

# La entrevista como técnica nuclear de la observación participante

Carles-Enric Riba Campos

PID\_00245119

---

Tiempo mínimo previsto de lectura y comprensión: **3 horas**





## Índice

<b>1. Perfil metodológico y tipo de entrevista.....</b>	<b>5</b>
1.1. Concepciones base de la entrevista .....	5
1.1.1. Denominadores comunes de los diferentes tipos de entrevista .....	5
1.1.2. Diferentes concepciones base de la entrevista .....	7
1.2. Tipos de entrevista según el alcance de la información buscada .....	10
1.2.1. Tipos de entrevista según la extensión del objeto de estudio .....	10
1.2.2. Tipos de entrevista según la profundidad al penetrar las motivaciones o razones del sujeto .....	12
1.2.3. Tipos de entrevista según el número de sujetos entrevistados .....	12
1.3. Tipos de entrevista según las características del protocolo .....	13
1.3.1. Tipos de entrevista según el grado de planificación o de rigidez del guión de la entrevista .....	13
1.3.2. Tipos de entrevista según el grado de libertad de las respuestas .....	16
1.3.3. Tipos de entrevista según la literalidad o intención de las preguntas .....	17
1.3.4. Tipos de entrevista según el rol del entrevistador .....	17
1.4. Integración de los diferentes tipos de entrevista .....	19
<b>2. Preparación, realización y valor metodológico de las entrevistas.....</b>	<b>21</b>
2.1. Preparación y realización de una entrevista estructurada o cerrada .....	21
2.1.1. Elaboración del cuestionario o listado de preguntas/ respuestas .....	21
2.1.2. Fijación del ritual de la entrevista .....	25
2.2. Preparación y realización de una entrevista no estructurada o abierta .....	27
2.2.1. Elaboración del guión de las preguntas .....	27
2.2.2. Fijación del ritual de la entrevista .....	30
2.3. Valor metodológico y eficacia de las entrevistas .....	32
2.3.1. Aspectos positivos y negativos de las entrevistas estructuradas .....	32
2.3.2. Aspectos positivos y negativos de las entrevistas no estructuradas .....	33
<b>Bibliografía.....</b>	<b>37</b>



## 1. Perfil metodológico y tipo 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 han sido ya expuestas.

En este apartado hablaremos de la entrevista de investigación o profesional, psicológicas o sociológicas, no prestando atención en principio a otras clases de entrevista como la periodística, aunque en determinados casos pueda haber elementos en común entre ellas.

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 aquélla.

#### 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 las preguntas del primero.

El término *entrevista* es una traducción del inglés *interview*, compuesta de dos palabras, *inter* y *view*. En la interpretación de algún autor el término debería referirse 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 los diferentes desarrollos que acepta la entrevista como herramienta, está claro que presenta ciertas características comunes a todas sus variantes:

#### Ved también

Sobre la observación participante podéis ver el subapartado 1.2.2 del módulo didáctico "La observación participante y no participante en perspectiva cualitativa" de esta asignatura.

- La entrevista es un procedimiento destinado a obtener **información verbal**.
- Este procedimiento exige una dinámica interactiva que concreta la observación participante de manera tal que, esencialmente, el entrevistador **pregunta** y el sujeto **responde**.
- La interacción pregunta-respuesta supone 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 ceñido al intercambio verbal que en otras formas más laxas de observación participante.
- Dentro de este acuerdo, el entrevistador aplicará distintas 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** sobre distintos soportes (electrónico, químico, papel) la secuencia de preguntas y respuestas. En una auténtica entrevista no entregará un cuestionario al sujeto para que éste lo rellene por su cuenta, aunque éste puede ser un recurso complementario. El registro se efectuará durante el curso de la entrevista, con un ritmo determinado, o –más raramente– una vez acabada.

Estos denominadores comunes están presentes en la mayoría de las definiciones de la entrevista, aunque éstas mantengan visibles diferencias entre sí. Ved 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 y R. L. Kahn (1968). Interviewing. En G. Lindzey y E. Aronson (eds.), *The Handbook of Social Psychology* (vol. 2): *Research Methods* (pp. 361-374). Nueva York: Addison Wesley. (Traducción nuestra.)

"El término «entrevista» se refiere en concreto a la circunstancia en la cual una persona con preguntas fijadas por anticipado –persona llamada «entrevistador»– incita a otra persona –llamada «entrevistado»– a responder dichas preguntas.

J. Lofland, obra ya citada (p. 75). (Traducción 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 y J. Gutiérrez (eds.), *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales* (pp. 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 en 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

- El punto de vista del entrevistador será más ético y cuantitativo que cualitativo. 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 tiene que contestar, al margen de aclaraciones cuando no se ha entendido la pregunta, repeticiones, etc.
- Son entrevistas frecuentes en el ámbito de la investigación sociológica o sociolaboral. También pueden aplicarse puntualmente en la clínica o la escuela, pero entonces ofrecen un poco más de calidez y el entrevistador se permite más intervenciones, haciendo preguntas complementarias a partir de las respuestas, pidiendo alguna aclaración o dándola, 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 informacional**, un simple medio de obtener información verbal sobre el sujeto entrevistado o sobre su mundo a partir de una situación social despersonalizada: sólo están los roles generales de entrevistador y entrevistado.
- En las formas más cálidas y próximas de observación actuante, cuando los dos interlocutores tienen un poco más de margen de actuación, estas entrevistas son, como máximo, una **transacción informacional regulada**, por el hecho de que, en ellas, está la posibilidad de deshacer malentendidos y ambigüedades y llegar a un cierto consenso (sobre cómo responder adecuadamente a una pregunta, por ejemplo).
- Sea como sea, en cualquiera de los casos anteriores, la concepción de estas entrevistas es principalmente **técnica**: el listado de preguntas, la manera de formularlas, la aceptación e interpretación de las respuestas son eva-

