

La entrevista como técnica nuclear de la observación participante

Carles Riba Campos

PID_00195606



Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos y transmitirlos públicamente siempre que citéis el autor y la fuente (FUOC. Fundació para la Universitat Oberta de Catalunya), no hagáis de ellos un uso comercial y ni obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es>

Índice

| | |
|---|-----------|
| Introducción..... | 5 |
| Objetivos..... | 6 |
| 1. Perfil metodológico y tipos de entrevista..... | 7 |
| 1.1. Concepciones base de la entrevista | 7 |
| 1.1.1. Denominadores comunes de los diferentes tipos de entrevista | 7 |
| 1.1.2. Diferentes concepciones base de la entrevista | 9 |
| 1.2. Tipos de entrevista según el alcance de la información buscada | 12 |
| 1.2.1. Tipos de entrevista según la extensión del objeto de estudio | 12 |
| 1.2.2. Tipos de entrevista según la profundidad al penetrar en las motivaciones o razones del sujeto | 14 |
| 1.2.3. Tipos de entrevista según el número de sujetos entrevistados | 15 |
| 1.3. Tipos de entrevista según las características del protocolo | 16 |
| 1.3.1. Tipos de entrevista según el grado de planificación o de rigidez del guion de la entrevista | 16 |
| 1.3.2. Tipos de entrevista según el grado de libertad de las respuestas | 19 |
| 1.3.3. Tipos de entrevista según el rol del entrevistador | 20 |
| 1.4. Integración de los diferentes tipos de entrevista | 21 |
| 2. Preparación, realización y valor metodológico de las entrevistas..... | 23 |
| 2.1. Preparación y realización de una entrevista estructurada o cerrada | 23 |
| 2.1.1. Elaboración del cuestionario o lista de preguntas/ respuestas | 23 |
| 2.1.2. Fijación del ritual de la entrevista | 27 |
| 2.2. Preparación y realización de una entrevista no estructurada o abierta | 28 |
| 2.2.1. Elaboración del guion de las preguntas | 28 |
| 2.2.2. Fijación del ritual de la entrevista | 32 |
| 2.3. Valor metodológico y eficacia de las entrevistas | 33 |
| 2.3.1. Aspectos positivos y negativos de las entrevistas estructuradas | 34 |
| 2.3.2. Aspectos positivos y negativos de las entrevistas no estructuradas | 35 |

| | |
|---|-----------|
| 3. Introducción al estudio cualitativo de los grupos..... | 38 |
| 3.1. Puntos de partida | 38 |
| 3.1.1. Definición y características de un grupo | 38 |
| 3.1.2. Tipos de grupo | 40 |
| 3.2. Panorama metodológico | 42 |
| 3.3. La entrevista grupal de nuevo | 44 |
| 3.3.1. Generalidades | 44 |
| 3.3.2. El entrevistador | 45 |
| 3.3.3. Tamaño y composición del grupo | 46 |
| 3.3.4. Entorno y duración de las sesiones | 46 |
| 3.3.5. Desventajas y ventajas de la entrevista grupal | 47 |
| 3.4. El grupo focal | 47 |
| 3.4.1. Generalidades | 47 |
| 3.4.2. Situación de celebración de una sesión | 48 |
| 3.4.3. Protocolo general de un proyecto de grupo focal | 49 |
| 3.4.4. El producto de una sesión de grupo focal | 52 |
| 3.4.5. Desventajas y ventajas de la técnica del grupo focal | 53 |
| | |
| 4. El muestreo cualitativo..... | 55 |
| 4.1. Diferentes tipos de muestreo | 55 |
| 4.2. Criterios de calidad en el muestreo cualitativo | 56 |
| | |
| Resumen..... | 58 |
| | |
| Actividades..... | 59 |
| | |
| Ejercicios de autoevaluación..... | 59 |
| | |
| Solucionario..... | 61 |
| | |
| Glosario..... | 62 |
| | |
| Bibliografía..... | 63 |

Introducción

En este tercer módulo nos acercaremos a la entrevista como técnica fundamental de la investigación criminológica y especialmente de la metodología cualitativa.

En una primera parte, abordaremos diferentes enfoques de entrevistas según el alcance de la información buscada y de las características del protocolo.

En la segunda, nos centraremos en los asuntos prácticos relacionados con la preparación y realización de entrevistas.

En la tercera, introduciremos el estudio cualitativo de grupos y presentaremos la entrevista grupal y el grupo focal, con sus requisitos específicos.

Y en la cuarta, abordaremos las diferentes estrategias de muestreo, punto esencial para el buen funcionamiento de cualquier investigación empírica.

Objetivos

Los objetivos que deberéis haber alcanzado una vez trabajados los contenidos de este módulo son:

1. Conocer los diferentes tipos de entrevistas, sus ventajas y desventajas.
2. Diseñar correctamente una serie de entrevistas según los requisitos del objeto de estudio en cuestión.
3. Elaborar los diferentes tipos de cuestionario, guion de preguntas, etc.
4. Realizar entrevistas correctamente, tanto individuales como grupales.

1. Perfil metodológico y tipos de entrevista

1.1. Concepciones base de la entrevista

Sabiendo que la observación participante se realiza sobre la trama de una relación social o interpersonal entre el observador científico y el sujeto, es fácil deducir que su forma básica de obtener información se acercará al interrogatorio, al diálogo o a la conversación. La entrevista es el formato de recogida de datos verbales dentro del cual se puede hacer un interrogatorio o unas preguntas, se puede establecer un intercambio de palabras con más o menos restricciones. Veremos que estas distintas posibilidades corresponden a las diferentes concepciones de la **observación participante** subyacentes, tal como ya han sido expuestas.

En este apartado hablaremos de la entrevista de investigación o profesional, criminológica o sociológica, sin detenernos en principio en otras clases de entrevista, como la periodística, a pesar de que, en determinados casos, puedan tener elementos en común.

La entrevista es una forma de observación participante centrada en la obtención de información verbal de un sujeto o grupo y admite tantos enfoques metodológicos como esta.

1.1.1. Denominadores comunes de los diferentes tipos de entrevista

La entrevista es una técnica de observación participante en la que el observador es, sobre todo, un preguntador y el observado concentra su actividad en responder a las preguntas del primero.

El término *entrevista* es una versión del inglés *interview*, compuesta de dos palabras, *inter* y *view*. En la interpretación de algún autor el término se debería referir a la percepción mutua entre dos personas, a su visión recíproca, aunque en el uso técnico y científico a menudo haya perdido este sentido igualitario.

A pesar de las diferentes concepciones base y de los diferentes desarrollos que acepta la entrevista como herramienta, es evidente que presenta ciertas características comunes en todas sus variantes:

- La entrevista es un procedimiento dirigido a obtener **información verbal**.

- Este procedimiento exige una dinámica interactiva que concreta la observación participante, de tal manera que, esencialmente, el entrevistador **pregunta** y el sujeto **responde**.
- La interacción pregunta-respuesta implica un **acuerdo** o pacto inicial entre ambas partes para que la entrevista sea posible en los términos fijados por el entrevistador (que pueden ser más rígidos o más negociables). Este acuerdo es más explícito y relacionado con el intercambio verbal que con otras formas más laxas de observación participante.
- Dentro de este acuerdo el entrevistador aplicará varias tácticas de persuasión para motivar al sujeto a responder con el tono y la precisión esperados. Como veremos enseguida, estas tácticas pueden ser más o menos honestas.
- En la entrevista propiamente dicha el entrevistador **registrará** en varios soportes (electrónico, químico, de papel) la secuencia de preguntas y respuestas. En una entrevista auténtica no entregará un cuestionario al sujeto para que lo rellene por su cuenta, a pesar de que este puede ser un recurso complementario. El registro se hará durante el curso de la entrevista, con un ritmo determinado, o –más raramente– una vez haya acabado esta.

Estos denominadores comunes están presentes en la mayoría de las definiciones de la entrevista, a pesar de que estas mantengan visibles diferencias entre ellas. Podéis ver algunos ejemplos:

"La entrevista es una conversación seria, que se propone un fin determinado, diferente del simple placer de la conversación, y tiene como funciones recoger datos, informar y motivar."

Adaptado de Ch. Nahoum (1961). *La entrevista psicológica*. Buenos Aires: Kapelusz.

"La entrevista es una conversación entre dos personas iniciada por el entrevistador con el propósito de obtener información relevante para una investigación."

C. F. Cannell; R. L. Kahn (1968). Interviewing. En: G. Lindzey; E. Aronson (ed.). *The Handbook of Social Psychology* (vol. 2). *Research Methods* (págs. 361-374). Nueva York: Addison Wesley. (La traducción es nuestra).

"El término *entrevista* se refiere en concreto a la circunstancia en la que una persona con preguntas fijadas por adelantado –persona denominada *entrevistador*– incita a otra persona –denominada *entrevistado*– a responder a estas preguntas".

J. Lofland, obra ya mencionada (pág. 75). (La traducción es nuestra.)

"La entrevista es un proceso comunicativo por el cual un investigador extrae una información de una persona –el 'informante', en término prestado del vocabulario básico de la antropología cultural– que se halla contenida en la biografía de ese interlocutor."

L. E. Alonso (1995). "Sujeto y discurso: El lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la Sociología Cualitativa". En: J. M. Delgado; J. Gutiérrez (ed.). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (págs. 225-240). Madrid: Síntesis. (Las cursivas son del autor.)

1.1.2. Diferentes concepciones base de la entrevista

En principio, una entrevista, como técnica de observación participante, se puede realizar desde una perspectiva cualitativa o cuantitativa, y en formatos correspondientes a observación actuante, implicada o participación-observación (por razones obvias, no será factible en el formato de autoobservación). En cada uno de estos casos la entrevista presentará los rasgos metodológicos de la modalidad de partida, con más o menos implicación del observador, más o menos proximidad al sujeto, más o menos formalismo en el ritual seguido al preguntar.

1) Entrevistas hechas en situación de observación actuante

- La perspectiva del entrevistador será más ética y cuantitativa que cualitativa. Se limitará a cumplir un protocolo rígido, haciendo las preguntas, a partir de las instrucciones iniciales, con un ritmo determinado, mostrando una actitud impersonal o incluso "fría".
- El sujeto no pronunciará más palabras que las que exigen las preguntas que debe contestar, al margen de aclaraciones cuando no se haya entendido la pregunta, repeticiones, etc.
- Son entrevistas frecuentes en el ámbito de la investigación sociológica o sociolaboral. También se pueden aplicar puntualmente en la clínica o la escuela, pero entonces ofrecen algo más de calidez y el entrevistador se permite más intervenciones, haciendo preguntas complementarias a partir de las respuestas, pidiendo alguna aclaración o haciéndolo, sin llegar nunca a reducir la distancia respecto al sujeto.
- En las formas más frías y distantes de observación actuante, estas entrevistas son una pura **transacción de información**, un simple medio de obtener información verbal sobre el sujeto entrevistado o sobre su mundo a partir de una situación social despersonalizada: solo existen los roles generales de entrevistador y entrevistado.
- En las formas más cálidas y próximas de observación actuante, cuando los dos interlocutores tienen algo más de margen de actuación, estas entrevistas son, como máximo, una **transacción de información regulada**, por el hecho de que en ellas existe la posibilidad de deshacer malentendidos y ambigüedades y llegar a un cierto consenso (sobre cómo responder adecuadamente a una pregunta, por ejemplo).
- Sea como fuere, en cualquiera de los casos anteriores, la concepción de estas entrevistas es eminentemente **técnica**: la lista de preguntas, la manera de formularlas, la aceptación e interpretación de las respuestas, son eva-

Lectura recomendada

Podéis ampliar estas ideas en el texto de C. F. **Cannell**; **R. L. Kahn** (1968). "Interviewing". En: G. Lindzey; E. Aronson (ed.). *The Handbook of Social Psychology*. Vol. 2. *Research Methods* (págs. 361-374). Nueva York: Addison Wesley.

Entrevistas "machistas"

Esta crítica se ha dirigido a menudo contra las entrevistas "machistas" elaboradas por un hombre a una mujer. En ciertos ámbitos socioculturales el desequilibrio entonces puede llegar a ser dramático. Pero también lo puede ser la asimetría resultante de la jerarquía laboral, cuando el entrevistado es un trabajador y el entrevistador trabaja para la empresa.

luadas en función de criterios predeterminados, lógicos, metodológicos, estadísticos, etc.

- Además, estas entrevistas son **asimétricas**: en ellas está claro que el entrevistador manda, tiene el poder; y que el entrevistado se encuentra en una posición subordinada.
- Esto no supone que el entrevistador sea autoritario (a pesar de que lo puede ser en ciertos escenarios). Al contrario: las recomendaciones del protocolo suelen instar al entrevistador a ser cortés, amistoso, para conseguir la sinceridad del sujeto. La actitud del entrevistador debe permitir que este sujeto se sienta cómodo y dé toda la información que se le solicite. Ahora bien, esta actitud es un simple truco para asegurar la confianza del entrevistado y no garantiza ninguna reciprocidad. Lo que parece una conversación es, de hecho, una pseudoconversación unilateral.

2) Entrevistas realizadas en situación de observación implicada

- La perspectiva del entrevistador será más émica y cualitativa que cuantitativa. La relación con el entrevistado será más personal, informal e íntima. Podrá mostrar su lado humano e intervenir mucho más al margen de la formulación de las preguntas.
- El sujeto disfrutará de mayor libertad para hablar, cuestionar, desviar el curso del ritual. Es un ser humano singular, un ciudadano con nombre y apellidos, aparte de un sujeto de investigación.
- En muchos casos se establecerá un auténtico diálogo vertebrado –eso sí– por el guion de la entrevista.
- En otros casos la entrevista tendrá más similitud con una conversación poco organizada, en la que de vez en cuando o *a posteriori* el entrevistador introducirá algún orden.
- Este formato suele ser el de la indagación etnográfica. En este escenario el entrevistador debe saber situarse en el lugar del sujeto, obtener y entender respuestas coherentes con su punto de vista. Puede desmentirlo o reafirmarlo; reprenderlo o animarlo, expresarle reservas o entusiasmo.
- Las entrevistas realizadas en contexto de observación implicada pueden funcionar como **transacciones de información reguladas** (en la frontera con las de observación actuante) en los casos de protocolo más exigente; pero sobre todo funcionan como encuentros o encuentros, en los que están presentes muchos rasgos de la vida cotidiana.
- En esta clase de entrevistas, la calidad del producto no se consigue tanto por la aplicación de criterios técnicos como por el conocimiento émico

Lectura recomendada

J.-C. Kaufmann (2004).
L'entretien compréhensif. París:
Armand Colin.

Clima de la entrevista

El sentido común del entrevistador, su familiaridad con los sujetos y su entorno y sus valores son los factores que ayudarán a encontrar la situación y el clima idóneo para una entrevista con éxito respecto a sus objetivos. Una entrevista a un niño pequeño o a un marginado social ilustrarían esta orientación: la pertenencia de la información generada dependerá más de la adecuación de la puesta en escena y del cariz relacional que de la perfección técnica del protocolo y de su ejecución.

del escenario social o interpersonal en cuyo seno se deben obtener las respuestas, o como por la **competencia comunicativa** del entrevistador en el lenguaje de los entrevistados.

- Estas entrevistas son **simétricas** o –al menos– no tan asimétricas como las que son plasmaciones de la observación actuante. Hay un mínimo de reciprocidad entre los dos interlocutores de la entrevista, igualándose sus derechos y deberes.

Preservar la autenticidad

Si, por ejemplo, el sujeto debe ser sincero y transparente, el entrevistador también lo ha de ser. Este último, pues, debe renunciar a su estatus, o bajarlo, para conseguir una posición más próxima a la persona que entrevista. De hecho, lo ideal es que haga compatibles los dos roles, de científico cualitativo y de interlocutor social. Metodológicamente, esto tiene sus ventajas, dado que abastece respuestas más completas en un abanico más amplio. En suma, la simetría y la reciprocidad implican un compromiso al preservar la autenticidad del comportamiento del sujeto y de sus puntos de vista.

3) Entrevistas realizadas en situación de participación-observación

- El estilo también será de diálogo o de conversación debido a la familiaridad que sabemos que existe entre observador y observado en este tipo de observación participante.
- Esta familiaridad no debe impedir, naturalmente, que el entrevistador haga la entrevista siguiendo las pautas para las que ha sido entrenado. El guion marcado por el científico que dirige la recogida de información debe ser seguido en cualquier caso.
- Estas entrevistas difícilmente tendrán el carácter de una simple transacción de información; al contrario, tenderán a adoptar la apariencia de un **encuentro** dentro de los escenarios cotidianos de convivencia de los dos interlocutores.
- El clima de la entrevista variará según el tipo de relación previa que sostenían los dos actores antes de su realización.
- El entrevistador se guiará más por el **sentido común** que por consideraciones técnicas, dado que no es un profesional y deberá tomar decisiones no directamente evaluadas por el científico que lo ha entrenado o instruido.
- La relación entre entrevistador y entrevistado será mucho más **simétrica** que cuando el primero es un profesional, y entre ellos habrá mucha más reciprocidad que en cualquier otro tipo de entrevista.

