas, cuyo propósito fundamental es la construcción objetiva de indicadores y la generalización de resultados a una población, las entrevistas de tipo cualitativo ponen énfasis en el conocimiento de las experiencias, los sentimientos y los significados que los fenómenos sociales tienen para los entrevistados.

Considerándose las dimensiones de libertad y profundidad de las entrevistas cualitativas, las entrevistas pueden ser clasificadas como estructuradas, no estructuradas y semiestructuradas. Algunas de éstas son el resultado de la experiencia acumulada por distintas disciplinas socia-

<sup>9</sup> Recientemente, este tipo de táctica por alcanzar la validez y la confiabilidad se ha extendido a la combinación de técnicas, como la entrevista cualitativa con entrevistas tipo encuesta en una misma investigación. Un ejemplo de este tipo de combinación es el propuesto por Meerkers (1994) para el estudio de la nupcialidad en una comunidad africana.

les. Dada la importancia en la forma de operar de las entrevistas cualitativas, se exponen como guía los elementos principales que la componen.

En este sentido, la entrevista cualitativa, además de constituirse en una técnica de recolección de información, puede ser considerada como una estrategia para la generación de conocimientos sobre la vida social. Pese a este importante reconocimiento, el empleo de entrevistas de tipo cualitativo sigue siendo muy limitado. Las razones que explican esto se encuentran en los intensos debates existentes sobre la validez y confiabilidad de sus resultados. No obstante, debe considerarse para ello que las formas que asumen estas nociones son distintas a las acostumbradas con la visión positiva de la investigación. La solución de esta polémica presenta rezagos en cuanto al desarrollo de procedimientos que legitimen el papel de la entrevista cualitativa, a pesar de la existencia de algunos de ellos como el de la triangulación tan ampliamente utilizado.

Incluso con todo ello, la entrevista cualitativa cobra día a día mayor fuerza e intensidad para el estudio y análisis de los fenómenos tan alejados de los procedimientos cualitativos como la demografía que hoy, al igual que otras disciplinas, la concibe como un acto básico para la investigación social.

## Bibliografía

- Alexander, Jeffrey C. et al. (comps.) (1994). *El vínculo micro-macro*, Guadalajara, Jalisco, Universidad de Guadalajara/Gamma Editorial, p. 465.
- Amuchástegui, Ana (1996). "El significado de la virginidad y la iniciación sexual: un relato de investigación", en Ivonne Szasz y Susana Lerner (comps.), *Para comprender la subjetividad. Investigación cualitativa en salud reproductiva y sexualidad*, México, El Colegio de México, pp. 137-172.
- Atkinson, P. y M. Hammersley (1983). *Ethnography. Principles in Practice*, Londres, Tavistock.
- Basch, C.E. (1987). "Focus Group Interview: An Underutilized Research Technique for Improving Theory and Practice in Health Education", *Health Education Quarterly*, vol. 14, núm. 4, pp. 411-448.
- Benney, Mark y Everett C. Hughes (1956). "Of Sociology and the Interview: Editorial Preface", *The American Journal of Sociology*, vol. LXII, núm. 2, pp. 137-142.