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

- Asimismo, 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.
- Eso no comporta que el entrevistador sea autoritario (aunque lo puede ser en ciertos escenarios). Al contrario: las recomendaciones del protocolo suelen instar al entrevistador a ser cortés, amistoso, para lograr la sinceridad del sujeto. La actitud del entrevistador debe permitir que este sujeto se sienta cómodo y suelte toda la información que se le solicita. 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.

#### Lectura recomendada

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

#### Entrevistas "machistas"

Esta crítica se ha dirigido a menudo contra las entrevistas "machistas" hechas por un hombre a una mujer. En ciertos ámbitos socioculturales, el desequilibrio puede entonces 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.

## 2) Entrevistas hechas 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 más 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 guión de la entrevista.
- En otros casos la entrevista tendrá más similitud con una *conversación* poco organizada, sobre la cual, de vez en cuando o *a posteriori*, el entrevistador introducirá algún orden.
- Este formato suele ser el de las entrevistas clínicas o escolares en el seno de un tratamiento o seguimiento, o el de la indagación etnográfica. En estos escenarios el entrevistador debe saber situarse en el lugar del sujeto, obtener y entender respuestas coherentes con su punto de vista. Puede desmentirle o reafirmarle; reñirle o animarle, expresarle reservas o entusiasmo.

- Las entrevistas realizadas en contexto de observación implicada pueden funcionar como **transacciones informacionales reguladas** (en la frontera con las de observación actuante) en los casos de protocolo más exigente; pero sobre todo funcionan como *citas* o encuentros, en los cuales 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 del escenario social o interpersonal en cuyo seno deben obtenerse las respuestas, como por la **competencia comunicativa** del entrevistador en el lenguaje de los entrevistados.

#### **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 pertinencia de la información generada dependerá más de la adecuación de la puesta en escena y de la calidez relacional que de la perfección técnica del protocolo y de su ejecución.

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

#### **Preservar la autenticidad**

Si, por ejemplo, el sujeto ha de ser sincero y transparente, el entrevistador también ha de serlo. Este último, pues, debe renunciar a su estatus, o rebajarlo, 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 eso tiene sus ventajas, dado que suministra respuestas más completas en un abanico más amplio. En suma, la simetría y la reciprocidad suponen un compromiso en preservar la autenticidad del comportamiento del sujeto y de sus puntos de vista.

### **3) Entrevistas hechas en situación de participación-observación**

- El estilo será también 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 realice la entrevista siguiendo las pautas por las que ha sido entrenado/da. El guión 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 celebración.
- El entrevistador estará guiado más por el **sentido común** que por consideraciones técnicas, ya que no es un profesional y tendrá que 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 haya mucha más *reciprocidad* que en cualquier otro tipo de entrevista.

La entrevista tiene rasgos esenciales fijos, pero puede enfocarse cualitativamente 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 anteriormente no agotan la variada tipología de las entrevistas. Éstas se pueden clasificar en diferentes ejes y, dentro de cada uno de éstos, podremos encontrar correspondencias entre cada tipo concreto de entrevista y las diferentes orientaciones de la observación participante. Pero de estas correspondencias ya no hablaremos más, concentrándonos a partir de ahora 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 según la extensión y profundidad de la información que pretende 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 ser centradas*, según la caracterización de Merton (*focused*). Sus características respectivas son las siguientes:

No centradas	Centradas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su contenido abarca una amplia gama de temas con una finalidad que puede ser exhaustiva.</li> <li>• 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 (por ejemplo, en el inicio de un tratamiento o seguimiento).</li> <li>• Suelen ser entrevistas largas y con un ritual no demasiado rígido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 los que se ha visto implicado el sujeto. Por ejemplo, en un estudio de violencia doméstica, podría haber una demanda de información posterior a un incidente de este tipo.</li> <li>• El entrevistador conoce el hecho de referencia anticipadamente, lo analiza y crea el guión de la entrevista a partir de este análisis.</li> <li>• No se buscan datos objetivos sino la percepción subjetiva que el entrevistado tiene de los hechos o situaciones de referencia.</li> <li>• Suelen ser entrevistas más intensivas que extensivas, en las que el entrevistador debe llevar el timón de la situación y hacerlo con habilidad.</li> <li>• A menudo sirven para confirmar ciertas hipótesis que el investigador se había formulado al analizar los hechos previos. Por eso puede repetir una pregunta, con una variante, reformularla totalmente, apoyar su expresión verbal con material visual (gestos, imágenes), recursos todos ellos en pos de la respuesta buscada.</li> </ul>

### Ejemplo

Transcribimos un segmento de una de las entrevistas que Newson y Newson realizaron en los años setenta, centradas en el tema de la educación compartida, entre padre y madre, en diferentes contextos sociales.