La entrevista tiene rasgos esenciales fijos pero se puede enfocar cualitativa o cuantitativamente, como observación actuante, implicada o como participación-observación.

1.2. Tipos de entrevista según el alcance de la información buscada

Las tres concepciones base expuestas antes no agotan la variada tipología de las entrevistas. Estas se pueden clasificar en diferentes ejes y, dentro de cada uno, podremos encontrar correspondencias entre cada tipo concreto de entrevista y las diferentes orientaciones de la observación participante. De estas correspondencias, sin embargo, ya no hablaremos más, y a partir de ahora nos concentraremos en las tipologías más corrientes, tal como suelen estar formuladas en la literatura.

Debéis tener en cuenta que las clasificaciones que presentaremos no son totalmente exclusivas entre sí, por lo que los tipos de entrevista a menudo están relacionados e incluso llegan a encabalgarse.

Más allá de sus concepciones base, según el tipo de observación participante que la enmarca, la entrevista se puede tipificar en función de la extensión y profundidad de la información que quiere recoger.

1.2.1. Tipos de entrevista según la extensión del objeto de estudio

Las preguntas de una entrevista pueden cubrir un área semántica variable, referirse a temas amplios o a puntos concretos. Desde este punto de vista, las entrevistas pueden ser centradas (focalizadas) o no centradas, según la caracterización de Merton (*focused*). Sus características respectivas son las siguientes:

| No centradas | Centradas |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Su contenido comprende una amplia gama de temas con una finalidad que puede ser exhaustiva. • A menudo son entrevistas preparatorias o previas al proceso de recogida sistemática de información, con el objetivo de generar un banco de datos sobre el sujeto. • Suelen ser entrevistas largas y con un ritual no muy rígido. | <ul style="list-style-type: none"> • Su contenido se refiere a un área restringida de temas que concentran el alcance de la investigación. Las preguntas se centran en una circunstancia o hecho en el que se ha visto implicado el sujeto. • Por ejemplo, en un estudio de violencia doméstica, podría haber una solicitud de información posterior a un incidente de este tipo. • Su contenido se refiere a un área restringida de temas que concentran el alcance de la investigación. Las preguntas se centran en una circunstancia o hecho en el que se ha visto implicado el sujeto. • El entrevistador conoce el hecho de referencia anticipadamente, lo analiza y crea el guion de la entrevista a partir de este análisis. • No se buscan datos objetivos, sino la percepción subjetiva que el entrevistado tiene de los hechos o situaciones de referencia. • Suelen ser entrevistas más intensivas que extensivas, en las que el entrevistador debe llevar el timón de la situación y hacerlo con habilidad. • A menudo sirven para confirmar ciertas hipótesis que el investigador se había formulado al analizar los hechos previos. Por ello puede repetir una pregunta, con una variante, reformularla totalmente, reforzar su expresión verbal con material visual (gestos, imágenes), recursos todos ellos a la busca de la respuesta buscada. |

Ejemplo

A continuación os presentamos un extracto (págs. 82-83) de la investigación *Trajectòries de vida dels estrangers encarcerats* (M. Capdevila Capdevila y otros (2011). Documents de Treball. Centre d'Estudis Jurídics i Formació especialitzada).

El objetivo del estudio consistía en conocer la realidad de los extranjeros en los centros penitenciarios catalanes y sus posibilidades de futuro.

“d) Vida en la prisión

La mayoría de las personas de este grupo valoran el ambiente dentro de la prisión como tenso. A pesar de ello, la mayoría se sienten seguros. Respecto a las relaciones entre los internos, los extranjeros encarcelados intentan llevarse bien con todo el mundo. Aun así, hay algunos que reconocen que no se relacionan con algunos colectivos y entonces optan por buscar a los paisanos, manteniendo un círculo cerrado no ausente de tensiones con el resto de los colectivos. Son una minoría quienes se sienten o prefieren estar aislados del resto de los internos.

«Tenso porque, bueno, porque son tantos dentro de cárcel, son delincuentes, son personas difíciles, son yonquis y eso... No sé, tenso porque siempre mucha gente, no puedes ni pasear normalmente ni... [no se entiende] espacio en celda es mucha gente, te da mucho presión, te da mucho, no sé, como para mí. Yo acostumbrado a estar tranquilo, no me gusta mucho gente... no, no sé es más por eso, porque mucho gente en el mismo sitio y... [no se entiende] no puedes hacer nada, tú golpeas a otro... no sé, hay hablan alto, ahí chillando uno a otro, no sé...//...No, yo me siento seguro...»

(Dos faltas; lleva tres años en prisión) [3016; Ucrania, 26 años]

«La verdad es tenso en muchas cosas...//...No, yo me siento ni amenazado ni seguro, yo me siento fatal porque estoy en la cárcel. Porque yo quiero salir y buscarte la vida, mi familia necesita, me siento débil, la verdad»

Lectura recomendada

Todo el estudio lo podéis ver aquí:

http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Home/%C3%80mbits/Formaci%C3%B3,%20recerca%20i%20docum/Recerca/Cat%C3%A0leg%20d%27investigacions/Per%20ordre%20cronol%C3%B2gic/2011/SC-1_088_11_cat.pdf

(Trece faltas; dos años en la prisión) [4007; Marruecos, 22 años]

«Pues algunos sí, algunos no, porque... no me llevo bien con todo el mundo ¿me entiendes o no? Cada uno con su carácter, cada uno como... como piensa y... »

(Seis faltas; cuatro años en la prisión) [2006; Territorios Palestinos, 24 años]

«Pfff... Aquí no soy ningún racista pero soy un poquito anti moros...//...Porque por mi moros son muy traicioneros»

(Dos faltas; ocho años en la prisión) [2012; ex-Yugoslavia, 30 años]

«Tenso, tenso, tenso, tenso, tenso. Paso mucho estrés aquí, mucho estrés. Lo noto porque se me han caído en un año más pelo, me he quedado calva (ríe), en serio. Es demasiada tensión, demasiada tensión. No, no es relajado ninguno...//...No, amenazada no me siento, no, pero es que tampoco me siento así. Que quieres que me relaje de una manera, no... No, es tenso por muchas cosas. Hay funcionarios que te tratan mejor que otros, hay internas que estas mejor que con otras, pero es que como la libertad no hay nada y aquí sin embargo no hay amistades sinceras, no hay. Entonces, porque o no tienes más remedio de estar aquí tienes que aceptar estar con tus compañeras o porque tienes necesidad de sacar de uno o de otro por gonorrear por tabaco o por aquí no hay amistades. Más de una vez me ha dado por llorar y salir corriendo y me quiero ir a mi casa, me quiero ir a mi casa por estar siempre en tensión, pero no por amenazas, simplemente por ya no aguantar más la tensión de mirarte mal o de hablar detrás tuyo y todo»

(Dos faltas; dos años en la prisión) [3004; Bulgaria, 30 años, mujer]

«bueno, cuando estaba en el otro módulo, era uno ambiente muy tenso, un estrés continuo, [no se entiende] que tienen problemas de adicción y son personas que toman esas raciones de metadona, toman pastillas para la ansiedad y cosas así y entonces era muy fuerte el ambiente, pero aquí, ahora en esta hay más tranquilidad, más... todo es calmado y como me lo paso trabajando la parte del día, desde que salgo de la celda, a la mañana hasta las 3 de la tarde que regreso, entonces lo veo bien y en el trabajo todas las chicas llevamos muy buena relación...//...No, yo no me siento amenazada en ningún momento, estoy muy bien, muy segura»

(Una falta; tres años en la prisión) [8010; Colombia, 53 años, mujer]”.

1.2.2. Tipos de entrevista según la profundidad al penetrar en las motivaciones o razones del sujeto

Las preguntas de una entrevista pueden estar organizadas y secuenciadas de tal manera que las respuestas revelen progresivamente zonas más y más profundas de la intimidad del sujeto. En estos casos, el entrevistador podrá intervenir para reconducir las respuestas que lo requieran en esta misma dirección, que es la de una profundización progresiva en las motivaciones o en el trasfondo de aquello que dice el entrevistado.

Evidentemente, en el polo contrario al anterior, una entrevista podrá estar concebida con la simple intención de recoger información objetiva, verificable, sin remover las capas más ocultas de la persona entrevistada.

En medio de los dos polos encontraremos variantes híbridas con una mezcla de ambas estrategias. Tendremos, pues, **entrevistas superficiales** o sin profundidad y **entrevistas en profundidad**. Las características respectivas se reparten de la manera que muestra el cuadro siguiente:

| Superficiales | En profundidad |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • No hace falta una relación muy asentada entre entrevistador y entrevistado; es suficiente el contrato comunicativo inicial. • Siguen el modelo impersonal o, como máximo, de diálogo. • Siguen el modelo asimétrico o, en todo caso, no es necesario que sigan el simétrico. • Buscan valores objetivos, éticos, provechosos desde el punto de vista del investigador, que exige información en clave realista. • Pueden tener una extensión variable. • Son típicos del trabajo sociológico, de los estudios de marketing, demográficos, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Progresan sobre un vínculo previo, consolidado, entre entrevistador y entrevistado, el cual surge al inicio de la entrevista, inicio que, por ello, es lento. • De partida siguen el modelo de diálogo, encuentro o conversación. • Siguen el modelo simétrico o recíproco, en una interacción cara a cara. • Buscan valores subjetivos, émicos, significativos para el entrevistado. Al entrevistador no le interesan las "verdades" sino la comprensión de lo que dice el sujeto intentando ver el mundo desde su lugar. • Son entrevistas, en general, largas. • Son típicas del trabajo etnográfico, en la psicología fenomenológica, en la etnometodología. |

1.2.3. Tipos de entrevista según el número de sujetos entrevistados

En este caso interpretaremos el alcance de la entrevista, no refiriéndolo al contenido de la información prevista, sino al número de sujetos que son abordados en una misma sesión.

La entrevista se puede realizar con grupos. Así que hablamos de entrevistas individuales o grupales o colectivas. Esta es una tipificación relativamente secundaria en el contexto de la entrevista; en cambio, tiene un relieve significativo cuando se sitúa en el terreno del **estudio de los grupos**, donde la retomaremos más adelante. Por esta razón ahora nos limitaremos a dar las características básicas de las entrevistas grupales (de las individuales, con las que contrastan, hemos hablado lo suficiente y seguiremos hablando), para ampliarlas o comentarlas después.

Grupales o colectivas

- Son entrevistas hechas a dos o más individuos en una sola sesión.
- El grupo ha de ser homogéneo; de lo contrario, la entrevista se puede bloquear al generar una dinámica conflictiva o prolongada de grupo.
- Si se plantea como entrevista estructurada, el grupo conjuntamente rellena un **cuestionario**.
- Si se plantea en forma **no estructurada**, abierta y oral, el grupo tiene que discutir la respuesta antes de darla por definitiva al entrevistador. Esto se logra en un proceso dinámico de discusión, pero si el grupo es homogéneo, el debate puede ser fluido y constructivo.
- Suelen ser poco **directivas**: la dirección del debate solo adoptar la forma de una moderación de palabras, procurando que todo el mundo intervenga y que no haya desequilibrios en la jerarquía de intervenciones.
- Sirven para obtener claves sobre el significado de los procesos grupales (por ejemplo, la génesis de una opinión, la influencia del grupo en los individuos).

Por el alcance de la información que buscan, las entrevistas pueden ser centradas o no centradas, superficiales o en profundidad, individuales o colectivas.

1.3. Tipos de entrevista según las características del protocolo

Más allá de sus concepciones base, según el tipo de observación participante que la enmarca, la entrevista se puede tipificar en función de la rigidez de diferentes partes del protocolo y los rasgos directivos del rol de entrevistador.

1.3.1. Tipos de entrevista según el grado de planificación o de rigidez del guion de la entrevista

Las entrevistas se pueden realizar sobre **guiones** muy organizados, detallados y precisos, que dejan poco margen a la espontaneidad de entrevistador y de entrevistado.

Pero también pueden partir de un guion muy conciso que deje en el aire la mayoría de las decisiones que hay que tomar en el transcurso de la interacción.

Y, como siempre, también será posible la vía intermedia.

Así pues, tendremos entrevistas **estructuradas** (o cerradas), **no estructuradas** (o abiertas) y –en medio– **entrevistas semiestructuradas**. En primer lugar opondremos las dos primeras, en los extremos de las posibilidades de planificación, y después daremos algunas claves sobre cuál sería la vía del medio.

| Estructuradas | No estructuradas |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Se realizan sobre un guion exhaustivo y rígido, preparado por adelantado, que intenta prever todas las circunstancias de la situación. El ritmo de la entrevista está preestablecido. • No se pueden introducir cambios o muy pocos. Si, aun así, el entrevistador se ve obligado a introducir sobre la marcha, estos también deberían estar previstos. • A veces la lista de preguntas se presenta en forma de cuestionario, tal vez estandarizado. El sujeto responderá a escalas de estimación, alternativas de respuesta, etc. El cuestionario se responde en presencia del entrevistador. • En línea con el punto anterior, el espectro de respuestas está bastante previsto, puesto que el propio protocolo lo limita. • El escenario de estas entrevistas es cerrado. Cuando no hay cuestionario tiene el formato estímulo-respuesta. Hay consignas estrictas y un control considerable. | <ul style="list-style-type: none"> • Se realizan a partir de un guion embrionario que no alecciona al entrevistador sobre las posibles circunstancias de la entrevista. • Por lo tanto, el entrevistador tiene que improvisar a menudo en función de su sentido común, pero también de la orientación teórica y metodológica que sigue. • A pesar de que los objetivos generales están definidos, la lista de preguntas es en parte flexible y completable a partir de un núcleo inicial. Las preguntas son formuladas verbalmente por el entrevistador. • A menudo hay respuestas no esperadas, no imaginadas. La entrevista toma la forma de conversación. • El escenario de estas entrevistas es abierto, sin muchas consignas ni control (se podrían desarrollar en el rincón de un bar tranquilo, en un banco público, en el comedor de un hogar). |

Control

En las entrevistas estructuradas las condiciones de control pueden llegar a recordar las de un experimento. Así, podemos impedir que nadie entre en la habitación donde tiene lugar la entrevista mediante el recurso de colgar un cartel en la puerta; o el entrevistador debe obedecer la instrucción de poner "cara de póquer" ante las respuestas del sujeto al mismo tiempo que trata de mostrarse interesado. El control a veces se ejerce de manera indirecta, a través del mismo guion, muy restringido, o de las características de la situación de pregunta-respuesta. Esto es lo que sucede en las entrevistas por teléfono o en la puerta de un domicilio.

Guion de una entrevista no estructurada

Prestad atención a este guion de Davis y Biernacki elaborado para entrevistar a exfumadores de marihuana. El primer núcleo ofrece orientaciones globales sobre los puntos principales de la entrevista:

- 1) ¿Cuándo fumó marihuana por primera vez?
- 2) ¿En qué circunstancias?
- 3) ¿Cómo se sintió después de este primer contacto?
- 4) Condiciones del consumo continuo.
- 5) Condiciones del cese o interrupción del consumo.
- 6) Situación en el presente.

Referencia bibliográfica

Adaptado y traducido por nosotros de J. Lofland (1971). *Analyzing Social Settings* (págs. 79-80). Belmont (Cal): Wadsworth.

7) Actitudes en el presente en cuanto al consumo.

A partir de estas orientaciones se pueden desarrollar algo más, de manera igualmente global, los bloques anteriores, hasta tener una lista de subbloques. Por ejemplo, el bloque V se puede preparar como sigue:

- 1) ¿Por qué decidió parar o dejar de consumir?
- 2) ¿Cuál era su situación personal en aquel momento (estudiaba, trabajaba, etc.)?
- 3) ¿Le era fácil entonces el acceso a la droga?
- 4) ¿Alguna persona influyó en su decisión?
- 5) Etc.

Entrevistas semiestructuradas

Estas no llegan a tener la planificación rígida de las estructuradas, ni el carácter improvisado de las no estructuradas. Es difícil dar criterios de cómo se concretan exactamente, dado que existen diferentes estrategias para conseguir situarse en este terreno, en una zona intermedia entre los dos tipos extremos de entrevista que hemos descrito.