- Bernard, H. Russel (1988). "Unstructured and Semistructured Interviewing", en *Research Methods in Cultural Anthropology*, Beverly Hills, Sage, pp. 203-224.
- Bleger, J. (1976). *Temas de psicología*, Buenos Aires, Nueva Visión, pp. 9-41.
- Blumer, Herbert (1962). "Society as Symbolic Interaction", en Arnold Rose (comp.), *Human Behavior and Social Process*, Londres, Routledge and Kegan Paul, pp. 179-192.
- Boudon, Raymond (1962). "Los métodos cualitativos", en *Los métodos en sociología*, Madrid, Arredondo, pp. 96-135.
- Branen, Julia (1992). "Combining Qualitative and Quantitative Approaches: an Overview", en Julia Branen (comp.), *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research*, Aldershot, Avebury, pp. 3-37.
- Brimo, Albert (1972). "Les méthodes d'observation des individus", en *Les méthodes des sciences sociales*, Paris, Editions Montchrestien, pp. 206-221.
- Caldwell, John C. (1985). "Strengths and Limitations of the Survey Approach for Measuring and Understanding Fertility Change: Alternative Possibilities", en John Cleland y John Hobcraft (comps.), *Reproductive Change in Developing Countries*, Londres, Oxford University Press, pp. 45-63.
- Caldwell, John C. (1988). "Micro-Approaches: Similarities and Differences, Strengths and Weaknesses", en John C. Caldwell, Allan Hill y Valerie Hull, *Micro-approaches in Demographic Research*, Londres, Kegan Paul International, pp. 458-470.
- Caldwell, John C., P.H. Reddy y Pat Caldwell (1982). "The Cause of Demographic Change in Rural South India: a Micro Approach", *Population and Development Review*, vol. 8, núm. 4, diciembre, pp. 689-727.
- Castro, Roberto (1996). "En busca del significado: supuestos, alcances y limitaciones del análisis cualitativo", en Ivonne Szasz y Susana Lerner, *Para comprender la subjetividad*, México, El Colegio de México, pp. 57-85.
- Crane, Julia y Michael V. Angrosino (1992). *Field Projects in Anthropology. A Student Handbook*, Illinois, Waveland Press, pp. 1-12.
- Denzin, K.D. (1978). *The Research Act*, Nueva York, Mc Graw-Hill Book Company.
- Esquivel, Rosa María (1989). *Diagnóstico sobre la agresividad de los hijos en el seno del hogar: un análisis basado en entrevistas clínicas*, Estado de México, Centro de Servicios Universitarios de Salud (CESUS)/UAEM, mimeografía, 43 pp.
- Feig, Barry (1989). "How to Run a Focus Group", en *American Demographics*, diciembre, pp. 36-37.
- Folch-Lyon, Evelyn y John F. Trost (1981). "Conducting Focus Group Sessions", *Studies in Family Planning*, vol. 12, núm. 12, pp. 443-449.

- Fontana, Andrea y James H. Frey (1994). "Interviewing. The Art of Science", en Norman Denzin e Yvonna S. Lincoln (comps.), *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, Sage, pp. 361-376.
- García, Brígida y Orlandina de Oliveira (1994). *Trabajo femenino y vida familiar en México*, México, El Colegio de México, pp. 99-149.
- Glaser, Barney y Anselm L. Strauss (1967). *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*, Nueva York, Aldine De Gruyter, 271 pp.
- Goode, William y Paul Hatt (1987). "La entrevista", en *Métodos de investigación social*, mimeografía, pp. 227-257.
- Grawitz, Madelein (1984). "Las técnicas de relaciones individuales", en *Métodos y técnicas de las ciencias sociales*, t. II, México, Edita Mexicana, pp. 187-277.
- Guba, Egon e Yvonna S. Lincoln (1994). "Competing Paradigms in Qualitative Research", en Norman Denzin e Yvonna S. Lincoln (comps.), *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, Sage, pp. 105-117.
- Hammersley, Martyn (1992). "Deconstructing the Qualitative-Quantitative Divide", en Branen, Julia (comp.), *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research*, Aldershot, Aveury, pp. 39-55.
- Hammersley, Martyn y Paul Atkinson (1989). *Ethnography. Principles in Practice*, Londres, Routledge, pp. 1-27.
- Herod, Andrew (1993). "Gender Issues in the Use of Interviewing as a Research Method", *Professional Geographer*, vol. 53, núm. 3, pp. 305-317.
- Jick, T.D. (1979). "Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in Action", *Administrative Science Quarterly*, núm. 24, pp. 135-148.
- Kahn, Robert L. y Charles F. Cannell (1977). "Entrevista. Investigación Social", en David Sills (comp.), *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*, t. 5, Madrid, Ed. Aguilar, pp. 266-276.
- Krueger, Richard A. (1994). *Focus Group A Practical Guide for Applied Research*, 2a. ed., Thousand Oaks, Sage, 255 pp.
- Kuhn, Manfred H. (1962). "The Interview and the Professional Relationship", en Arnold Rose (comp.), *Human Behavior and Social Process*, Londres, Routledge and Kegan Paul, pp. 193-206.
- Maxwell, Joseph (1992). "Understanding and Validity in Qualitative Research", *Harvard Educational Review*, vol. 62, núm. 3, otoño, pp. 279-300.
- Meerkers, Dominique (1994). "Combining Ethnographic and Survey Methods: A Study of Nuptiality Patterns of the Shona of Zimbabwe", *Journal of Comparative Family Studies*, vol. XXV, núm. 3, otoño, pp. 313-328.