(E, entrevistador; M, madre; Oliver, hijo.)

E. ¿Hay algún interés en particular en que tanto usted como Oliver tengan... algo en lo que, digámoslo así, los dos se implicarían juntos?

M. Mmmmm... Me parece que no.

E. ¿Hay algo que interese tanto a Oliver como a su padre?

M. (Pausa)... No.

E. Nada especial... ¿Qué diría usted, que el niño está más cerca de usted o de su padre?

M. ¿Cerca...?

E. ¿Qué diría, que Oliver está más cerca de usted o de su padre? ¿O está más o menos igual?

M. Más o menos igual... O quizás un poco más cerca de mí.

E. ¿Le gusta a su marido hacer cosas con el niño?

M. (Suspiro)... Mmmmm... No, realmente no.

E. (Pausa) ¿Qué quiere decir?

M. Bien, supongo que a él le gusta hacer cosas con el niño, pero no se le presenta ninguna oportunidad para hacerlo.

E. Ah, ya veo, ya, ya.

M. Él, él... bien, él está en casa por la noche, pero muchos días no llega hasta las siete o las ocho, de manera que sólo lo ve a la hora de ir a la cama y por la mañana al levantarse.

E. Usted está, digamos, más disponible.

M. Exacto, exacto. Si le llevo al fútbol –él juega a fútbol– ¡incluso juego con ellos!

Traducido y adaptado por nosotros de L. Cohen y L. Manion (1980). *Research Methods in Education* (p. 261). Londres: Croom Helm.

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

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

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

En medio de los dos polos encontraremos variantes híbridas con 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 la tabla siguiente:

Superficiales	En profundidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se necesita una relación bien asentada entre entrevistador y entrevistado; basta el contrato comunicativo inicial.</li> <li>• Siguen el modelo impersonal o, <i>como máximo</i>, de diálogo.</li> <li>• Siguen el modelo <b>asimétrico</b> o, en todo caso, no tienen por qué seguir el simétrico (subapartado 1.1.2, punto "Entrevistas hechas en situación de observación actuante").</li> <li>• Buscan valores objetivos, éticos, provechosos desde el punto de vista del investigador, que exige información en clave realista.</li> <li>• Pueden tener una extensión variable.</li> <li>• Son típicas del trabajo sociológico, de los estudios de marketing, demográficos, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progresan sobre un vínculo previo, consolidado, entre entrevistador y entrevistado, el cual surge al inicio de la entrevista, inicio que, por eso, es lento.</li> <li>• De partida siguen el modelo de <i>diálogo</i>, <i>encuentro</i> o <b>conversación</b> (subapartado 1.1.2, puntos "Entrevistas hechas en situación de observación implicada" y "Entrevistas hechas en situación de participación-observación").</li> <li>• Siguen el modelo <b>simétrico</b> o <i>recíproco</i>, en una interacción cara a cara (subapartado 1.1.2, puntos "Entrevistas hechas en situación de observación implicada" y "Entrevistas hechas en situación de participación-observación").</li> <li>• Buscan valores subjetivos, étnicos, 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.</li> <li>• Generalmente son entrevistas largas.</li> <li>• Son típicas de la clínica, tanto en su vertiente diagnóstica como en la terapéutica. También se pueden encontrar en el trabajo etnográfico, en la Psicología fenomenológica, en la etnometodología.</li> </ul>

### 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. En consecuencia, hablamos de entrevistas *individuales* frente a *grupales o colectivas*. Ésta es una tipificación relativamente secundaria en el contexto de la entrevista; en cambio, tiene un relieve prominente cuando se sitúa en el terreno del **estudio de los grupos**, donde la reanudaremos más adelante. Por eso mismo ahora nos limitaremos a ofrecer las características básicas de las entrevistas grupales (de las individuales, con las que contrastan, hemos hablado extensamente y seguiremos hablando), para ampliarlas o comentarlas después.

#### Ved también

Sobre el estudio de los grupos, podéis ver el subapartado 2.4 del módulo didáctico "El estudio cualitativo de la interacción social y los grupos" de esta asignatura.

### Grupales o colectivas

- Son entrevistas hechas a dos o más individuos en una sola sesión.
- El grupo debe 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** (ved el subapartado 1.3.1).
- Si se plantea en forma **no estructurada**, abierta y oral (ved el subapartado 1.3.1), el grupo tiene que discutir la respuesta antes de darla por definitiva al entrevistador. Eso 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** (ved el subapartado 1.3.4): la dirección del debate suele 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 sobre 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 según 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 guión de la entrevista

Las entrevistas pueden realizarse sobre **guiones** muy organizados, detallados, precisos, los cuales dejan poco margen a la espontaneidad de entrevistador y de entrevistado.