Aun así, una estrategia bastante utilizada es la de combinar respuestas abiertas, que dejan un margen amplio, con respuestas más cerradas –más tipo cuestionario– que no permiten ninguna desviación respecto a las variantes previstas. (Enseguida comentaremos estas técnicas). Normalmente, en estos casos, la fase no estructurada, abierta, se aplica al inicio de la recogida de información, mientras que la fase más estructurada se pasa al final.

En consecuencia, una parte de la entrevista se desarrolla con un ritual más inflexible, mientras que la otra –necesariamente– adopta un aire más de conversación.

Ejemplo (a pesar de no ser un ejemplo criminológico propiamente dicho ilustra muy bien el funcionamiento de entrevistas semiestructuradas)

Adjuntamos un ejemplo condensado de entrevista semiestructurada, aplicada con criterios parecidos a los que acabamos de exponer. Se trata de una investigación de psicología del deporte sobre valores éticos en el fútbol: J. Cruz; M. Boixadós; L. Valiente y otros (1991). Identificación de valores relevantes en jugadores jóvenes de fútbol. *Revista de Investigación y Documentación sobre las Ciencias de la Educación Física y el Deporte* (núm. 19, págs. 81-99).

Los autores querían encontrar los referentes morales de chicos de 12 a 16 años en la práctica del fútbol mediante una entrevista semiestructurada.

Para empezar se presentaban tres dilemas morales a los sujetos, uno después del otro, dilemas que estaban claramente relacionados con situaciones conflictivas y jugadas clave de este deporte. Tras cada presentación, se realizaba una serie de preguntas abiertas a las que los sujetos podían responder libremente en función de sus valoraciones espontáneas.

Estas preguntas abiertas correspondían a tres opciones diferentes: una eran respuestas generales; otra, respuestas comunes y una tercera, respuestas personales.

Podéis ver una muestra, referida a las respuestas generales y a uno de los dilemas –el segundo.

Dilema 2: un atacante es víctima de una zancadilla muy dura por parte de un defensa, este le da una patada a aquel en el mismo momento en el que tocaba la pelota por primera vez en el partido.

Primera fase de entrevista no estructurada: opción de respuestas generales

1) ¿Qué piensas que podría hacer este jugador? Indicar: ¿Se te ocurre alguna otra cosa que pueda hacer?

2) Comprobar: De acuerdo, por lo tanto tú piensas que el jugador podría...

3) Indicar ejemplos: ¿Qué te parece...? (Otras alternativas relacionadas con la segunda fase).

Una vez hechas y registradas las respuestas iniciales se hace otra serie de preguntas, de tipo cuestionario, buscando respuestas cerradas. Con estas se trata de completar lo que no había dicho el sujeto. Es decir, se le planteaban alternativas de respuesta previstas por los investigadores, pero no contestadas espontáneamente por los chicos. Obviamente, si el chico no había respondido nada al principio o no sabía qué decir, entonces se le presentaban todas las alternativas de respuesta previstas, sin excluir ninguna.

Podéis ver también una muestra de estas alternativas, igualmente orientadas al dilema 2, que cubren el abanico de valoraciones posibles de la situación descrita:

Segunda fase de entrevista estructurada: alternativas fijas de respuesta

1) Ignorar la agresión y seguir.

2) Vengarse inmediatamente.

3) Esperar el momento adecuado para devolver la patada.

4) Quejarse al árbitro.

5) Hacer que un compañero del mismo equipo se vengue por nosotros.

1.3.2. Tipos de entrevista según el grado de libertad de las respuestas

Esta clasificación no es más que una especificación de la clasificación que acabamos de exponer, la cual concreta y se desarrolla en la vertiente de las respuestas previstas por el protocolo. Aun así, vale la pena tratarla por separado para incorporar algunos matices.

En un extremo, la respuesta del entrevistado puede consistir en una cruz sobre una alternativa de respuesta, en un sí o un no, en la elección de una valoración en una escala numérica, tal como hemos visto en los ejemplos de más arriba; pero en el otro extremo se puede expresar en un discurso con pocas restricciones, prolongado y espontáneo. Por lo tanto, tendremos entrevistas con **respuestas cerradas** y entrevistas con **respuestas abiertas**:

| De respuesta cerrada | De respuesta abierta |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Respuestas propias de las entrevistas estructuradas y a menudo contestadas por escrito, en formato de cuestionario. • El sujeto no tiene que formular activamente la respuesta, sino solamente marcar la elección entre dos o más alternativas. • La lista de respuestas es formalmente homogénea, lo cual facilita el tratamiento matemático o estadístico. | <ul style="list-style-type: none"> • Respuestas propias de las entrevistas estructuradas que son casi siempre formuladas verbalmente. • El sujeto responde libremente dentro del marco de la pregunta que le ha hecho el entrevistador. Las respuestas pueden ser largas dentro de este marco. • El material verbal recogido no se presta directamente al tratamiento estadístico y tiene que ser categorizado antes de ser abordado mediante el análisis de contenido. |

Ejemplo

Respuestas cerradas en entrevista estructurada tipo cuestionario. Podéis ver algún ejemplo de este tipo de respuestas, por otro lado muy conocida por todos.

1) Pregunta con respuesta elaborada sobre una escala de estimación: ¿Cómo cree que le ha afectado la victimización sufrida durante el último año?

Mucho – Bastante – Un poco – Poco – Nada.

1.3.3. Tipos de entrevista según el rol del entrevistador

El rol del entrevistador también ha de estar precisado por el protocolo. Además de especificar las consignas iniciales, las preguntas, las pausas entre ellas, el tipo de respuestas requerido, qué clase de registro se hace, etc., el protocolo ha de indicar cómo debe conducir el entrevistador la entrevista, cómo y cuándo tiene que intervenir; en definitiva, debe fijar su actuación, instruyéndolo sobre el grado de control que ha de ejercer sobre el curso de la entrevista. Por ello, se distingue (una vez más, dicotómicamente) entre entrevistas **directivas** y no **directivas**:

| Directivas | No directivas |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • El rol del entrevistador tiende a ser activo. • La táctica de conducción de la entrevista supone no solo la petición de respuestas, sino su canalización por medio de numerosas intervenciones del entrevistador. • El sujeto es, pues, manipulado. • Son entrevistas con un grado alto de estructuración. • Son entrevistas, por lo tanto, que propician la asimetría y la falta de reciprocidad, a pesar de que esto no siempre es evidente. • Aunque pueda parecer lo contrario, estas entrevistas difícilmente consiguen progresar en profundidad hacia el interior del sujeto. • En ellas no interesa tanto la versión del sujeto como el valor de los datos en la perspectiva del investigador. | <ul style="list-style-type: none"> • El rol del entrevistador tiende a ser pasivo, si bien interesado y atento. • La táctica de conducción de la entrevista consiste en dejar un buen margen de iniciativa al sujeto a la hora de responder. • El sujeto es poco manipulado. • La estructuración es baja. • Son entrevistas, por lo tanto, que propician la simetría y la reciprocidad. • Permiten progresar en profundidad hacia el fondo de las motivaciones del sujeto, a pesar de que para conseguirlo hacen falta otras condiciones además de la no directividad. • La finalidad de estas entrevistas es exploratoria: tratan de sacar a la luz la percepción que el sujeto tiene de un tema, conduciéndolo a dialogar con él mismo. Se quiere, pues, "vaciar" al sujeto respecto a un marco de referencia informativo. |

En función del protocolo y del rol del entrevistador, las entrevistas pueden ser estructuradas o no, de respuesta cerrada o abierta, de pregunta indirecta o directa, y directivas o no directivas.

1.4. Integración de los diferentes tipos de entrevista

Recordemos que, al comenzar la exposición de los diferentes ejes de clasificación de las entrevistas, ya hemos dicho que estos no eran exclusivos. Una entrevista se puede clasificar a la vez en más de uno de los tipos presentados, y a veces las diferentes denominaciones que recibe no son sino facetas de una misma concepción, dado que las clasificaciones de las que provienen están relacionadas entre ellas.

Así, por ejemplo:

- Una entrevista estructurada, con cuestionario asociado, exigirá respuestas cerradas, será seguramente bastante dirigida y no permitirá recoger información en profundidad.
- Una entrevista no estructurada, tipo conversación, podrá tener respuestas abiertas y realizarse de manera no dirigida, permitiendo el acceso a información íntima, en profundidad.

Cada clase de entrevista no es, en términos absolutos, mejor o peor que las otras. Se adapta, sencillamente, a un tipo de objetivos, situaciones o datos.

De hecho, diferentes tipos de entrevista se pueden emplear en régimen secuenciado para cubrir sucesivas fases de la recogida de datos. Una entrevista no estructurada puede ayudar a preparar una estructurada; y una no centrada puede ser el punto de partida para otra centrada.

Dicho esto, también es cierto que esta secuenciación no es obligatoria y que a menudo el científico social opta entre modelos opuestos según sus preferencias metodológicas. Precisamente, en el contexto de estas preferencias, los practicantes de los métodos cualitativos deberán preferir las entrevistas más simétricas, recíprocas, con apariencia de diálogo o conversación, las que dejan espacio para la libre expresión del sujeto, de sus puntos de vista y de sus valores. En pocas palabras, el perfil de preferencias de los investigadores cualitativos será el de las entrevistas en profundidad, no estructuradas, no directivas, de respuesta abierta, con preguntas habitualmente directas. El de los investigadores cuantitativos tenderá al extremo opuesto. El resto de los tipos de entrevista comentados será más neutral respecto a la orientación metodológica de quien las utiliza.

Diferentes tipos de entrevista se pueden emplear en una misma investigación, de modo que se complementa la información recogida y los puntos de vista adoptados, más cualitativos o más cuantitativos.

2. Preparación, realización y valor metodológico de las entrevistas

2.1. Preparación y realización de una entrevista estructurada o cerrada

Nos centraremos en dos grandes modalidades de entrevista, la **estructurada** o cerrada, con un protocolo rígido y fijado totalmente por el investigador, y la **no estructurada** o abierta, con un protocolo laxo que da oportunidad de intervención al sujeto.

En cualquier caso, es lícito considerar que la construcción de una entrevista es la de su protocolo, tanto si este es rígido y lleno de especificaciones detalladas como si es muy flexible y permite gran libertad de decisiones al entrevistador.

En el primer caso, el entrevistador deberá recibir un entrenamiento menor (por cuanto que solo hay que obedecer las instrucciones precisas); en contrapartida, la elaboración del protocolo exigirá un proceso técnico más largo y meticuloso.

En el segundo caso, tendremos la situación inversa: la fase de elaboración puramente técnica será más simple, pero el entrevistador deberá ser una persona formada y entrenada, alguien que haya interiorizado el espíritu de la entrevista, su tono metodológico, para poder tomar las decisiones acertadas, sin consignas previas, durante su curso.

Las entrevistas estructuradas o cerradas requieren una preparación previa considerable que, una vez plasmada en el protocolo, guía la realización práctica en todo momento.

2.1.1. Elaboración del cuestionario o lista de preguntas/respuestas

Esta elaboración mantiene ciertos parecidos con la de un sistema de categorías observacional y debe cubrir las fases siguientes:

1) **Fase preliminar.** En esta fase será necesario:

- Delimitar y definir el objeto de estudio.

- Justificar la utilización de la observación participante y de la entrevista como instrumento de recogida de información.
- Justificar la utilización de un determinado tipo de entrevista en función del objeto de estudio, la orientación metodológica concreta y los objetivos de la investigación.

2) **Lista de bloques semánticos o temas de contenido.** En este caso será necesario lo siguiente:

- Poner nombre al tema o temas que integran el objeto de estudio y de los que queremos obtener información.
- Desde el punto de vista de la medida, se trataría de etiquetar las variables principales que queremos evaluar o calibrar.
- Estos temas o variables adoptarán la forma de grandes bloques de significado que el investigador deriva de la teoría o de la tradición en su campo de estudio.
- Naturalmente, el conjunto de estos bloques semánticos debe cubrir en extensión el área de significado del objeto de estudio, debe ser exhaustivo respecto a esta.
- Por otro lado, cada bloque en sí mismo debe ser exclusivo respecto a los otros, es decir, no se debe encabalar.

Ejemplo

Si queremos obtener información sobre el objeto de estudio *victimización* mediante entrevistas a personas afectadas, podemos establecer una primera lista de aspectos que evaluar que podrían ser las consecuencias físicas y psíquicas, las consecuencias cotidianas, experiencias y valoraciones del sistema judicial, diferentes tipos de apoyo, etc., que son los bloques semánticos a los que se refería el título de este apartado.

Posteriormente, estos bloques se descompondrán en preguntas concretas, una o varias.

3) **Decisiones sobre el tipo o formato de las preguntas.** Una vez decidido el tipo de entrevista que se utilizará, el formato de las preguntas queda muy acotado. Sin embargo, todavía queda un margen de decisión suficiente en este terreno para dedicar a esta cuestión una cierta reflexión. Básicamente conviene decidir lo siguiente:

- El número de preguntas, en relación con el número de bloques establecido por adelantado. Aun así, cada bloque puede contener una o más preguntas.
- El número de preguntas, en relación con la duración que se quiere conceder a la entrevista.

- El formato de las preguntas, unido a varios factores más allá de la modalidad particular de entrevista.
- En la entrevista caben varios formatos de preguntas.

Formato de las preguntas

El formato de las preguntas depende de los objetivos de la investigación, de la clase de temas que se quieren indagar, del punto de vista informativo (que puede apuntar a realidades objetivas, opiniones, creencias, actitudes), del tipo de sujeto (edad, sexo, nivel de formación, adscripción social, experiencia previa en entrevistas), etc. Es de sentido común que el lenguaje con el que están formuladas las preguntas podrá ser más sofisticado cuando se entreviste a un profesional liberal que cuando el sujeto sea una persona casi analfabeta. O que una pregunta indirecta dará más rendimiento con un adulto, que suele tener más defensas y oponer más resistencia, al hablar de ciertas cosas, que con un niño.

4) Decisiones sobre el tipo o formato de las respuestas. Lógicamente, estas decisiones también están ligadas a la modalidad de entrevista y a las de la fase anterior: hemos afirmado que el **tipo de respuesta** está relacionado con el tipo de pregunta, si bien no totalmente determinado por este. De todos modos, teniendo en cuenta que ahora nos referimos a entrevistas estructuradas, podemos deducir lo siguiente:

- Las respuestas preferidas en este contexto serán **cerradas**, en cualquiera de sus variantes.
- El abanico de respuestas posibles deberá ser, en consecuencia, previsto por el investigador, salvo las respuestas residuales o de cajón de sastre que a menudo llevan la etiqueta “otras”.
- Por lo tanto, el investigador estará obligado a encajar la información que quiere obtener con la que efectivamente le proporciona la muestra de sujetos. Es decir, no habrá sorpresas después de las entrevistas respecto al ámbito previsto de respuestas.
- En la entrevista caben varios formatos de respuestas.

5) Concreción y formulación de las preguntas. Esta es la fase decisiva (en este tipo de entrevistas) a lo largo de la cual el investigador redacta las preguntas. Tratándose de entrevistas estructuradas, el inventario de preguntas y respuestas cerradas y preparadas constituirá un cuestionario que el sujeto podrá contestar por escrito o no.

- La redacción de las preguntas deberá tener en cuenta la necesidad de ajustamiento entre preguntas y respuestas que mencionábamos en los puntos 3 y 4. En otras palabras: la pertinencia de la respuesta del sujeto dependerá de la adecuación de la redacción.
- Tal como exigíamos en la fase 2, al referirnos a los bloques semánticos en el contexto del objeto de estudio, ahora también en el contexto de cada

bloque, el conjunto de preguntas debería cubrir en extensión el área de significado del bloque en cuestión, debería ser exhaustivo respecto a esta.

- También, como en la fase 2, cada pregunta aislada debería ser exclusiva respecto a las otras del bloque, es decir, no debería encabalgarse.
- Una exigencia relacionada con la anterior –y más difícil de satisfacer– es la de evitar la irradiación de preguntas, es decir, las asociaciones muy fuertes entre preguntas y la influencia de una pregunta en la interpretación o contestación de las siguientes.

Reflexión

Prestad atención al hecho de que no es lo mismo preguntar ¿Ha sido victimizada durante el último año? que preguntar ¿Qué tipo de agresión o violencia ha sufrido usted? o ¿Se ha sentido victimizada alguna vez durante el último año?

El bloque o variable *victimización* podría contener la pregunta “¿Cómo le ha afectado su victimización en su vida cotidiana? Valore su motivación de 1 a 4 en la respuesta preparada en el cuestionario”. Esta sería una petición bastante directa.