- Merton, Robert y Patricia L. Kendall (1946). "The Focused Interview", *American Journal of Sociology*, vol. 51, pp. 541-557.
- Merton, Robert, Marjorie Fiske y Patricia Kendall (1956). *The Focused Interview: A Manual of Problems and Procedures*, Illinois, The Free Press, pp. 114-165.
- Merton, Robert, Marjorie Fiske y Patricia Kendall (1990). *The Focused Interview: A Manual of Problems and Procedures*, 2a. ed., Nueva York, Free Press.
- Miles, Matthew B. y A. Michael Huberman (1994). *Qualitative Data Analysis. An Expanded Sourcebook*, Thousand Oaks, Sage, pp. 1-15 y 262-280.
- Motowidlo, Stephahn et al. (1992). "Studies of Structured Behavioral Interview", *Journal of Applied Psychology*, vol. 77, núm. 5, pp. 571-587.
- Reeves, Peggy (1983). "The Ethnographic Paradigm(s)", en Van Maanen, John (comp.), *Qualitative Methodology*, Beverly Hills, Sage, pp. 19-36.
- Ruiz Olabuénaga, José I. y María Antonia Ispizúa (1989). *La descodificación de la vida cotidiana*, Bilbao, Universidad de Deusto.
- Scheerer, B. (1981). "The Value of Focus Group Research for Social Action Program", *Studies in Family Planning*, vol. 12, núm. 12, pp. 407-408.
- Schwartz, Howard y Jerry Jacobs (1979). *Qualitative Sociology. A Method to the Madness*, Nueva York, The Free Press, pp. 2-16 y 36-60.
- Shea, Shawn C. (1988). *Psychiatric Interviewing: The Art of Understanding*, Philadelphia, Harcourt Brace Jovanovich, 554 pp.
- Sherrard, Margaret y Rossen Barrera (1995). "Qualitative Research with an Understudied Population: In-Depth Interviews with Women of Mexican Descent", *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, vol. 17, núm. 4, noviembre, pp. 452-470.
- Silverman, David (1989). "The Practice of Qualitative Research", en *Qualitative Methodology & Sociology*, Gran Bretaña, Gower, pp. 95-117.
- Silverman, David (1993). *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*, Londres, Sage.
- Sladogma, Alberto et al. (1979). "La entrevista: fundamentos de una técnica", *Revista Dialéctica, Puebla, Universidad Autónoma de Puebla*, núm. 6, año IV, pp. 127-143.
- Spradley, James P. (1979). *The Ethnographing Interview*, Nueva York, Harcourt Brace Jovanich, 247 pp.
- Strupp, Hans H. (1977). "Entrevista terapéutica", en David Sills (comp.), *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*, t. 5, Madrid, Aguilar, pp. 283-288.

- Taylor, Steven J. y Robert Bogdan (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods*, Nueva York, John Wiley & Sons.
- Taylor, Steven J. y Robert Bogdan (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*, Paidós Básica, 37, México, Paidós, 343 pp.
- Turner, Barry A. (1981). "Some Practical Aspects of Qualitative Data Analysis: One Way of Organising the Cognitive Process Associated with the Generation of Grounded Theory", *Qualitative and Quantitative*, núm. 15, pp. 225-247.
- Wittenborn, J.R. (1977). "Valoración de la personalidad", en David Sills (comp.), *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*, t. 5, Madrid, Aguilar, pp. 276-283.
- Zimmerman, Margot et al. (1990). "Assessing the Acceptability of NOR-PLANT Implants in Four Countries: Findings from Focus Group Research", *Studies in Family Planning*, vol. 21, núm. 2, pp. 92-103.