Pero también pueden partir de un guión muy conciso que deje en el aire la mayoría de 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 el medio **entrevistas semi-estructuradas**. Primero 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"> <li>• Se realizan sobre un guión exhaustivo y rígido, preparado por anticipado, el cual intenta prever todas las eventualidades de la situación. El ritmo de la entrevista está preestablecido.</li> <li>• No se pueden introducir cambios, o muy pocos. Pero si el entrevistador se ve obligado a introducirlos sobre la marcha, éstos también tendrían que estar previstos.</li> <li>• A veces la lista de preguntas se presenta en forma de <i>cuestionario</i>, tal vez estandarizado. El sujeto responderá a escalas de estimación, alternativas de respuesta, etc. El cuestionario se responde en presencia del entrevistador.</li> <li>• En línea con el punto anterior, el espectro de respuestas está bastante previsto, ya que el mismo protocolo lo limita.</li> <li>• El escenario de estas entrevistas es cerrado. Cuando no hay cuestionario, tiene el formato "estímulo-respuesta". Hay consignas estrictas, el control es considerable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan a partir de un guión embrionario que no alecciona al entrevistador sobre las distintas eventualidades de la entrevista.</li> <li>• 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.</li> <li>• Aunque 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.</li> <li>• A menudo hay respuestas no esperadas, no imaginadas. La entrevista toma la forma de conversación.</li> <li>• El escenario de estas entrevistas es abierto, sin demasiadas consignas ni control (se podrían desarrollar en el rincón de un bar tranquilo, en un banco público, en el comedor de un hogar).</li> </ul>

### Control

En las entrevistas estructuradas las condiciones de control pueden llegar a recordar las de un experimento. Así, podemos impedir que alguien entre en la habitación donde se celebra 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 por ellas. El control a veces se ejerce de manera indirecta, mediante el propio guión, muy restringido, o de las características de la situación de pregunta-respuesta. Eso es lo que pasa en las entrevistas por teléfono o a la puerta de un domicilio.

### Guión de una entrevista no estructurada

Prestad atención a este guión de Davis y Biernacki compuesto para entrevistar a ex fumadores de marihuana. El primer núcleo da orientaciones globales sobre los principales hitos 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.
- 7) Actitudes en el presente con respecto al consumo.

A partir de estas orientaciones se pueden desarrollar un poco 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 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.

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

### Entrevistas semiestructuradas

Éstas 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 hay diferentes estrategias para conseguir situarse, en este terreno, en una zona intermedia entre los dos tipos extremos de entrevista que hemos descrito.

Sin embargo, una estrategia bastante utilizada es la de combinar respuestas abiertas, que dejan un amplio margen, con respuestas más cerradas –más tipo cuestionario–, las cuales no permiten ninguna desviación con respecto a las variantes previstas. (Enseguida comentaremos estas técnicas.) Normalmente, en estos casos, la fase no estructurada, abierta, se aplica al principio 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**

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 *et al.* (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*, 19, 81-99.

Los autores pretendían 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 en este deporte.

A continuación de cada presentación se hacían 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 de respuestas *generales*, otra de respuestas *comunes* y finalmente una tercera de respuestas *personales*. Ved una muestra, referida a las respuestas generales y a uno de los dilemas, el segundo.

**Dilema 2:** Un atacante sufre una zancadilla muy dura por parte de un defensa, el cual le da la patada en el mismo momento en 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, que se relacionan con la segunda fase).

Una vez hechas y registradas las respuestas iniciales se hacía otra serie de preguntas, de tipo cuestionario, ahora buscando respuestas cerradas. Con éstas se trataba 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.

Ved también una muestra de estas alternativas, igualmente orientadas hacia el 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 con el fin de devolver la coza.
- 4) Quejarse al árbitro.
- 5) Hacer que un compañero del propio 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 se concreta y se desarrolla en la vertiente de las respuestas previstas por el protocolo. Sin embargo, merece 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, puede expresarse en un discurso con pocas restricciones, prolongado y espontáneo. Tendremos, por lo tanto, entrevistas con **respuestas cerradas** y entrevistas con **respuestas abiertas**:

De respuesta cerrada	De respuesta abierta
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas propias de las entrevistas estructuradas y a menudo contestadas por escrito, en formato de cuestionario.</li> <li>• El sujeto no debe formular activamente la respuesta, sino sólo marcar su elección entre dos o más alternativas.</li> <li>• La lista de respuestas es formalmente homogénea, lo cual facilita su tratamiento matemático o estadístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas propias de las entrevistas estructuradas, que son casi siempre formuladas verbalmente.</li> <li>• 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.</li> <li>• El material verbal recogido no se presta directamente al tratamiento estadístico y tiene que ser categorizado antes de ser abordado mediante el <b>análisis de contenido</b>.</li> </ul>

#### Ved también

Sobre el análisis de contenido podéis ver el subapartado 4.1.1 del módulo didáctico "El estudio de transcripciones y documentos" de esta asignatura.

#### Ejemplo

Respuestas cerradas en entrevista estructurada tipo cuestionario.

Ved algún ejemplo de este tipo de respuestas, por otra parte bien conocida por todos.

1) Pregunta con respuesta montada sobre escala de estimación:

¿Qué posibilidades cree que tiene de alcanzar una tarea de dirección importante en la empresa de aquí a cinco años?

Muy alta Alta Media Baja Muy baja

2) Pregunta con respuesta montada sobre alternativas de respuesta categoriales:

¿Qué es lo que te proporciona más satisfacción de la vida universitaria?

- a) La vida social.
- b) El estudio en solitario.
- c) Asistir a conferencias, clases.
- d) Entregar un trabajo en un seminario.

e) Las sociedades universitarias.

3) Pregunta con respuesta montada sobre dicotomía categorial:

El progreso material hace a la gente más feliz.