Asimismo, podríamos emplear una pregunta más indirecta, como “¿Tiene miedo cuando sale de su casa durante la noche?” (con respuestas alternativas “Sí/No/Depende”).

6) Categorización y medida de las respuestas. En general, las respuestas a una entrevista deben ser categorizadas, o clasificadas, y medidas en orden a su análisis.

Ahora bien, tratándose de protocolos muy estructurados y de respuestas cerradas como las que nos ocupan, parece evidente que las categorías de clasificación serán las previstas por el investigador, que constan precisamente en las alternativas de respuesta mencionadas en forma de dicotomías (sí/no), escalas de valoración, etc.

Aun así, en la medida en que estas respuestas no estén clasificadas automáticamente por las alternativas de respuesta previstas y se organicen alrededor de ejes inesperados, habrá que tener presente lo siguiente:

- La clasificación (categorización, subcategorización o recategorización) de las respuestas dadas por el sujeto se resuelve, desde el punto de vista cualitativo, mediante diferentes técnicas de **análisis de contenido**.
- Estas clasificaciones también pueden ser ayudadas por técnicas estadísticas multivariantes, como el análisis de agrupaciones (clústeres) o de componentes principales.
- En cuanto a la medida de estas respuestas, en la dimensión intrasujeto o en la intersujeto, admite varios enfoques, desde el simple recuento de frecuencias hasta el escalamiento psicométrico.

2.1.2. Fijación del ritual de la entrevista

Esta parte del protocolo regula la actividad y el rol del entrevistador durante la realización de la entrevista, así como la puesta en escena de esta.

1) Actividad y rol del entrevistador

- Es necesario que estén fijados los **inicios** de la entrevista, a partir de la cita con el sujeto: el entrevistador se presentará y explicará los objetivos y las características de la entrevista.

Ejemplo

Se darán instrucciones concretas sobre cómo se puede conseguir la máxima colaboración y sinceridad por parte del sujeto, sugiriendo o dictando las palabras que deberá utilizar con esta finalidad. Se advertirá de la duración de la entrevista. Si es el caso, habrá que plantear al sujeto la necesidad de la grabación (en vídeo o magnetófono) de la entrevista. Evidentemente, cuando se utiliza un cuestionario que hay que rellenar por escrito, este recurso es prescindible.

- El protocolo también deberá fijar la **imagen** del entrevistador, su actitud y talante en general.

Ejemplo

Esto puede suponer la existencia de instrucciones sobre el tono y el volumen de voz, sobre el estilo o conveniencia de la gesticulación (qué hacer con las manos), sobre la indumentaria, el aspecto físico (con barba o no). También puede incluir indicaciones sobre el tipo de entrevistador preferible: una mujer antes que un hombre, una persona madura antes que una joven, etc.

- Sobre todo, el protocolo deberá precisar en qué condiciones –si es que hay alguna– debe **intervenir** el entrevistador, además de enunciar las preguntas u ofrecerlas por escrito en el caso de un cuestionario.

Ejemplo

Estas condiciones se refieren a aspectos como el intervalo que hay que dejar entre pregunta y pregunta, o el ritmo global de la sesión; o también a situaciones como cuando el sujeto no contesta o permanece mucho rato en silencio.

- El entrevistador necesitará también instrucciones sobre si debe tomar notas complementarias durante la entrevista, notas sobre las actitudes, expresiones, posturas o sobre la prosodia y el habla del entrevistado.

Ejemplo

En este tipo de entrevistas, estas notas son infrecuentes, dado que el investigador no se siente muy vinculado a la idiosincrasia del sujeto. Si las toma, serán frases cortas o expresiones como “Tarda en contestar”, “Mira hacia el infinito” o “Se rasca la nuca antes de responder”.

Por otro lado, es obvio que deberá transcribir las respuestas en los casos en los que no haya un cuestionario propiamente dicho (con alternativas de respuesta incluidas) o no se grabe la entrevista.

2) Puesta en escena de la entrevista

- El protocolo deberá fijar la duración de la entrevista (aparte de ordenar comunicarla al sujeto), duración que, ya lo hemos dicho, estará vinculada al número de bloques y preguntas y a su tipo.
- A menudo, se especificará el lugar concreto o el tipo de espacio en el que se debe ubicar la entrevista.

Ejemplo

Aquí caben recomendaciones concretas sobre iluminación, decoración, luz ambiental, mobiliario, etc., o más generales respecto al tipo de recinto o cámara en el que se debe realizar la entrevista: despacho, aula, habitación, etc.

- También será necesario preestablecer la posición relativa de entrevistador y entrevistado en este espacio, así como otros aspectos de la situación, en orden a la estandarización del procedimiento.

Ejemplo

Normalmente, estas consideraciones estarán relacionadas con cuestiones de proxémica y cinésica corporal: la orientación o relación angular de los cuerpos sentados, la distancia entre ellos, la existencia o no de una mesa entre ambos, etc.

La preparación de una entrevista estructurada o cerrada suele consistir en la elaboración de un cuestionario de preguntas con sus alternativas de respuesta, y en una serie de consignas concretas que fijan la aplicación.

2.2. Preparación y realización de una entrevista no estructurada o abierta

Las entrevistas no estructuradas o abiertas requieren una preparación considerable del entrevistador, que, a partir de un protocolo genérico y flexible, debe progresar hacia los objetivos de la entrevista tomando decisiones sobre la marcha.

Las orientaciones que daremos a continuación se refieren a entrevistas no estructuradas de los tipos **en profundidad** o **nodirectivo**.

2.2.1. Elaboración del guion de las preguntas

Al hablar de estas entrevistas nos referiremos más a guion o guía que a protocolo, considerando las connotaciones de mayor rigidez que tiene esta última palabra.

El proceso de preparación también mantiene parecidos con el de construcción de un sistema de categorías, ahora más amplio y borroso.

Cubrirá las fases siguientes, que deberíamos comparar sistemáticamente con las de la preparación de una entrevista estructurada.

1) Fase preliminar. En esta fase habrá que hacer las mismas delimitaciones y definiciones que acabamos de realizar en el caso de las entrevistas estructuradas, teniendo presente que ahora el instrumento de registro presenta características diferentes y sirve a objetivos diferentes. Así, una entrevista desarrollada u otra no directiva irán dirigidas a objetos de estudio muy diferentes de los que puede tratar una entrevista estructurada.

2) Lista de bloques semánticos o temas de contenido. Esta fase tampoco será esencialmente diferente de la que hemos descrito a propósito de las entrevistas estructuradas; lo que sí cambiará es la significación de la lista de bloques en el conjunto del proceso de construcción de la entrevista. En esta clase de entrevistas, esta fase será casi la fundamental por los motivos siguientes:

- Los bloques difícilmente se llegan a considerar variables, dado que su relación con las preguntas definitivas no está fijada *a priori* y siempre se considerará sujeta a revisión. Más bien, lo que se establece es una relación entre bloques y subbloques, como en el ejemplo precedente del **consumo de marihuana**.
- Por eso mismo, esta estructura de bloques y subbloques constituirá no solo la columna vertebral, sino el esqueleto entero de la entrevista que guía al entrevistador durante su realización.
- Según la orientación émica de estas entrevistas, los bloques propuestos no serán derivados de la teoría (o no lo serán tanto), sino de las experiencias anteriores del científico, o de su colectivo, y – sobre todo– de la información recogida de los futuros entrevistados en registros exploratorios previos a los sistemáticos.

3) Decisiones sobre el tipo o formato de las preguntas. Muchas de las consideraciones hechas a propósito de las preguntas en entrevistas estructuradas también valen aquí en el contexto metodológico correspondiente: el formato de las preguntas dependerá del tipo de objetivos, del tema general de investigación, de los rasgos del sujeto, etc. Ahora bien:

- Es evidente que la transcendencia de estas decisiones quedará bastante disminuida, dado que las preguntas concretas a menudo serán improvisadas, o casi improvisadas, a partir de un esqueleto temático.

- El número de preguntas nunca será muy alto, por cuanto el interés del investigador apunta más al hecho de que el sujeto se exprese libremente que al hecho de que responda a muchas interrogaciones puntuales.
- Cuando las entrevistas son del tipo en profundidad se suelen introducir preguntas sonda ("pruebas"). Estas sirven para completar la información que el sujeto da espontáneamente.

El entrevistador debe estar alerta con estas "sondas", tratar de preverlas o, al menos, tener preparado algún esquema genérico de pregunta para estos casos. Las sondas se pueden referir a lo siguiente:

- a) Tópicos mencionados por el sujeto pero que el entrevistador querría completar o ampliar.
- b) Tópicos ignorados por el sujeto y sobre los cuales el entrevistador necesita información.

Si se diera la primera posibilidad, la pregunta sonda sería arriesgada en cuanto que tendría que perseguir el afloramiento de una información no revelada. Entonces podría adoptar la forma indirecta: "En los últimos años, ¿ha estado usted alejado de la familia, del trabajo? Y en caso de respuesta afirmativa: ¿Me puede decir la razón?". Pero también podría formularse más directamente: "Debido a sus actividades, ¿ha sufrido alguna vez sanciones o penalizaciones graves?".

Si se diera la segunda posibilidad, la pregunta sonda sería lógicamente menos arriesgada, dado que solo profundizaría en una información ya ofrecida por el sujeto. Podría ser esta: "Usted ha mencionado los años de prisión pasados. ¿Me podría decir cómo han afectado a la relación con su familia?".

4) Decisiones sobre el tipo o formato de las respuestas. Tampoco tienen excesiva importancia en el contexto de las entrevistas no estructuradas, dado que:

- La respuesta es muy abierta y, por lo tanto, a menudo extensa, incluso con apariencia narrativa; por lo tanto, las consideraciones técnicas del investigador sobre qué formato de respuesta debe emplear no son pertinentes.
- Como contrapartida, el problema del investigador será el de hacer corresponder los contenidos que marcan los bloques o subbloques con los contenidos que, a la hora de la verdad, suministran los sujetos.

Es decir, los sujetos, en la medida en que responden con considerable libertad, no tienen ninguna obligación de ajustarse al tipo de información que busca el entrevistador. Este puede intentar reconducir las respuestas hacia el terreno que realmente le interesa, pero a menudo tendrá bastante limitado este recurso

Ejemplo

Por ejemplo, la circunstancia de haber estado en la prisión en el pasado puede ser obviada, o no, en la narración del sujeto.

debido a la táctica de la entrevista. Por ejemplo, en una entrevista no directiva la posibilidad de manipular el sujeto y traerlo hacia donde el entrevistador quiere es más reducida.

5) Concreción y formulación de las preguntas. Llegados a este punto de la exposición, podéis adivinar que, esta fase, que era crucial en la elaboración de un protocolo estructurado, ahora lo es mucho menos. Hemos de tener presente que:

- De hecho, a menudo solo tendremos formulaciones genéricas de contenido (las que antes hemos denominado **subbloques**), más que preguntas propiamente dichas (aun así, para evitar malentendidos, las continuaremos denominando *preguntas*).

Bloques

De modo que las preguntas no se acaban de plasmar en una redacción inmutable. Lo que hace el entrevistador es derivar bloques temáticos cada vez más concretos a partir de formulaciones más globales. A partir de los bloques más desarrollados formulará las preguntas puntuales que quedarán registradas en la sesión de entrevista.

- A pesar de todo, la redacción de las preguntas o de los subbloques se debe hacer con cuidado, para generar la información en la cantidad y calidad buscadas.

"Fórmulas mágicas"

Las preguntas, precisamente porque son genéricas, deben funcionar como un tipo de fórmulas "mágicas" que, al ser pronunciadas, garanticen un flujo suficiente y relevante de información por parte del entrevistado (por ejemplo, "Hábleme, por favor, sobre la cuestión del dinero en su matrimonio").

- Dado que las preguntas serán relativamente pocas, la amenaza de encabalgamiento entre estas será menor que en el caso de las entrevistas estructuradas.

6) Categorización y medida de las respuestas. La clasificación de respuestas libres y abiertas es mucho más difícil que la de respuestas cerradas con alternativas fijas, las cuales habitualmente ya están preclasificadas. Ahora los criterios de clasificación pueden haber sido anticipados por el investigador, como hipótesis de trabajo, pero esto naturalmente no implica que se desprendan directamente de las respuestas dadas. Por lo tanto:

- El análisis de contenido y del discurso, en una perspectiva más inductiva, tiene mucho más peso en el estudio de los resultados de estas entrevistas que el que tenía en el caso de las no estructuradas.
- El número de categorías de clasificación será probablemente mayor que en las entrevistas estructuradas.

- Cada unidad de respuesta –es decir, cada unidad narrativa o de discurso proporcionada por el sujeto– dará lugar a más de una categoría de clasificación.
- Teniendo en cuenta la perspectiva émica que marca el rumbo de estas entrevistas, una posibilidad que hay que considerar es que los propios entrevistados validen, o contribuyan a validar, las categorías de clasificación propuestas por el investigador.
- Además de esto, una vez categorizado el material, será legítimo definir variables y aplicar técnicas de análisis estadísticas u otros tipos.

Observad

A diferencia de las respuestas cerradas, en las que cada alternativa de respuesta elegida por el entrevistado representa una sola unidad de clasificación.

2.2.2. Fijación del ritual de la entrevista

También en las entrevistas no estructuradas esta parte del protocolo regula la actividad y el rol del entrevistador durante la realización de la entrevista, así como su puesta en escena. Aquí vale la misma afirmación que hacíamos a propósito del guion de preguntas: también las consignas sobre la actuación del entrevistador son más generales y laxas que en las entrevistas estructuradas.

1) Actividad y rol del entrevistador

- Los **inicios** de la entrevista tendrán un carácter menos ceremonial que en las entrevistas estructuradas. A pesar de todo, el entrevistador deberá explicar los objetivos de la actividad a punto de emprender y anticipar los rasgos más importantes de la situación interactiva que el sujeto vivirá poco después.
- En cuanto a las instrucciones sobre la **imagen** que debe dar el entrevistador, las recomendaciones sobre actitud, voz, gesto, indumentaria, etc., si existen, harán hincapié en la consecución de un clima de proximidad y confianza en el que sea factible un cierto grado de empatía.
- Por otro lado, las instrucciones para estos últimos aconsejarán tolerar sus interrupciones, su iniciativa en el diálogo, sus contrapreguntas, críticas, etc.
- Por consiguiente, las condiciones en las que **intervendrá** el entrevistador serán numerosas y variadas, pero estarán indicadas de manera global. Un capítulo en el que las indicaciones serán más precisas es el de las preguntas sonda que hemos descrito más arriba.
- Normalmente, el guion pedirá que el entrevistador tome notas sobre varias vertientes del comportamiento del entrevistado: postura, gesto, expresión facial, mirada, prosodia, etc.

Grabación

Considerando la longitud de las respuestas o relatos del sujeto, y la dificultad que implicaría transcribirlas, en estas entrevistas el recurso a la grabación es muy corriente.

Ejemplo

Se podrá instar al entrevistador a hablar en voz baja, sin vacilaciones pero también sin brusquedades, a ofrecer un ademán de igualdad, el de alguien que no se siente superior sino que está dispuesto a aprender de los sujetos.

2) Puesta en escena de la entrevista

- La duración de la entrevista no se fijará por adelantado. Como máximo se pondrán límites o se harán advertencias sobre la necesidad de no cansar al sujeto o similares.
- El guion solo aludirá a aspectos muy generales de la situación de entrevista, sin entrar mucho en detalles sobre el tipo de espacio en el que debería tener lugar.
- La posición relativa de entrevistador y entrevistado tampoco estará sometida a restricciones importantes. Predominarán las recomendaciones vagas relativas a la distancia entre los dos interlocutores o a su posición durante el diálogo.

Ejemplo

Que haya silencio, que no haya interrupciones a causa de personas externas a la interacción, etc.

Ejemplo

Que la distancia no sea tan grande como para que "enfrie" la relación ni tan pequeña que el sujeto se sienta intimidado o invadido. O que la orientación relativa de los cuerpos permita mirar al otro cuando conviene o apartar la mirada si es necesario.

La preparación de una entrevista no estructurada o abierta suele consistir en la elaboración de un guion flexible de temas que preguntar y en recomendaciones generales sobre el clima que conseguir en la entrevista.

2.3. Valor metodológico y eficacia de las entrevistas

Referiremos de nuevo esta valoración final a las dos grandes modalidades de entrevista, la estructurada y la no estructurada. Una y otra son instrumentos de recogida de información útiles tanto para la investigación como para la evaluación y el diagnóstico. Aun así, veremos que esta afirmación general acepta matices.

También es cierto que tanto un tipo como el otro pueden ser usados en **combinación**, tal como ya hemos defendido en un apartado anterior, y coordinados con otros instrumentos de la observación participante o no participante.

Tanto las entrevistas estructuradas como las no estructuradas son metodológicamente válidas.

2.3.1. Aspectos positivos y negativos de las entrevistas estructuradas

| Positivos | Negativos |
|--|---|
| + Los protocolos de estas entrevistas son instrumentos sin duda revisables, pero definitivos en buena medida. Tanto la técnica de registro como la de evaluación están preestablecidas y se prestan a ser estandarizadas. Son instrumentos de cariz nomotético. | – Estas entrevistas no sirven para cubrir las fases exploratorias de una investigación centrada en individuos o grupos pequeños, ni para profundizar en los aspectos individuales del comportamiento. |
| + Una ventaja reconocida de estas entrevistas es la de permitir reunir mucha información en poco tiempo y por medios no excesivamente costosos (comparados con el coste que exigiría la observación sistemática, participante o no participante). | – Sin embargo, la información obtenida de este modo no puede ser muy densa ni profunda, puesto que no proviene de un diálogo propiamente dicho (la cumplimentación de un cuestionario o su respuesta no lo exige). |
| + Como ya hemos dicho, el entrenamiento del entrevistador es escaso. Esto también es una ventaja desde el punto de vista de los costes, pero también desde el punto de vista metodológico: la poca formación previa requerida suele repercutir en una falta de implicación del entrevistador o del pasador del cuestionario en los objetivos de la investigación, que evitará sesgos como el de expectancia. | – En contrapartida, esta falta de implicación, la asunción por parte del entrevistador del rol del burócrata o del empleado a sueldo, puede redundar en falta de interés y en una ejecución tan mecánica y fría del protocolo que acabe afectando al sujeto. |
| + Si las preguntas apuntan a realidades objetivas, a temas que puedan ser conocidos y verbalizados por el sujeto, entonces este es un instrumento ajustado y fiable. (Además, veremos que el sujeto no suele engañar respecto a este tipo de información). | – En cambio, si las preguntas quieren hacer aflorar en el sujeto contenidos de conciencia, quieren hacer patentes informaciones que el sujeto no tiene presentes o quiere ocultar, entonces la entrevista estructurada es muy poco fiable, puesto que el entrevistador se ha de conformar con los resultados del cuestionario y raramente puede sondear al sujeto durante la sesión al margen de este cuestionario. |
| + Las características de estas entrevistas las hacen susceptibles de ser implementadas por medio de soportes diferentes de la interlocución cara a cara. Así, un cuestionario cerrado se puede administrar colectivamente (como una encuesta), telefónicamente, por medio de la Red (correo electrónico, chats, Messenger, etc.). Esto las hace instrumentos todavía más ágiles y rentables desde el punto de vista del tamaño de la muestra entrevistada. | – La despersonalización de la situación de administración del protocolo impide que este sirva para acceder a zonas más íntimas del psiquismo del sujeto. |
| + En definitiva, estas son entrevistas que tienden a potenciar las facetas más informativas del discurso del sujeto. La ventaja de esto es que el sujeto, no teniendo que revelar información comprometida, intimidades, asuntos personales, se inclinará menos a engañar al entrevistador, opondrá menos resistencia. | – Pero esto también se puede ver como una limitación de estos tipos de entrevistas, que nunca podrán sacar a la superficie los estratos más escondidos o profundos de la información que tiene el sujeto. |

2.3.2. Aspectos positivos y negativos de las entrevistas no estructuradas

| Positivos | Negativos |
|--|--|
| + Son herramientas de carácter ideográfico, indicadas para la exploración en profundidad de las motivaciones o razones de sujetos y grupos y para la generalización inductiva (por acumulación de casos); no para la extrapolación desde una muestra a una población. | – Las guías o guiones de estas entrevistas siempre son susceptibles de revisión, presentan una forma genérica que no se llega a concretar en un instrumento estable. Por ello, su buen uso depende mucho de la habilidad y experiencia del entrevistador y tienen un componente artesanal innegable, que no se presta a la estandarización. |
| + A cambio, la información obtenida, ceñida al individuo entrevistado, es en sí misma completa en intensidad y extensión, producto de un diálogo en el que a cada intervención del entrevistador corresponde una "devolución" del entrevistado. | – Estas entrevistas piden una inversión importante de tiempo en cada sujeto para obtener información densa y de relieve; por lo tanto, no son rentables desde el punto de vista demoscópico o poblacional. |
| + En contrapartida, este entrevistador se esforzará mucho más en lograr los objetivos marcados, cumplirá con creces con los requisitos metodológicos y técnicos, tratará el sujeto de la manera recomendada. | – El entrenamiento o la formación del entrevistador es una condición esencial para el éxito de estas entrevistas y tienen un coste de tiempo y dinero inevitable. Además, este entrevistador formado a conciencia tenderá a identificarse con los objetivos de la investigación en la que interviene, lo cual incrementa el riesgo de expectancia, subjetividad o arbitrariedad en las interpretaciones. |
| + Por el contrario, si las preguntas tratan de extraer o recuperar información olvidada, escondida o que el sujeto no ha llegado a hacer explícita, estas son entrevistas eficaces y muy adaptadas a este tipo de contenidos. Al entrevistador se le permite de alguna manera sondear, persuadir, al sujeto durante la sesión. Ciertamente, en estas entrevistas es más probable el engaño, pero también lo es la capacidad del entrevistador para descubrirlo o desactivarlo. En este sentido, son entrevistas fiables, a pesar de que este término se tiene que entender en el contexto pertinente: siempre interesan más las versiones subjetivas que los hechos objetivos. | – Si las preguntas apuntan a realidades objetivas, a temas conocidos por el sujeto o que este ha hecho conscientes, este puede ser un instrumento fiable pero también excesivo: esta finalidad no exigía medios tan exagerados y el coste no compensa el beneficio. |
| + No obstante, esta restricción repercute positivamente en la posibilidad de reunir información íntima y personal, extraída de las áreas más íntimas de la conciencia del sujeto. | – Estas entrevistas difícilmente pueden renunciar a la interlocución cara a cara, salvo casos excepcionales. No se podrán administrar colectiva o telefónicamente, ni se prestarán mucho al diálogo por la Red, dado que la percepción directa del interlocutor, su presencia física, suele ser indispensable. |
| + Pero esto representa un punto importante a favor de estas entrevistas, puesto que su estrategia de diálogo o conversación es la única que puede conducir a descubrir estos estratos más íntimos del sujeto entrevistado. | – En definitiva, estas son entrevistas que potencian los aspectos más emotivos y expresivos del discurso del sujeto. Esto supone un peligro, que el sujeto se resista a exhibir estas facetas de sí mismo (resistencias que el entrevistador ha de procurar vencer). |

Ejemplo

A continuación, proporcionamos un ejemplo del protocolo o guía de esta última variante de entrevista, la más cualitativa. Veréis que en el texto están bastante patentes, si no todas, una parte importante de las características que acabamos de enumerar.

Esta entrevista fue el instrumento de recogida de información empleado en la investigación "La vida a Barcelona en paraules dels infants i adolescents", de C. Riba, X.

Grau, y J. Jiménez (1999). La encontraréis en el volumen *Per una ciutat compromesa amb l'educació* (págs. 502-523). Barcelona: Publicacions de l'Ajuntament de Barcelona, Institut d'Educació.

Los entrevistados eran niños y niñas (en dos grupos de edad) y adolescentes. Se trataba de conocer la percepción que tenían de diferentes ámbitos de la vida urbana en Barcelona, la valoración que hacían de la vida cotidiana y la convivencia en la ciudad.

Guía de la entrevista: instrucciones y consignas generales

La lista definitiva de preguntas consiste en siete preguntas, no más, para evitar la fatiga o el alargamiento excesivo de la sesión de entrevista. Las preguntas son abiertas, a veces semiabiertas, con objeto de no limitar demasiado el curso o la orientación de la respuesta, ni canalizarla en direcciones que quizá no habrían sido las elegidas por el sujeto espontáneamente. Debemos dejar espacio a la naturalidad, a una cierta improvisación, dando espacio de discurso y bastante margen para habituar al sujeto a la situación e impedir que la reactividad se manifieste en un sentido o en otro (por ejemplo, moviéndolo a responder en la dirección que él piensa que quiere el entrevistador). Las consignas, instrucciones y, en general, el guion de la entrevista han sido redactados pensando en estos objetivos. Las preguntas deben ser, además, generales. Dado que no podemos hacer muchas preguntas por las razones que ya hemos apuntado, estas deberán cubrir el máximo posible del dominio de contenidos delimitado por los objetivos de la entrevista y el conjunto de las siete preguntas, tratando de integrar tanto las sugeridas por los niños como las sugeridas por los adultos en la fase piloto.

Los referentes básicos o contextos de referencia de las preguntas serán a) la ciudad (Barcelona); b) la escuela, el instituto o la clase; c) la familia.

Con relación a la clasificación adoptada de las preguntas, estas recogerán en primer lugar la subjetividad de los/as niños/as o chicos/as, expresada mediante verbos de estado, pensamiento, opinión, etc., dado que fundamentalmente interesa saber cuál es el punto de vista del entrevistado.

Al preguntar sobre acciones o hechos nos informaríamos sobre el mundo objetivo de los sujetos (cuántos parques hay alrededor de tu casa; cuántos hermanos tienes; qué actividades haces el fin de semana), y el trabajo adquiriría más bien el cariz de una encuesta sociológica "objetiva", cariz que no es el que buscamos. Aun así, en todas las preguntas será inevitable prever respuestas nacidas de juicios subjetivos y otras empíricamente más objetivas, y serán estas últimas las que producirán datos sobre las acciones o actividades de los niños o jóvenes.

Esta dualidad obligará a introducir subpreguntas después de la pregunta principal, para controlar el desarrollo de la respuesta, dirigiéndola un poco como se suele hacer en cualquier entrevista clínica o situada dentro de la tradición de la mayéutica socrática. Así, después de la pregunta básica inicial, seguirán dos, tres, cuatro, preguntas complementarias destinadas a extraer, concretar, estimular o dirigir los contenidos de la respuesta (podéis consultar la lista de preguntas). Estas subpreguntas aparecerán alineadas a la derecha, en un tipo de letra más pequeño y en cursiva, y se introducirán secuencialmente según el ritmo que aconsejen las respuestas que vayan surgiendo. Puede suceder que ni siquiera haya que formularlas. También aceptamos (sobre todo en la fase inicial, de prueba o ensayo) la posibilidad de reformularlas sobre la marcha según las circunstancias de la entrevista. Sin embargo, en ningún caso la reformulación debería traicionar el espíritu original de la pregunta.

En la lista que tendrá el entrevistador constarán también, con el mismo formato que las subpreguntas, algunas indicaciones sobre temas puntuales de interés que sugerir si la falta de respuesta o el carácter muy general, diluido, de esta lo aconseja así. La recogida de datos se realizará en dos modalidades diferentes: entrevista individual y discusión en pequeños grupos de cinco o seis niños o jóvenes. Primero se hará la entrevista individual y, en una segunda fase, la discusión en grupo. La parte individual, que es la que corresponde a la entrevista propiamente dicha, será grabada magnetofónicamente, advirtiendo previamente al sujeto sobre esta circunstancia. Al empezar cada entrevista habrá que grabar el nombre completo del sujeto, la escuela a la que pertenece, la edad y el nivel escolar. Además del material grabado, convendrá que el entrevistador tenga notas escritas, tomadas a lo largo de la entrevista (quizá en los márgenes del guion de preguntas, o al final), sobre aspectos de la respuesta (emocionales, expresivos) o del contexto, que no queden directamente registrados en la cinta; de este modo, la tarea de vaciado e interpretación del material verbal resultará beneficiada. Estas notas también llevarán todos los datos antes indicados sobre el sujeto, además de la fecha. En cualquier caso, esta información escrita no aconsejará prescindir de la precaución de iniciar el vaciado tan pronto como se pueda, cuando aun sea posible recordar el contenido e incidencias de la entrevista.

También recomendamos que, por razones de logística y organización, las entrevistas a los distintos sujetos, dentro de cada escuela o centro, se hagan secuencialmente, a lo largo de los días que sea necesario, pero en un solo bloque de tiempo. Posteriormente, el material grabado será interpretado, codificado, cuantificado y analizado, a partir de un sistema de categorías construido *ad hoc* sobre las respuestas de los sujetos en los diferentes grupos de edad.

Los sujetos serán entrevistados uno a uno. Previamente, el entrevistador habrá establecido relación con el sujeto a punto de ser entrevistado. El contacto podrá ser informal y tratará de crear un clima de confianza y naturalidad, en un ambiente relajado y desdramatizado. La intención de esta táctica es que los niños o adolescentes no se sientan examinados. El entrevistador les explicará el tema y objetivos de la entrevista en términos genéricos (por ejemplo: “Queremos saber qué piensas sobre la ciudad de Barcelona y tu vida individual, familiar y social en esta ciudad”, adaptando esta fórmula a la edad del niño o chico que se tenga delante). Procurará que los entrevistados digan lo que realmente piensan, y no lo que han oído decir (a padres/madres, maestros, TV) o creen que deben decir. Pedirá su colaboración y garantizará la confidencialidad de la información obtenida, utilizando, como siempre, el lenguaje adecuado a cada grupo de edad.

Durante la entrevista el entrevistador o entrevistadora y el entrevistado o entrevistada deben estar relativamente aislados, en una atmósfera distendida. Los sujetos no se deben sentir apresurados o presionados y han de poder contestar a cada pregunta de manera libre y abierta. Aun así, interesa que cada entrevista dure entre treinta y cuarenta y cinco minutos como máximo, duración razonable teniendo en cuenta el número de preguntas y que evitará la fatiga de los participantes. No se admitirán contrapreguntas por parte de los niños o de los chicos, a menos que sean para aclarar la pregunta original. Respecto a este punto, el entrevistador se deberá fijar en si el sujeto ha entendido correctamente la pregunta; si no es así, podrá añadir los detalles o las paráfrasis que crea necesarios, o repetir el enunciado tantas veces como haga falta; ahora bien, no sugerirá nunca la respuesta.

El entrevistador podrá interrumpir al sujeto si este se desvía sensiblemente del curso esperado de la respuesta (curso implícito en el contenido de la pregunta), y tratará de centrar entonces el tema de nuevo. También podrá intervenir para profundizar o completar alguna respuesta, siguiendo de hecho las pautas explícitas en la lista de preguntas. Además de esto, podrá intervenir más libremente cuando la contestación sea muy corta o en forma de monosílabo, introduciendo entonces frases como “explícamelo un poco más, no acabo de entender qué quieres decir” u otras parecidas, sin inducir en ningún caso la respuesta.

Los preparativos de la situación (habitación o espacio, sillas, orientación mutua, posición, etc.) son libres siempre que garanticen la comodidad y la concentración de los dos participantes, evitando interferencias y distracciones. En el caso de los niños pequeños, tal vez sea necesario un escenario más informal (por ejemplo, sentarse en tierra o en un rincón del patio, si de ese modo no se vulneran las exigencias de tranquilidad antes establecidas).

Las ventajas y desventajas de las entrevistas estructuradas y no estructuradas son simétricas: los aspectos positivos de una son los negativos de la otra.

3. Introducción al estudio cualitativo de los grupos

3.1. Puntos de partida

Desde una óptica metodológica hay que disponer de una delimitación y definición precisas del concepto de grupo, para identificarlo correctamente como objeto de estudio al planificar la investigación cualitativa.

3.1.1. Definición y características de un grupo

Un grupo es un sistema o unidad social en la que los individuos que pertenecen a él mantienen comunicación entre ellos, cada cual con su rol, y ocupan uno o varios lugares dentro de la trama de relaciones que lo constituye. Por lo tanto, como es bien sabido, un grupo no es una mera agregación de individuos, ni es contingente respecto a las actividades y objetivos que se propone. Los papeles que cada individuo representa no son necesariamente explícitos, y los roles pueden ser perfectamente inconscientes. En cambio, debe haber una conciencia clara de pertenencia e identificación, mayor o menor, con el grupo. La proximidad o el contacto físico tampoco es indispensable, especialmente en los tiempos actuales, cuando la comunicación se puede establecer a distancia y las relaciones pueden darse en el ámbito telefónico o virtual (correo electrónico, chats).