Verdadero (sí) Falso (no)

Adaptado y traducido por nosotros de L. Cohen y L. Manion (1980). *Research Methods in Education* (pp. 250-251). Londres: Croom Helm.

### 1.3.3. Tipos de entrevista según la literalidad o intención de las preguntas

El entrevistador puede dar a su pregunta un sentido literal y esperar que la interpretación del sujeto sea igualmente literal. Pero también puede utilizar las preguntas como cebos o estímulos que deben inducir respuestas indirectamente relacionadas con la pregunta. Distinguiremos, pues, entre entrevistas con *preguntas directas* y entrevistas con *preguntas indirectas*.

Esta dicotomía mantiene una relación lejana con las dos previas (por ejemplo, una respuesta cerrada en una entrevista altamente estructurada, difícilmente puede ser movilizada por una pregunta indirecta). Con todo, ofrece el suficiente interés por sí misma como para merecer tratamiento aparte.

De pregunta directa	De pregunta indirecta
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las preguntas no quieren decir nada más que lo que expresan literalmente.</li> <li>Hay una correspondencia semántica de uno a uno entre pregunta y respuesta (la pregunta sólo puede suscitar una respuesta y la respuesta sólo puede venir de una pregunta).</li> <li>El entrevistado puede inferir el tipo de información que busca al entrevistador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta tiene un sentido figurado distinto al aparente, más allá de su significado explícito o literal.</li> <li>El significado de pregunta y respuesta están en relación multívoca, de uno a muchos (una sola pregunta puede remitir a diferentes respuestas).</li> <li>El entrevistado tiene dificultades para inferir qué es lo que busca exactamente el entrevistador.</li> </ul>

### 1.3.4. Tipos de entrevista según el rol del entrevistador

El rol del entrevistador también debe estar precisado por el protocolo. Aparte 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 debe indicar cómo ha de conducir la entrevista el entrevistador, cómo y cuándo ha de intervenir; en definitiva, tiene que fijar su "actuación", instruyéndolo sobre el grado de control que ha de ejercer sobre el curso de la entrevista. Por eso se distingue (una vez más, dicotómicamente) entre entrevistas **directivas** y **no directivas**:

Directivas	No directivas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El rol del entrevistador tiende a ser activo.</li> <li>• La táctica de conducción de la entrevista comporta no sólo la demanda de respuestas, sino su canalización mediante numerosas intervenciones del entrevistador.</li> <li>• El sujeto es, pues, manipulado.</li> <li>• Son entrevistas con un alto grado de estructuración.</li> <li>• Son entrevistas, por lo tanto, que propician la asimetría y la falta de reciprocidad, aunque eso no siempre sea evidente.</li> <li>• Aunque pueda parecer lo contrario, estas entrevistas difícilmente consiguen progresar en profundidad hacia el interior del sujeto.</li> <li>• En ellas no interesa tanto la versión del sujeto como el valor de los datos en la perspectiva del investigador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El rol del entrevistador tiende a ser pasivo, aunque interesado y atento.</li> <li>• La táctica de conducción de la entrevista consiste en dejar un buen margen de iniciativa al sujeto a la hora de responder.</li> <li>• El sujeto es poco manipulado.</li> <li>• La estructuración es baja.</li> <li>• Son entrevistas, por lo tanto, que propician la simetría y la reciprocidad.</li> <li>• Permiten progresar en profundidad hacia el fondo de las motivaciones del sujeto, aunque para conseguirlo hagan falta otras condiciones aparte de la no directividad.</li> <li>• 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 consigo mismo. Se quiere, pues, "vaciar" al sujeto respecto a un marco de referencia informativo.</li> </ul>

### Carl Rogers

La entrevista no directiva es una creación de Carl Rogers en el ámbito de la psicoterapia. Desde este ámbito se ha ido difundiendo a otros campos de la investigación psicológica.

En estas entrevistas, el entrevistador introduce el tema central al principio y, a partir de este momento, mantiene una actitud de comprensión y empatía con el sujeto, al que, no obstante, procura no interrumpir demasiado ni hacerle preguntas complementarias. Sin embargo, cuando hay una interrupción espontánea, tal vez insistirá en otros aspectos del tema clave o introducirá otro relacionado, sin forzar la línea de exposición del entrevistado.

### Actividad

Partimos de un extracto de entrevista con fuertes componentes directivos. Forma parte de una de las entrevistas realizadas por Carolyn Baker en los años setenta con la finalidad de estudiar la percepción que los adolescentes (canadienses y australianos) tienen sobre su grupo de edad, en relación con niños y adultos. En este caso, la entrevista se hace a una chica.

(E, entrevistador; C, chica.)

E. ¿Te consideras todavía una criatura, en parte, en algún aspecto?

C. Hombre, me gusta ver la tele y bfff...

E. Bueno, los adultos también lo hacen, eso.

C. Sí; pero también leo cómics (se ríe).

E. Y los adultos también.

C. Pues son las únicas cosas que se me ocurren.

E. ¿Has notado algunos cambios en tu personalidad al dejar de ser una niña?

C. Hombre, ahora tengo otros gustos por la comida. Antes no soportaba muchas comidas; ahora me gusta todo, casi todo. Antes odiaba las verduras, ¡y ahora es casi lo que más como! Y cuando era una niña solía estar preocupada por la pinta que tenía y ahora, en cambio, no me preocupa realmente. Si la gente...