Citando a un experto en el tema para llegar rápidamente a una definición de referencia, ahora más abstracta y formal, decimos que un grupo es:

"Un conjunto **H** más o menos delimitado de individuos, que mantienen entre ellos un conjunto más o menos amplio y diferenciado de relaciones sociales **R** dentro de **H**, en unos entornos espaciotemporales determinados **E**, que dan lugar a estructuras sociales que tienen ciertas propiedades emergentes en virtud de las acciones recíprocas de sus miembros".

J. M. Cornejo (1999). "Metodología de la investigación grupal". En: P. González (ed.). *Psicología de los grupos. Teoría y aplicación* (págs. 45-99). Madrid: Síntesis. (La traducción es nuestra).

Por lo tanto, estas tres iniciales, **H**, **R** y **E**, son las tres patas del trípode en el estudio de los grupos, las tres facetas, evidentemente interrelacionadas, en las que, de entrada, podemos encuadrar nuestros datos. A partir de esta información primaria podemos acceder a las estructuras y procesos que se forman y desencadenan en el curso de la vida de un grupo.

Con una intención más analítica, y siguiendo al mismo autor, podemos caracterizar de manera más pormenorizada tanto el perfil del individuo grupal como el del grupo en sí mismo.

1) **A nivel individual**, el miembro de un grupo presenta los rasgos que enumeramos a continuación:

- Tiene alguna característica en común con los otros miembros del grupo.
- Cumple algún rol dentro del grupo.
- Disfruta de un estatus dentro del grupo.
- Comparte objetivos con todos o una parte de los otros miembros del grupo.
- Acepta y cumple algunas normas, comunes a todos los miembros, destinadas a controlar y regular el comportamiento en contexto grupal.

2) **A nivel grupal**, los rasgos más distintivos, tanto estructurales como funcionales, serían los siguientes:

- Hay valores, objetivos o intereses que ayudan a constituir el grupo y orientan y modelan su actividad.
- Hay una estructura de grupo sustentada por el sistema de roles y estatus de sus miembros (por ejemplo, en forma de jerarquía, de vínculos afectivos, de afinidades, etc.). Esta estructura es fruto tanto de la dinámica de relación y comunicación entre los componentes del grupo como de la dinámica de relación con otros grupos.
- Hay una organización, no necesariamente superpuesta a la estructura del grupo. Por ejemplo, puede haber una división determinada de la dedicación a las diferentes tareas que se realizan en el grupo, pero la organización que se deriva de estas no debe coincidir necesariamente con los vínculos personales. En cambio, una estructura jerarquizada sí que puede corresponder aproximadamente a la división del trabajo vigente. La organización puede estar recogida por normas formales, o no; y puede ser explícita o implícita.
- El grupo tiene una cierta duración o permanencia que, a veces, puede ser muy corta (podéis consultar más adelante los criterios de clasificación de los grupos).

- Los miembros del grupo mantienen entre ellos un mínimo de cohesión. Esta, sin embargo, no excluye, dentro de la dinámica general, procesos de enfrentamiento y de coalición.
- Otros grupos, individuos o instituciones reconocen formal o informalmente la existencia y entidad del grupo.

3.1.2. Tipos de grupo

Los criterios de clasificación de los grupos son muy variados, entre otras razones porque investigadores de muchas disciplinas sociales (sociología, criminología, antropología, ciencias políticas y empresariales, ciencias de la comunicación, economía, pedagogía) se interesan por ellos.

En cualquier caso, es importante trazar los contornos de cada forma o tipo de grupo, dado que, como decíamos al principio, esto nos debe ayudar a enfocar correctamente el objeto de estudio grupal cuando nos decidimos a abordarlo. Entre la multitud de criterios que se pueden encontrar en la literatura especializada, podemos aislar cinco que, aparentemente, son los más ajustados a los intereses del criminólogo y, además, aparecen en la mayoría de las clasificaciones. Hay que aclarar que las categorías resultantes de la aplicación de estos criterios no son excluyentes entre sí, por lo que un grupo puede encontrar perfectamente un espacio en cualquiera de las clasificaciones que enumeraremos a continuación.

1) **Criterio de la temporalidad grupal.** Distinguimos grupos permanentes y grupos temporales:

La **permanencia** se entiende en sentido relativo y no tiene asignada una duración concreta; más bien implica que el grupo que recibe este calificativo es estable a lo largo de un periodo; estabilidad que sirve para lograr objetivos fijados a largo plazo y ligados a responsabilidades cotidianas o sociales, como las de una familia o un gobierno. En cambio, un **grupo temporal** es creado *ad hoc*, con vistas a objetivos puntuales que, una vez logrados, suponen la disolución del grupo. Sería el caso de un jurado, un comité de emergencia o un grupo terapéutico.

2) **Criterio del tamaño grupal.** Según este criterio hacemos una distinción, a primera vista, entre grupos grandes y grupos pequeños:

La frontera entre los dos se sitúa entre los veinte y treinta miembros. Está claro que el funcionamiento de los **grupos pequeños** es diferente al de los **grandes** (podéis consultar más adelante, por ejemplo, los grupos primarios), pero a menudo este hecho no acompaña al parámetro del número de miembros. Así, en un grupo pequeño, supuestamente todos los miembros se deben conocer bien y, por lo tanto, relacionarse "cara a cara" (*face to face*). Esto, sin embargo,

puede ocurrir en un grupo de veinte miembros y, paradójicamente, ser mucho menos evidente en uno de diez. O, en relación con la fuerza de la identificación con el grupo, puede suceder que esta sea superior en un grupo de quince que en uno de seis, frente a lo que prevé la teoría. No obstante, hay que decir que este es un criterio orientativo y la aplicación literal tropieza con varios obstáculos, de los que hemos ejemplificado alguno.

3) Criterio de la integración. En este contexto separamos los grupos primarios de los secundarios.

Los **primarios** son grupos pequeños y permanentes formados sobre una espesa red de relaciones afectivas y comunicativas y sobre una gran solidaridad expresada en una conciencia intensa del "nosotros". Todo ello hace que estos grupos operen una influencia socializadora decisiva en sus miembros. Ejemplos de grupos primarios son –obviamente– la familia, y también el grupo de juego de los niños, la pandilla adolescente o ciertas comunidades rurales. Por el contrario, los grupos **secundarios** tienen un carácter más amplio y se constituyen a raíz de la proposición de unas metas particulares y concretas, como sucede en las corporaciones, asociaciones e incluso en el estado. Estos grupos cuentan con un poder socializador bastante menor que el de los primarios.

4) Criterio del origen o la pertenencia. Tenemos grupos de pertenencia y grupos de referencia.

A los primeros pertenecen las personas en virtud del nacimiento o de los acontecimientos de su vida; en los segundos las personas se adscriben voluntariamente, por elección propia, tomándolos como fuente de los modelos de ideas y de comportamientos que fijan los valores, las creencias y los sentimientos que los guían en la vida. Es fácil darse cuenta, pues, de que los **grupos de pertenencia** están determinados por factores como la etnia, la nacionalidad o el sexo de origen; en cambio, un **grupo de referencia** es el que está delimitado por elecciones como la profesión, la religiosa o la militancia política. Ciertamente, como suelen advertir los manuales, un grupo de pertenencia puede coincidir con uno de referencia; pero también es cierto que pueden estar muy alejados entre sí.

5) Criterio del nivel de formalidad. Encontramos grupos formales y grupos informales.

En este caso, la clasificación depende de si el grupo ha surgido de una iniciativa racional, planificada y específica, tanto en cuanto a los objetivos como a los medios para lograrlos, o ha nacido de una inspiración espontánea e improvisada basada en necesidades puntuales de sus miembros. Los primeros – **grupos formales**– consolidan su funcionamiento mediante normas explícitas y –seguramente– escritas; los segundos – **grupos informales**–, en acuerdos personales o las prácticas cotidianas y habituales entre los miembros.

Ante esta casuística el investigador cualitativo puede dirigir el interés hacia cualquier tipo de grupo para aplicar la metodología que utiliza. Una parte significativa de la investigación hecha sobre grupos está vinculada a los criterios que nos han permitido establecer la tipología anterior. Pero hay otros muchos aspectos que estudiar ligados a los procesos de **formación** de los grupos, a su **funcionamiento**, a los **cambios** en su estructura y organización y –también– a su final.

A pesar de que hay varios tipos de grupo con entidad propia, todos comparten las características nucleares enunciadas en su definición.

3.2. Panorama metodológico

En el ámbito de estudio de los grupos se ha probado todo el arsenal metodológico de las ciencias sociales, pero dentro de esta diversidad se pueden aislar algunas líneas de investigación potencial o fácticamente cualitativas.

Podemos encontrar investigaciones grupales experimentales y cuasi experimentales, observacionales con participación y sin participación; estudios documentales; enfoques ideográficos y nomotéticos; etc. Huelga decir que el panorama metodológico que queremos pintar con cuatro pinceladas no pretende cubrir, ni de lejos, esta diversidad, sino que se quiere limitar a las metodologías que se pueden considerar **cualitativas** en algunas de las acepciones admitidas en este texto.

Además de esto, también hay que remarcar que, al seleccionar los perfiles metodológicos que hemos incluido en esta pintura, hemos dado preferencia a los protocolos que parecen específicos de la investigación grupal, descartando los otros que son de aplicación más general y que, consiguientemente, aparecen en muchos casos en otros lugares de este texto (como, por ejemplo, las **historias de vida** o el **análisis de contenido**). La mayoría de estos protocolos son aplicados a grupos pequeños. Esto está en consonancia con la preferencia que el enfoque cualitativo tiene por la investigación ideográfica y con las condiciones que serían óptimas de cara a conseguir un nivel de interacción suficiente, con grupos o individuos, que permita obtener información densa y en profundidad.

Finalmente, hemos concedido la prioridad a las metodologías que, a lo largo del siglo XX, han conseguido una patente entre las prácticas de investigación habituales y se han consagrado, adquiriendo un formato identificable y mí-

nimamente sistematizado –si no estandarizado–. Las técnicas de grupo hacen gala, en general, de un grado de formalización menor que las técnicas individuales, tal vez porque han surgido en épocas más recientes.

Una vez hecha la selección de materiales con estos criterios, nos damos cuenta de una cosa bastante curiosa: los procedimientos en los que nos pararemos se desarrollan, prácticamente en su totalidad, en situaciones de **observación participante actuante**, en el sentido que hemos dado antes a este término: los observados saben que son investigados, perciben al observador en el escenario del grupo, y el observador interactúa con ellos al transmitirles instrucciones o al moderar los procesos de conversación o debate, pero no llega a intimar ni a cultivar vínculos profundos con los individuos, ni a integrarse entre los participantes como un miembro más.

Naturalmente, no negamos que se puedan encontrar ejemplos de otros tipos de observación a lo largo de la historia de la investigación de los grupos. Por ejemplo, Whyte pasó más de tres años conviviendo en un barrio de Boston, de nivel socioeconómico bajo, y analizó en régimen de observación participante a un grupo de vecinos en el que estaba plenamente integrado. Pero acabamos de decir que nos limitaremos a exponer no metodologías empleadas de manera aislada, sino solamente los protocolos mínimamente organizados y que han demostrado una cierta consistencia a lo largo de los años.

Después de fijar esta táctica de selección de las metodologías de grupo, ya podemos enumerar los enfoques más provechosos para el investigador cualitativo y que más utilización han tenido en los últimos cincuenta años, una vez aplicadas las limitaciones ya mencionadas. Estos enfoques son los siguientes:

1) En estrategias esencialmente observacionales, con un nivel de participación mínimo del observador, que interactúa apenas con los sujetos y es una simple presencia con perfil actuante:

- **El análisis conversacional.** Parte de la idea matriz de que la conversación, con sus tácticas de intervención e interrupción, sus turnos y su sintaxis, es un objeto de estudio en sí misma y no una simple pantalla donde se proyectan los procesos conductuales y sociales. Con esta óptica, la conversación es acción antes que comunicación, óptica completamente coherente con el carácter observacional del análisis conversacional, que desemboca en un registro en audio y vídeo de la conducta verbal y no verbal manifiesta en la conversación.

2) En estrategias también básicamente de observación participante actuante, pero asimilables parcial o totalmente a la entrevista, en las que el observador interactúa con el sujeto para obtener la información, dentro de los límites señalados por el protocolo:

Lectura recomendada

Al menos esta es la opinión de Grawitz. Podéis ver M. Grawitz (1975). *Métodos y técnicas de las ciencias sociales* (vol. II, pág. 58). Barcelona: Hispano Europea.

Lectura recomendada

W. F. Whyte (1943/1971). *La sociedad de las esquinas*. México: Diana.

- **La entrevista grupal.** A este tipo de entrevista ya nos hemos referido breve y coyunturalmente en el módulo de las entrevistas y sirve para obtener información sobre los procesos de acuerdo y desacuerdo, prolongados hasta el consenso en el mejor de los casos, que operan en un grupo cuando se discute un tópico. Como en estas entrevistas se pide habitualmente que el entrevistador haga de moderador y que no ultrapase nunca este papel, consideramos también que esta técnica se aplica en situación de observación participante actuante.
- **La técnica del grupo de discusión o grupo focal.** Se puede estimar una forma desarrollada o un corolario de la anterior. El componente de intervención, concretado en una propuesta de discusión o debate alrededor de uno o varios tópicos, sería más visible y trabajado aquí que en la mera entrevista grupal. El proceso de discusión sería más largo y dirigido, lo cual podría empujar al moderador a implicarse un poco, sin traspasar los límites de la observación actuante. A pesar de ello, hay autores que no establecen diferencias entre la entrevista grupal y la técnica de grupo focal. En todo caso, tanto en una como en la otra, el procedimiento de registro suele incluir la grabación en audio y/o vídeo del comportamiento grupal en el curso de la sesión.

Tópicos en la técnica de grupo focal

Los tópicos pueden versar sobre cualquier tema que interese o involucre al grupo dentro de un abanico muy amplio. Por ejemplo, en un grupo juvenil, la discusión se puede centrar en temas tan diferentes como la conveniencia de las drogas o las actitudes adecuadas ante la violencia en la pareja; en un grupo de víctimas de violencia doméstica, se pueden referir a la necesidad de afrontar las vivencias en una terapia o llegar hasta la cuestión de justicia y castigo para los agresores.

3.3. La entrevista grupal de nuevo

Cuando el entrevistador hace preguntas a un grupo con entidad propia, la estrategia de la entrevista no puede ser la misma que si preguntara a una serie de individuos reunidos, uno tras otro.

3.3.1. Generalidades

Como ya hemos explicado en el módulo tercero, la **entrevista de grupo**, además de constituir un tipo dentro de la familia de las entrevistas, ha sido un protocolo importante para el estudio de los roles y las interacciones grupales. Más allá de la diferencia aritmética respecto al número de entrevistados, la entrevista grupal constituye una herramienta de investigación cualitativa muy diferente de la entrevista individual, puesto que el entrevistador no se enfrenta con un simple agregado de individuos, sino con un grupo con estructura y dinámica propias.

Por lo tanto, hay que valorarla no solamente como un simple instrumento exploratorio de uso previo a una investigación grupal (que es lo que insinúan algunos manuales), sino como una herramienta bastante capaz de facilitar la detección de determinadas líneas de fuerza en un colectivo de este tipo. Aunque su campo de aplicación es muy vasto, en psicología social ha sido tradicionalmente aplicada al estudio del conflicto intergrupal y, en este marco, a la

detección de información sobre las formas de expresión del conflicto y sobre el comportamiento en situación de enfrentamiento auténtico. Pero se puede decir que el objetivo general de una entrevista grupal no siempre queda confinado a la **recogida de información**, sino que busca la **clarificación de los significados** que ciertos hechos o circunstancias tienen para el grupo.

Aun así, esta suficiencia metodológica no ha frenado el perfeccionamiento y desarrollo de la entrevista grupal en la dirección de otra técnica, la del **grupo focal** o de discusión, en la que nos detendremos en el próximo apartado. A veces todas estas técnicas se ponen en el mismo cajón, recurso demasiado cómodo, pero justificado, dado que la frontera entre una y otra a menudo es muy tenue, hay mucha ambigüedad en las definiciones respectivas y las aplicaciones concretas están extraordinariamente diversificadas; no obstante, nosotros, a diferencia de algunos autores, adoptaremos la posición de segregar claramente la entrevista grupal de las técnicas de grupo focal, las cuales tienen menos de entrevista que de experiencia de debate y están menos decantadas a la recogida de opiniones y significados que a la descripción y caracterización de los procesos de discusión y resolución del conflictos. Seguiremos hablando de esto en el siguiente apartado.

Aquí nos ocupamos de la **entrevista de grupo abierta**, no de aquellas modalidades, menos cualitativas, en las que el grupo contesta a las preguntas de un cuestionario, si bien las respuestas se puedan discutir y consensuar. Tampoco entran en la denominación que encabeza este apartado las entrevistas con múltiples entrevistadores y un solo sujeto, bastante populares en ciertos ámbitos laborales como procedimiento de selección de personal. Aludimos a una entrevista dinámica, en contexto de grupo, centrada o focalizada en un tema específico, tal como fue caracterizada de manera pionera por Merton y colaboradores en los años cuarenta y cincuenta del siglo XX.

3.3.2. El entrevistador

El papel del entrevistador es complejo, puesto que también debe actuar como un moderador o mediador entre los participantes. No solamente pregunta, sino que también, como simple espectador, deja preguntar y contestar, y él mismo puede estar obligado a dar respuestas de tipo regulador o normativo, sin expresar nunca su criterio respecto al tema de fondo. Una de sus funciones primarias es la de impedir los desequilibrios en el curso de la entrevista, distribuyendo preguntas y –si hacen falta– turnos de palabra, de tal manera que nadie –ni individuos ni subgrupos– tome totalmente la iniciativa y dominio el proceso. Esto implica tanto frenar a unos que son demasiado protagonistas como animar y motivar a otros que parecen demasiado reservados y, al margen de estas descompensaciones, intentar que todo el mundo hable para cubrir el máximo posible las variaciones en los puntos de vista sobre el tópico elegido.

Lectura recomendada

M. Clemente; F. Gil (1985). "Métodos y técnicas de Investigación en los grupos". En: C. Huici (ed.). *Estructura y procesos de grupo* (vol. 1). Madrid: UNED.

Lectura recomendada

Podéis ver, respecto a la opción de separar entrevistas grupales y grupos focales, M. Q. Patton (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods* (2.ª ed., pág. 335 y sig). Londres: Sage.

Lectura recomendada

R. K. Merton; M. Fiske; y P. K. Kendall (1956). *The Focused Interview*. Glencoe (IL): Free Press.

Pero, al mismo tiempo, es necesario que el entrevistador no sea excesivamente directivo en las sesiones: tiene que saber influir en el grupo, pero también escucharlo.

3.3.3. Tamaño y composición del grupo

Esta difícil tarea del entrevistador no se puede llevar a buen término en grupos grandes y, por ello, la recomendación más común es que el número de participantes no pase de la media docena o poco más. Muchos autores recomiendan concretamente de seis a ocho miembros. Teniendo en cuenta los objetivos que hemos reconocido en la entrevista grupal, es comprensible que esta no se dirija habitualmente a grupos naturales. El grupo lo forma el investigador, que procura reclutar a personas que sean representantes de colectivos sociales en conflicto, a fin de que este se manifieste durante la sesión y pueda ser estudiado en los términos antes indicados.

La condición para que se instaure la armonía necesaria para llevar el proceso adelante es que el grupo sea razonablemente homogéneo o, dicho "en negativo", que entre los miembros no se aprecien diferencias de estatus o de poder. Estas diferencias pueden estar vinculadas a otras diferencias, en formación, cultura, profesión, ideología, edad, etc. Si la heterogeneidad del grupo es, en estos aspectos, muy grande, los esfuerzos del moderador para nivelar los roles de los dominantes y de los inhibidos pueden ser en vano y la información obtenida estará sesgada. En cambio, en otros casos, puede ser conveniente una cierta dosis de heterogeneidad para que se desencadene la discusión en la dirección buscada. El equilibrio entre estos dos polos es precario.

3.3.4. Entorno y duración de las sesiones

Como el grupo no suele ser natural, la situación de interpelación tampoco lo es: la entrevista debe tener lugar en un espacio y un entorno elegidos por el investigador a partir de criterios proxémicos de facilitación del intercambio comunicativo. Por otro lado, considerando el esfuerzo de moderación que ha de invertir el entrevistador, se aconseja que la sesión no dure más de dos horas. Todo ello impide que el número de preguntas realizadas sea muy grande.

De todos modos, la tarea de moderador recibe a menudo la ayuda de los propios participantes en cuanto a lo que podríamos denominar *el control de calidad del registro*. Así, es corriente que un miembro haga comprobaciones de lo que ha dicho otro miembro, o que los malentendidos e incomprensiones se solucionen por la propia dinámica de la interacción en curso. Y, a pesar de tratarse de una situación de observación actuante, es posible que los participantes se acaben identificando con los objetivos implícitos en el proceso y contribuyan en buena medida a encontrar los puntos de acuerdo o a aislar los de desacuerdo.

3.3.5. Desventajas y ventajas de la entrevista grupal

Acabamos de decir que el número de preguntas difícilmente puede ser muy grande debido a la intensidad del proceso interactivo. Otras limitaciones derivan de la dificultad de hacer registros *in situ*, registros que pueden ser convenientes aunque la sesión se grabe en audio o en vídeo. Efectivamente, si no se hacen, tal vez se correrá el riesgo de perder u olvidar información viva y significativa en un momento dado y quizá no tan evidente en la pantalla. Por este motivo, a veces se ha defendido la posibilidad de utilizar dos entrevistadores o moderadores en vez de uno solo. Uno sería el encargado de tomar notas, mientras que el otro asumiría el rol de moderador de las intervenciones.

En contrapartida, estas entrevistas son un instrumento de bajo coste (en comparación con el coste que supondría entrevistar individualmente a entre seis y ocho personas) y permiten acceder a información de primera mano que, potenciada por la misma dinámica grupal, abre al entrevistador posibilidades de profundización que no tendría ante cada uno de los miembros por separado.

La entrevista grupal no sirve solamente para obtener pura información, sino que también permite revelar significados a nivel de grupo.

3.4. El grupo focal

Un grupo focal genera información y significado a partir de un proceso de debate sobre un tema, conducido por un moderador con la ayuda de un protocolo de intervención y de su habilidad y experiencia.

3.4.1. Generalidades

Ya hemos subrayado la proximidad entre la práctica de la entrevista grupal y la de los grupos focales. Añadiendo ahora algún matiz más a las sutiles diferencias entre ambas, diremos que, en la segunda, la fuente central de conocimientos se localiza en la dinámica del debate, a la que está supeditada la obtención de información, mientras que la primera deja algo más de margen a las contribuciones individuales.

1) Protocolos

Y, como dice Flick, en cualquier caso, hay que diferenciar los protocolos que llegan al debate para entender mejor la génesis de las opiniones individuales, de los otros que buscan exclusivamente la opinión del grupo, más allá de las de sus miembros.

Lectura recomendada

U. Flick (2004). *Introducción a la metodología cualitativa* (pág. 128). Madrid: Morata.

En la práctica concreta del grupo focal, esta diferencia determina quién se constituye principalmente como receptor de las preguntas. En la entrevista grupal, el entrevistador cumple estrictamente el rol de interrogar y hace preguntas a los individuos, si bien no descuida al grupo entero como interlocutor. En cambio, en una dinámica de grupo focal, el moderador se muestra mucho menos en el rol de entrevistador y se dedica sobre todo a activar la relación entre los miembros del grupo y el debate entre ellos. La dinámica interactiva aparece como una **conversación socializada** con patrones de desarrollo que hay que captar, especialmente el de cómo, desde la intersubjetividad, el grupo construye un sentido compartido, o hasta dónde lo hace. El intercambio verbal y las actitudes, la dialéctica manifiesta, tienen que facilitar la inferencia de los discursos sociales subyacentes y de las representaciones simbólicas colectivas que los fundamentan y guían. Al final, el producto de una sesión es, o puede ser, un texto.

2) Representaciones simbólicas colectivas

Estas representaciones forman parte de los universos simbólicos o imaginarios sociales en los que están inmersos los individuos, y abarcan los sistemas de valores y normas, los iconos asociados a los grupos de referencia, las imágenes ligadas a instituciones, a colectivos o a objetos, los clichés o tópicos, los discursos estereotipados, etc.

El proceso se puede entender como una simulación, en un sentido muy lejano de las simulaciones formales informáticas. En efecto, tiende a reproducir, en condiciones hasta cierto punto controladas por el moderador, situaciones de discusión y negociación posibles, incluso habituales o necesarias, en la vida real, ancladas en el tema seleccionado y propuesto por el moderador. Aun así, este tema se puede pactar con el grupo, después de un regateo inicial, y se puede igualmente modificar en el curso de la sesión según aconsejen las circunstancias.

3.4.2. Situación de celebración de una sesión

Así pues, como en el caso de la entrevista grupal, podemos decir que la situación de debate es artificial y el entorno físico donde tiene lugar también lo suele ser; pero esta afirmación es relativa cuando consideramos que la dinámica de la discusión y las fuerzas que la gobiernan se pueden llegar a producir, pasado un tiempo, de manera muy natural si la composición del grupo es la adecuada y el moderador bastante habilidoso para conducirla. Superado el comienzo de la sesión y roto el hielo, es verosímil que los participantes incluso lleguen a olvidar que no se encuentran en una situación familiar, ni cotidiana, y se sumerjan en el debate sin muchas inhibiciones, si bien esto –obviamente– también dependerá del perfil de cada sujeto.

Lectura recomendada

L. E. Alonso (2003). *La mirada cualitativa en sociología. Una aproximación interpretativa* (pág. 93 y sig.) Madrid: Fundamentos.

Últimamente, gracias a la tecnología informática, se han realizado sesiones de **grupos focales electrónicos** por medio de chats o sistemas parecidos. A diferencia del grupo focal tradicional, a veces estos grupos actúan sin moderador, que es sustituido por programas interactivos que regulan la toma de decisiones en cada punto del debate y así soportan y potencian la discusión. Sin embargo, parece obvio que los aspectos más cualitativos de los grupos focales quedan bastante debilitados desde el momento en el que la figura del moderador desaparece, que falta el contacto cara a cara (y, en consecuencia, toda la información gestual y proxémica) y que, en los casos en los que el debate se hace por escrito, en la pantalla faltan todos los matices prosódicos y paralingüísticos esenciales generalmente para entender qué sucede en el grupo.

En cuanto a la composición del grupo, las recomendaciones son muy parecidas también a las que dábamos en el caso de la entrevista grupal. Una cuestión que suele surgir en los debates metodológicos es la de la representatividad del conjunto de sujetos sobre el que se trabaja. Es evidente que en el mundo de la investigación cualitativa esta cuestión no viene a cuento. Y esto porque o bien la intención de la investigación es totalmente ideográfica y se concentra en la profundización de la dinámica del grupo estudiado (sin excluir el hallazgo de patrones de interacción extrapolables), o bien la investigación forma parte de un proyecto más amplio en el que no se descarta una generalización inductiva, en paralelo y caso a caso, como la que explicaremos en el último módulo de este texto.

Y en cuanto a la duración de la sesión, la práctica común también es idéntica a la de las entrevistas grupales, es decir, una hora y media o dos horas.

En definitiva, una técnica de grupo focal se puede emplear tanto en el marco de una investigación básica, con los objetivos ya descritos de estudiar la construcción grupal del sentido y las representaciones sociales, como en el de la aplicada, para conseguir efectos sobre el grupo, directamente o a partir de la retroalimentación recibida al conocer los resultados y su interpretación. Y, de modo semejante a la entrevista grupal, se puede emplear tanto en la etapa exploratoria de una investigación, como en la de confirmación, después de la interpretación que el investigador ha hecho de los datos, dedicando una o varias sesiones finales a negociar la aceptación o conformidad de los participantes.

3.4.3. Protocolo general de un proyecto de grupo focal

Un protocolo típico de grupo focal tendría en cuenta los puntos siguientes:

- 1) Tópico o tema general de discusión.
- 2) Participantes.
- 3) Lugar y configuración general de la situación.

Lectura recomendada

D. W. Stewart; P. N. Shamdasani (1997). "Focus Group Research. Exploration and Discovery". En: L. Bickma; D. J. Rog (ed.). *Handbook of Applied Social Research Methods* (págs. 505-526). Thousand Oaks (Cal): Sage.

- 4) Materiales necesarios.
- 5) Plan de sesión. Introducción.
- 6) Plan de sesión. Guía para conducir la dinámica.
- 7) Preguntas principales.
- 8) Preguntas secundarias.
- 9) Estímulos de debate.
- 10) Cierre del debate, conclusión.
- 11) Posible retroalimentación.

En un caso en el que el tópico fuera la experiencia de convivencia con mujeres que sufrieron abusos sexuales durante su infancia, y los participantes, los maridos o parejas de estas, el protocolo buscaría una posición compartida respecto a la situación familiar que impone la enfermedad, después de los vaivenes del debate. Al final, el grupo se podría autodefinir en contraste con quienes no están sometidos a esta dura situación. El protocolo se podría estructurar de la manera siguiente:

- 1) Tópico o tema general de discusión. Experiencias y estrategias de afrontamiento en maridos o compañeros de mujeres que sufrieron abusos sexuales durante su infancia.
- 2) Participantes. Ocho hombres entre cuarenta y cinco y sesenta y cinco años de clase media, profesiones liberales y horario flexible o semiflexible.
- 3) Lugar y configuración general de la situación. Sala de reuniones de la facultad donde se lleva a cabo la investigación, con el mobiliario dispuesto en círculo y otros elementos suprimidos, para ofrecer un clima propicio a la comunicación y a la instauración de la intersubjetividad.
- 4) Materiales necesarios. Una cámara, oculta o no; una grabadora magnetofónica con su(s) micrófono(s) estratégicamente situado(s); iluminación; refrigeración o calefacción; aparatos automáticos de registro; papel y bolígrafo, etc.
- 5) Plan de sesión. Introducción. A modo de indicación general, se trataría de crear la atmósfera necesaria para el inicio y desarrollo de la sesión, presentándose el moderador y los participantes (“Antes de empezar nos será útil conocernos todos un poco...”) y contextualizando primero el tema de debate. Des-

pués ya habría que exponer cuál sería el funcionamiento óptimo, remarcando la parte de experiencia compartida y señalando las reglas del juego con un cierto detalle.

Esto supondría explicar en qué consiste la sesión (“hay que discutir juntos el tema de hoy, que os afecta a todos...”, “hace falta que converjamos hacia una posición común”, “tenemos que llegar a un consenso...”), qué se espera de los participantes (que todo el mundo intervenga, que se sea claro y sincero) y qué actitud se requiere (por ejemplo, no interrumpir, evitar agresiones verbales directas y cruentas, apagar móviles). En caso de que se grabara con una cámara, se debería comentar el hecho, minimizándolo, y si estuviera oculta, se deberían dar las razones de ocultarla.

6) Plan de sesión. Guía para conducir la dinámica. Se entiende que esta es la guía que utilizará el propio moderador (o moderadores). Podría especificar el ritmo conveniente para el desarrollo de la sesión, incluso marcando periodos para cada fase de la discusión: calentamiento inicial, primeras manifestaciones de experiencias particulares, puesta en común posterior, intercambios, discusión, negociación, acuerdos, etc. Y podría enumerar ciertos subtemas o puntos que habría que introducir si no surgieran espontáneamente, ciertas tácticas para motivar a los remisos, ciertas fórmulas para frenar a los individuos demasiado emergentes, etc.

7) Preguntas principales. Se introducirían a medida que progresara la discusión según el criterio del moderador. Algunas se podrían eliminar según cuál fuera la dinámica instaurada. Tened en cuenta que, a partir de la mitad y sobre todo al final, la función de las preguntas que siguen es la de suscitar o consolidar un sentimiento y un significado grupal compartido, mediante el contraste de parecidos y diferencias en las experiencias vividas y de la discusión consiguiente.

- ¿Cómo aprendieron de la victimización de sus mujeres?
- ¿Cómo se sintieron en este primer momento?
- ¿Cómo fue la reacción de sus mujeres?
- ¿Cómo reaccionaron las familias respectivas?
- ¿Cómo reaccionaron los amigos y conocidos?
- ¿Qué tipo de ayuda y apoyo creen que les pedían sus mujeres?
- ¿Qué tipo de ayuda y apoyo necesitaban ellos? ¿De quién?
- ¿Los obtuvieron? ¿De quién?

- ¿En qué ha cambiado su actitud ante la vida en pareja desde el conocimiento de los abusos?
- ¿En qué han cambiado sus relaciones familiares desde el conocimiento de los abusos?

8) Preguntas secundarias. Que se deberían insertar entre las principales de cara a profundizar o aclarar determinados contenidos.

- ¿Qué es lo peor de los abusos sexuales sufridos por su mujer?
- ¿Les ha reportado algo bueno que su mujer haya sufrido abusos?