E. ¿Realmente no te preocupa?

C. Bfff... No me preocupa lo que piense la gente. Yo pienso que si a mí me gusta una cosa y a los demás no les gusta, mala suerte.

E. ¿En qué momento fuiste tan intensamente consciente de tu aspecto?

.....

Extracto de D. Silverman (1993). *Interpreting Qualitative Data. Methods for analysing talk, text and interaction* (pp. 101-102). Londres: Sage. (Traducción y adaptación nuestra.)

A partir de esta transcripción, y teniendo presentes las características de una entrevista directiva más arriba enumeradas, intentad localizar las fases de la entrevista donde la entrevistadora se muestra directiva, manipula al sujeto, llevándolo hacia donde quiere.

Es decir, ¿en qué reconoceríais esta directividad? Citad los momentos en que creáis que se produce.

#### Orientaciones y pistas para la solución de la actividad

Como pista para la respuesta correcta, pensad lo siguiente: una táctica fundamental en entrevistas como ésta o similares es la de discutir o cuestionar lo que afirma el sujeto, apartándolo de su línea de exposición. Eso no se hace en otras entrevistas...

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 empezar la exposición de los diferentes ejes de clasificación de las entrevistas, ya hemos dicho que éstos no eran exclusivos. Una entrevista puede clasificarse 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 sí.

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 utilizar en régimen secuenciado para cubrir sucesivas fases de la recogida de datos. Una entrevista no estructurada puede ayudar a preparar una estructurada; una no centrada puede ser el punto de partida para otra centrada.

Dicho esto, es igualmente cierto que esta secuenciación no es obligatoria y que a menudo el científico social escoge entre modelos opuestos según sus preferencias metodológicas. Precisamente, en el contexto de estas preferencias, los practicantes de los métodos cualitativos tenderán a preferir las entrevistas más simétricas, recíprocas, con apariencia de diálogo o conversación, aquellas 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 con respecto a la orientación metodológica de quien las utiliza.

Diferentes tipos de entrevista se pueden utilizar en una misma investigación, complementando 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 y 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 éste es rígido y lleno de especificaciones de detalle como si es muy flexible y permite gran libertad de decisiones al entrevistador.

En el primer caso, el entrevistador tendrá que recibir un entrenamiento menor –ya que sólo tiene que obedecer las precisas instrucciones–; 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 tendrá que 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 considerable preparación previa que, una vez plasmada en el protocolo, guía en todo momento su realización práctica.

#### 2.1.1. Elaboración del cuestionario o listado de preguntas/respuestas

Esta elaboración mantiene ciertas semejanzas con la de un sistema de categorías observacional, y debe cubrir las siguientes fases:

1) **Fase preliminar.** En esta fase habrá que:

- Delimitar y definir el objeto de estudio.

#### Ved también

Sobre el sistema de categorías observacional, podéis ver el subapartado 2.2 del módulo didáctico "La observación participante y no participante en perspectiva cualitativa" de esta asignatura.

- 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.

### **Preguntas**

¿Por qué observación participante en vez de no participante o experimentación? (ved los subapartados 1.1.2 y 1.2.1, en este último concretamente la tabla "Valoraciones de la observación participante según el enfoque metodológico adoptado", del módulo "La observación participante y no participante en perspectiva cualitativa").

¿Por qué entrevista? (ved el subapartado 1.1.1 de este módulo).

¿Por qué un determinado tipo de entrevista (estructurada, no estructurada; directiva, no directiva; etc.)?

### **2) Lista de bloques semánticos o temas de contenido.** Ahora habrá que:

- Poner nombre al tema o temas que integran el objeto de estudio y sobre los cuales queremos obtener información.
- Desde el punto de vista de la medición se trataría de etiquetar las principales variables 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 ella.
- Por otra parte, cada bloque en sí mismo tiene que ser exclusivo respecto a los otros, es decir, no debe encabalgarse con ellos.

### **Ejemplo**

Si queremos obtener información sobre el objeto de estudio "Bienestar laboral" mediante entrevistas a los trabajadores de una empresa, podemos establecer un primer listado de aspectos a evaluar, que podrían ser "Satisfacción económica", "Comodidad en el puesto de trabajo", "Motivación por el trabajo", "Aceptación del entorno social", etc., que son los bloques semánticos a los que se refería el título de este subapartado.

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 bastante acotado. No obstante, queda aún suficiente margen de decisión en este terreno como para dedicar a esta cuestión una cierta reflexión. Básicamente, conviene decidir:

- El número de preguntas, en relación con el número de bloques establecido desde el principio. Sin embargo, 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, vinculado a distintos factores más allá de la modalidad particular de entrevista.
- En la entrevista caben distintos formatos de preguntas.

### Formato de las preguntas

El formato de las preguntas puede depender 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, a opiniones, a 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 a hablar de ciertas cosas, que con un niño.

**4) Decisiones sobre el tipo o formato de las respuestas.** Lógicamente, estas decisiones están también vinculadas 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, aunque no totalmente determinado por aquél. De todas formas, teniendo en cuenta que ahora nos estamos refiriendo a entrevistas estructuradas, podemos deducir que:

- Las respuestas preferidas en este contexto serán **cerradas**, en cualquiera de sus variantes.
- El abanico de respuestas posibles deberá estar, en consecuencia, previsto por el investigador, salvo aquellas 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 desea obtener con la que efectivamente le proporciona su muestra de sujetos. Es decir: no habrá sorpresas después de las entrevistas respecto al ámbito previsto de respuestas.
- En la entrevista caben distintos formatos de respuestas.

#### Ved también

Sobre las modalidades de entrevista podéis ver el subapartado 1.3.3 de este módulo didáctico.

#### Ved también

Sobre las respuestas cerradas podéis ver el subapartado 1.3.2 de este módulo didáctico.

**5) Concreción y formulación de las preguntas.** Ésta 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 de respuestas cerradas y preparadas constituirá un cuestionario, que el sujeto podrá contestar por escrito o no.

- El redactado de las preguntas deberá tener en cuenta la necesidad de ajuste entre preguntas y respuestas que mencionábamos en 3) y 4). En otras palabras: la pertenencia de la respuesta del sujeto dependerá de la adecuación del redactado.
- Tal como exigíamos en la fase 2), refiriéndonos a los bloques semánticos en el contexto del objeto de estudio, ahora también, en el contexto de cada bloque, el conjunto de preguntas tendría que cubrir "en extensión" el área de significado del bloque en cuestión, tendría que ser exhaustivo respecto a ella.
- También como en la fase 2), cada pregunta aislada tendría que ser exclusiva respecto a las otras del bloque, es decir, no tendría que encabalgarse con ellas.
- 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**

Pensad que no es lo mismo preguntar "¿Qué marca de teléfono compraría usted?" que "¿Qué marca de teléfono tiene usted?, o que "¿Qué marca de teléfono cree usted que es la mejor?".

El bloque o variable "Motivación por el trabajo" que hemos citado antes en 2) podría contener la pregunta "¿Cómo se siente de motivado respecto al trabajo que realiza usted en la empresa? Valore su motivación de 1 a 4 en la respuesta preparada en el cuestionario". Ésta sería una demanda bastante directa.

Pero ¿podríamos igualmente utilizar una pregunta más indirecta, como "¿Pone usted ilusión en el trabajo que realiza en la empresa?" (con respuestas alternativas "Sí/No/Depende")?

O aún más indirecta: "¿Aceptaría un trabajo diferente del que hace ahora en la empresa, suponiendo que le mantuvieran el mismo sueldo y los mismos compañeros? Responda Sí/No/No lo sé".

**6) Categorización y medición de las respuestas.** En general, las respuestas en una entrevista deben ser categorizadas, o clasificadas, y medidas con vistas a su análisis.

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

Aun así, en la medida en que estas respuestas no sean clasificadas automáticamente por las alternativas de respuesta previstas y se organicen en torno a ejes inesperados, habrá que tener presente que:

- 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 pueden ser también ayudadas por técnicas estadísticas multivariantes como el análisis de agrupaciones (clústers) o de componentes principales.
- En cuanto a la medición de estas respuestas en la dimensión intrasujeto o en la intersujeto, admite distintos enfoques, desde el simple recuento de frecuencias hasta el escalamiento psicométrico.

#### Ved también

Podéis ver los subapartados 4.3 y 4.4 del módulo didáctico "El estudio de transcripciones y documentos" de esta asignatura.

### 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 ésta.

#### 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 características de la entrevista.

##### Ejemplo

Se darán instrucciones concretas sobre cómo conseguir la máxima colaboración y sinceridad por parte del sujeto, sugiriendo o dictando las palabras que se deban 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 para rellenar por escrito, este recurso es prescindible.

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

##### Ejemplo

Eso puede comportar 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 un joven, etc.

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

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 eventualidades como la de que el sujeto no conteste o permanezca mucho rato en silencio.

- El entrevistador necesitará igualmente instrucciones sobre si tiene que **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, ya que el investigador no se siente demasiado preocupado por la idiosincrasia del sujeto. Si las toma, serán frases cortas o palabras como "Tarda en contestar", "Mira al infinito" o "Se rasca la nuca antes de responder". Tenéis ejemplos de estas notas en el extracto, ya comentado, de una **entrevista centrada**.

Por otra parte, es obvio que tendrá que transcribir las respuestas en aquellos 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 comunicársela al sujeto), duración que, como hemos dicho, estará vinculada al número de bloques y preguntas y a su tipo.
- A menudo será especificado el lugar concreto o el tipo de espacio donde debe ubicarse la entrevista.

Aquí caben recomendaciones concretas sobre iluminación, decoración, luz ambiental, mobiliario, etc., o más generales respecto al tipo de recinto o cámara donde debe celebrarse la entrevista: despacho, aula, cubículo, etc.

- Deberá ser igualmente preestablecida la posición relativa de entrevistador y entrevistado en este espacio, así como otros aspectos de la situación, con vistas a la estandarización del procedimiento.

Estas consideraciones tendrán usualmente que ver con cuestiones de proxémica y quinésica corporal: la orientación o relación angular de los cuerpos sentados, la distancia entre sí, 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 su aplicación.

### Ved también

Sobre la entrevista centrada podéis ver el subapartado 1.2.1 de este módulo didáctico.