9) Estímulos de debate. Son intervenciones del moderador que funcionan, un poco provocativamente, con el objetivo de hacer hablar a los participantes. En un contexto como el de los abusos sexuales, un estímulo de debate podría ser “aun así, ¿es verdad que se han hecho avances en el tratamiento psicológico del Síndrome de Estrés Post-Traumático?”, o “El porcentaje de abusos sexuales denunciados ha aumentado”, observaciones que el moderador debería soltar en el momento oportuno, cuando la participación decayera o el contenido del debate se desviara del focal. A veces, el estímulo no es un comentario o una pregunta, sino unas diapositivas o una película comentadas, la lectura de un texto, la audición de una grabación radiofónica, etc. Si la discusión no arrancara en el inicio de la sesión, los estímulos de debate también se podrían introducir en este momento.

10) Cierre del debate, conclusión. Se puede empezar con una pregunta como “¿qué os ha parecido la discusión?”, “¿qué me decís?”, indicando al mismo tiempo que la sesión se ha acabado (esto se debería avisar también periódicamente a lo largo de la sesión). Conviene hacer una síntesis entre todos, un resumen aceptado por el grupo.

11) Posible retroalimentación. Que puede tener la utilidad de validar la imagen o modelo del proceso fijado por el moderador, en el sentido de la validación émica antes mencionada.

Fuente: ejemplo inspirado en Wilkinson (2003) y adaptado de esta autora a una temática criminológica

3.4.4. El producto de una sesión de grupo focal

Una sesión de grupo focal proporciona unos materiales textuales más complejos que los derivados de una entrevista grupal, puesto que la dinámica verbal interactiva es más intensa y enrevesada. De entrada, nos encontramos con una grabación de la que es recomendable tener una o más copias. A continuación, esta grabación se tiene que transcribir mediante alguna **técnica de notación** como las que ya hemos mencionado en el apartado del análisis conversacional

y que describiremos brevemente en el próximo módulo. Estas técnicas permiten incorporar el máximo de información en la transcripción, tanto de la vertiente lingüística, como de la prosódica y la paralingüística, y también de la no verbal. En cualquier caso, el trabajo de la transcripción es indudablemente pesado.

Una vez disponemos de una transcripción completa, nos toca analizar el discurso grupal con técnicas de **análisis de contenido**, de las que también daremos alguna noción. Fundamentalmente este análisis consiste en segmentar y clasificar el texto en categorías inferidas de los mismos registros obtenidos o derivadas de los presupuestos teóricos que han orientado la investigación. Después, estas categorías se pueden relacionar entre ellas secuencialmente o de otro modo, y respecto a diferentes niveles o escalas textuales, hasta llegar a ser un análisis del discurso individual y grupal.

3.4.5. Desventajas y ventajas de la técnica del grupo focal

Nos permitiremos presentar unas y otras bajo la forma con la que Morgan (1998) presenta esta cuestión. Hay que recordar que esta técnica es auténticamente cualitativa y que, por lo tanto, su utilización y su rendimiento se han de juzgar desde este punto de vista. Más allá de esto, las ventajas y las desventajas de un método dependen parcialmente de qué uso se le quiera dar; si se le da uno inadecuado, las desventajas serán innegables pero poco relevantes. Por lo tanto, planteamos la cuestión así:

Para qué o cuándo sirve un grupo focal:

- Para entender la diversidad y la confrontación, por un lado, y los mecanismos del acuerdo, por otro.
- Para identificar problemas grupales.
- Para resolver problemas grupales.
- Para entender el cómo y el porqué de ciertos comportamientos interactivos mediante la discusión.
- Para asentar las bases de proyectos o programas de raíz grupal.
- Cuando hay que disponer de un método de investigación respetuoso con los sujetos y los grupos, no agresivo.
- Cuando hay que lograr el objetivo de escuchar, entender e, incluso, aprender del grupo.
- Para poder explorar temas de interés mediante la conversación.

- Para obtener conocimientos psicosociales en profundidad, al registrar cómo los participantes comparan opiniones, sentimientos y experiencias.
- Para investigar comportamientos microsociales complejos.

Y cuándo **no sirve** un grupo focal:

- Cuando hay que obtener datos estadísticos.
- Cuando hay que hacer predicciones consistentes sobre la conducta de los participantes.
- Cuando no se quiere investigar, sino vender, negociar...
- Cuando lo único que se quiere es ahorrar tiempo y dinero.
- Cuando el grupo debe ser demasiado grande y esto obstaculiza la focalización de la discusión.
- Cuando el tema de debate exige una penetración traumática en la vida privada.
- Cuando el tema de discusión, al margen de la consideración anterior, puede suscitar niveles altos de estrés.
- Cuando los participantes son incompatibles hasta el punto de impedir que el grupo se integre mínimamente.
- Cuando los participantes, por alguna razón, no están capacitados para hablar del tópico de debate.

La técnica del grupo focal sirve sobre todo para la captación del proceso de construcción del acuerdo y el significado compartido en una discusión y negociación grupales.

Lectura recomendada

Encontraréis estos pros y contras en forma tabular en F. **Rodríguez Mazo** (2005). "La investigación en psicología de grupos". En: F. Gil; C. M. Alcover (ed.). *Introducción a la psicología de grupos* (págs. 417- 446). Madrid: Pirámide.

Lectura recomendada

D. L. Morgan (1998). *The Focus Group Guidebook*. Thousand Oaks (Cal): Sage.

4. El muestreo cualitativo

El diseño de las muestras en los estudios cualitativos es un tema clave con un importante efecto en la calidad de la investigación.

Problemas comunes del muestreo son:

- la falta de descripción detallada o la descripción inadecuada de las estrategias de muestreo y
- una cierta confusión en la utilización de los términos.

Esto dificulta la interpretación de los resultados y su aplicabilidad.

Las decisiones sobre la estrategia de muestreo siempre están determinadas por el paradigma o marco teórico del estudio. Ante el diseño de la estrategia de muestreo, el reto es seleccionar a los participantes que puedan aportar la información más significativa, rica, completa y profunda sobre el fenómeno de estudio.

En este sentido, el muestreo se puede entender como la reconstrucción de modelos reducidos del objeto poblacional global. Esta condición provoca que los resultados sean extrapolables a este objeto.

Como condiciones previas es necesario, por lo tanto, definir los límites de la población que va a ser estudiada y/o determinar los sectores poblacionales que hipotéticamente pueden representar una variedad de actitudes y opiniones.

4.1. Diferentes tipos de muestreo

Existen diferentes tipos de muestreo. Como ya hemos visto en el capítulo anterior sobre la composición de grupos, las muestras se pueden definir según la homogeneidad o heterogeneidad de los participantes.

Una estrategia muy común, sobre todo para poblaciones muy dispersas, marginadas u ocultas –como por ejemplo, madres solas, víctimas de abusos sexuales, etc.– es el muestreo en cadena o en red, también denominado “**bola de nieve**”. La entrada suele ser una o dos personas, miembros de la población que se va a estudiar, y estas personas “recomiendan” a otros sujetos que conocen y que pertenecen a la misma población.

La selección de **casotípicos o culturalmente significativos** es otra estrategia de muestreo cualitativo.

Más allá, se encuentra el **muestreo teórico**. En este caso, la muestra se diseña a partir del esquema conceptual teórico que enmarca el estudio. Las unidades de muestreo se seleccionan siguiendo tipologías definidas conceptualmente, con el objetivo de recoger la máxima variabilidad discursiva (los diferentes significados conceptuales). Por ello, también se conoce como **muestreo por criterios**. Requiere una documentación cuidadosa y la reflexión del equipo investigador respecto a los vínculos conceptuales entre el fenómeno de estudio y el proceso de selección de la muestra.

En el **muestreo opinático**, la selección de las unidades de muestreo se realiza con criterios explícitos más pragmáticos, como los vistos anteriormente, por ejemplo la facilidad y factibilidad de los contactos, la accesibilidad, etc.

Durante la investigación, la muestra puede evolucionar y cambiar por múltiples motivos, tal y como ya hemos visto en el primer módulo, capítulo 3, sobre la programación de una investigación criminológica. Razones pueden ser:

- Los informantes seleccionados no aportan suficientes datos para el conocimiento profundo del problema.
- Surgen nuevos informantes que parecen mejores.
- Emergen informantes que podrían aportar información otros aspectos concretos sobre el tema de estudio.

Por lo tanto, después de recoger los primeros datos nos hemos de preguntar:

- ¿Estamos obteniendo la información buscada?
- ¿Los informantes incluidos son los mejores o hay otros que serían mejores?
- ¿Hay algún aspecto del problema que tiene que ser profundizado por medio de informantes específicos?
- ¿Quién son estos informantes?

Según las necesidades del estudio, hay que adoptar una flexibilidad mayor o menor del muestreo y reformularlo a lo largo de la investigación.

4.2. Criterios de calidad en el muestreo cualitativo

Algunos de los criterios para garantizar el rigor en las muestras cualitativas son:

- La **conveniencia**, que hace referencia a la calidad de la información.

- El muestreo se ha realizado de la forma **más apropiada para los objetivos** del estudio.
- La selección adecuada de los contextos/participantes, etc. que mejor pueden explicar el fenómeno estudiado.
- La **suficiencia**, que se refiere al conjunto de **información** obtenida.
- La cantidad de información está **completa**.
- La muestra es **suficiente** cuando se ha conseguido la **saturación**.

Respecto al tamaño de la muestra en estudios cualitativos, hay que destacar que la validez y trascendencia de los conocimientos generados por los estudios cualitativos tienen que ver con la riqueza de la información aportada por los casos seleccionados y la capacidad de observación y análisis de los investigadores más que con el propio tamaño de la muestra.

Resumen

En este módulo hemos estudiado la entrevista, una técnica tan cuantitativa como cualitativa para recoger información verbal. Como hemos visto, se puede enfocar como observación actuante, implicada o como participación-observación.

Hemos conocido diferentes tipos de entrevistas, primero según el alcance de la información buscada y segundo según las características del protocolo. Algunas de las entrevistas tratadas son las centradas/no centradas; superficiales/en profundidad; grupales o colectivas; estructuradas/no estructuradas; de respuesta cerrada/abierta; directivas/no directivas.

Después hemos aprendido a preparar unas entrevistas estructuradas/cerradas y no estructuradas/abiertas, incluyendo la elaboración del cuestionario, la lista de preguntas o el guion de preguntas y asuntos prácticos respecto al ritual de la entrevista.

También hemos abordado aspectos positivos y negativos de los diferentes tipos de entrevistas, un conocimiento necesario para poder elegir la entrevista adecuada según los requisitos del objeto de estudio.

Además, hemos visto los rasgos metodológicos del estudio cualitativo de los grupos con aspectos prácticos, como la composición correcta de los grupos, la organización de las sesiones, los guiones y protocolos y los productos finales.

Como último tema en este módulo, hemos abordado los diferentes tipos de muestreo, un punto clave para garantizar la validez y calidad de la investigación cualitativa.

Actividades

1. La Generalitat os encarga un estudio sobre la seguridad (percibida) de la población en Cataluña.

Elaborad el guion de preguntas.

¿Qué tipo de preguntas habría que hacer para conocer la percepción de seguridad de la población?

Formulad diferentes tipos de preguntas e imaginaos las posibles respuestas.

2. Elegid un tema criminológico polémico (por ejemplo, la pena de muerte, el aumento de la criminalidad, etc.) y elaborad un protocolo de intervención. Realizad un grupo focal con otros estudiantes.

Ejercicios de autoevaluación

1. En las entrevistas simétricas,...

- a) el entrevistador adopta una actitud autoritaria.
- b) el entrevistador no sigue ningún guion de preguntas.
- c) el entrevistado también puede hacer preguntas al entrevistador.
- d) hay un mínimo de reciprocidad entre el entrevistador y el entrevistado.

2. Las entrevistas no centradas tratan...

- a) un tema en concreto.
- b) una amplia gama de temas.
- c) cualquier tema que surja.
- d) los temas abordados por el entrevistador.

3. En una entrevista grupal, el grupo ha de ser...

- a) homogéneo.
- b) heterogéneo.
- c) No importa si es homogéneo o heterogéneo.
- d) coherente.

4. El rol del entrevistador...

- a) se modula según el tipo de entrevista.
- b) siempre es activo.
- c) siempre es pasivo.
- d) sigue un ritual estándar.

5. El guion de preguntas...

- a) siempre incluye preguntas formuladas.
- b) incluye preguntas abiertas y cerradas.
- c) solo incluye subbloques de contenido.
- d) puede incluir preguntas formuladas y también simples subbloques de contenido.

6. Una entrevista estructurada...

- a) sirve para cubrir las fases exploratorias de una investigación centrada en individuos o grupos pequeños.
- b) no sirve para cubrir las fases exploratorias de una investigación centrada en individuos o grupos pequeños.
- c) sirve para obtener información profunda.
- d) no sirve para extraer información de los discursos del sujeto.

7. El grupo focal es una técnica que...

- a) encuentra el consenso entre los miembros del grupo.
- b) trata diferentes temas de interés para el grupo.
- c) explora nuevos temas.

d) concreta una propuesta de discusión o debate en torno a uno o varios tópicos

8. En el muestreo teórico,

a) la muestra es teórica.

b) la teoría explica el tipo de muestreo.

c) la muestra se diseña a partir de los criterios teóricos que enmarcan el estudio.

d) la muestra es aplicada.

Solucionario

Ejercicios de autoevaluación

1. d

2. b

3. a

4. a

5. d

6. b

7. d

8. c

Glosario

bola de nieve *f* Técnica de muestreo no probabilístico. Los sujetos de estudio reclutan a futuros sujetos de entre sus conocidos. De este modo, la muestra parece crecer como una bola de nieve.

entrevista *f* Proceso comunicativo entre investigador y sujeto de estudio. Sirve para recoger datos verbales.

grupo focal *m* Técnica de investigación social que estudia las opiniones o actitudes de unos individuos reunidos en un grupo.
en focus group

muestreo *m* A través del muestreo o la estrategia de muestreo, se recoge una muestra cuantitativa o cualitativa.

Bibliografía

Bibliografía recomendada

Blanchet, A. (1989). *Técnicas de investigación en Ciencias Sociales: datos, observación, entrevista, cuestionario*. Madrid: Narcea. (Se puede encontrar en la Biblioteca Campus Mundet.)

Cannell, C. F.; Kahn, R. L. (1968). "Interviewing". En: G. Lindzey; E. Aronson (ed.). *The Handbook of Social Psychology* (vol. 2). *Research Methods* (págs. 361-374). New York: Addison Wesley. (Se puede encontrar en la Biblioteca Campus Mundet, y también en la biblioteca de Humanidades de la UAB, en la de la UdG y en la Pompeu Fabra).

Clemente, M.; Gil, F. (1985). "Métodos y técnicas de investigación en los grupos". En: C. Huici (ed.). *Estructura y procesos de grupo* (vol. 1). Madrid: UNED.

Fontana, A.; Frey, J. H. (1994). "Interviewing. The Art of Science". En: N. K. Denzin; Y. S. Lincoln (ed.). *Handbook of Qualitative Research* (págs. 361-374). Thousand Oaks (Cal): Sage. (Se puede encontrar en la Biblioteca Campus Mundet).

Gubrium, J. F.; Holstein, J. A. (eds.) (2001). *Handbook of Interview Research: Context and Method*. Thousand Oaks (Cal): Sage. (Se puede encontrar en la Biblioteca Campus Mundet).

Kaufmann, J.-C. (2004). *L'entretien compréhensif*. París: Armand Colin.

Mucchielli, R. (1978). *La entrevista en grupo. Conocimiento del problema. Aplicaciones prácticas*. Bilbao: Mensajero.

Webs recomendadas

McNamara, C. (1997-2008). *General Guidelines for Conducting Interviews*. Free Management Library. Consultado el 28 de agosto del 2008 desde <http://www.mapnp.org/library/evaluatn/interview.htm>.

Página importante, dado que está dedicada íntegramente a entrevistas y hace especial énfasis en los aspectos prácticos de cómo se preparan y se llevan a cabo.

McNamara, C. (1997-2008). *Basic Business Research Methods*. Free Management Library. Consultado el 28 de agosto del 2008 desde <http://www.mapnp.org/library/research/research.htm>.

Esta página está vinculada a la anterior. Encontraréis en ella entradas como la de "Questionnaires".

(2000). *Infopolis 2 web site. Ergonomic Methods and Tools. Task Analysis Methods. Interview Techniques*. University of Limerick. Consultado el 14 de septiembre del 2008 desde <http://www.ul.ie/~infopolis/methods/interv.html>.

Conceptos básicos sobre la entrevista aplicados al análisis de tareas en ergonomía y psicología industrial.