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

Las entrevistas no estructuradas o abiertas requieren una considerable preparación 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 **no directivo**.

### 2.2.1. Elaboración del guión de las preguntas

En lo tocante a estas entrevistas, hablaremos más de "guión" o "guía" que de protocolo, dadas las connotaciones de mayor rigidez que tiene esta última palabra.

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

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

1) **Fase preliminar.** En esta fase habrá que establecer las mismas delimitaciones y definiciones que acabamos de hacer 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 en profundidad o una no directiva irán dirigidas a objetos de estudio bien diferentes de aquellos 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 porque:

- Los bloques difícilmente llegan a considerarse 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**.

#### Ved también

Sobre las entrevistas no estructuradas de los tipos en profundidad y no directivo, podéis ver los subapartados 1.2 y 1.3 de este módulo didáctico.

#### Ved también

El ejemplo del consumo de marihuana lo podéis ver en el subapartado 1.3.1 de este módulo didáctico.

- Por eso mismo, esta estructura de bloques y subbloques constituirá no sólo la columna vertebral, sino el esqueleto entero de la entrevista que guía al entrevistador durante su realización.
- Dada 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 del futuro entrevistado 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 sirven también aquí en el correspondiente contexto metodológico: el formato de las preguntas dependerá del tipo de objetivos, del tema general de investigación, de los rasgos del sujeto, etc. Ahora bien:

- En virtud de lo que acabamos de exponer en el punto 2), está claro que la trascendencia de estas decisiones quedará bastante disminuida, ya 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, ya que el interés del investigador apunta más a que el sujeto se exprese libremente que a que responda a muchas interrogaciones puntuales.
- Cuando las entrevistas son del tipo "en profundidad", se suelen introducir *preguntas sonda (probes)*. Éstas sirven para completar la información que da espontáneamente el sujeto.

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

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

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

Si se diera la primera posibilidad, la pregunta sonda sería arriesgada por cuanto 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, ya que solamente profundiza una información ya ofrecida por el sujeto. Podría ser ésta: "Usted ha citado los años de prisión pasados. ¿Podría decirme 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 utilizar no son pertinentes.
- En 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 al entrevistador. Éste puede intentar reconducir las respuestas hacia el terreno que realmente le interesa, pero a menudo tendrá bastante limitado este recurso debido a la táctica de la entrevista. Por ejemplo, en una entrevista no directiva la posibilidad de manipular al sujeto hacia donde el entrevistador quiere es más reducida.

5) **Concreción y formulación de las preguntas.** Podéis adivinar a estas alturas de la exposición que esta fase, que era crucial en la elaboración de un protocolo estructurado, ahora lo es mucho menos. Debemos tener presente que:

- De hecho, a menudo contaremos sólo con formulaciones genéricas de contenido (aquellas que hemos denominado antes **subbloques**), más que de preguntas propiamente dichas (sin embargo, para evitar malentendidos, seguiremos denominándolas "preguntas").

#### Ved también

Sobre subbloques podéis ver el subapartado 1.3.1 de este módulo didáctico.

#### **Bloques**

Las preguntas no acaban de plasmarse en un redactada inmutable. Lo que hace el entrevistador es ir derivando 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, el redactado de las preguntas o de los subbloques debe hacerse con cuidado, para generar la información en la cantidad y calidad buscadas.

#### **"Fórmulas mágicas"**

Las preguntas, precisamente por ser genéricas, deben funcionar como una especie 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").

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

6) **Categorización y medición 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 eso 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, a diferencia de las respuestas cerradas, donde cada alternativa de respuesta escogida por el entrevistado representa una sola unidad de clasificación.
- Dada la perspectiva émica que marca el rumbo de estas entrevistas, una posibilidad que debe considerarse es que los propios entrevistados validen, o contribuyan a validar, las categorías de clasificación propuestas por el investigador.
- Aparte de eso, una vez categorizado el material, será legítimo definir variables y aplicar técnicas de análisis estadísticas o de otros tipos.

### 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. Vale aquí la misma afirmación que hacíamos a propósito del guión 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 que está a punto de emprender y anticipar los rasgos más importantes de la situación interactiva que el sujeto vivirá poco después.

#### **Grabación**

Dada la longitud de las respuestas o relatos del sujeto, y la dificultad que supondría transcribirlas, en estas entrevistas el recurso de la grabación es bastante corriente.

- Con respecto a las instrucciones sobre la **imagen** que tiene que dar el entrevistador, las recomendaciones sobre actitud, voz, gesto, indumentaria,

etc., si existen, pondrán el acento en alcanzar un clima de proximidad y confianza en el que un cierto grado de empatía sea factible.

### **Ejemplo**

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

Por otra parte, las instrucciones con vistas a éstos 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 donde las indicaciones serán más precisas será el de las preguntas sonda que hemos descrito más arriba.
- El guión pedirá habitualmente que el entrevistador tome nota sobre distintas vertientes del comportamiento del entrevistado: postura, gesto, expresión facial, mirada, prosodia, etc.

## **2) Puesta en escena de la entrevista**

- La duración de la entrevista no se fijará por anticipado. Como máximo se pondrán límites o se harán advertencias sobre la necesidad de no cansar al sujeto, o similares.
- El guión aludirá sólo a aspectos muy generales de la situación de entrevista, sin entrar mucho en detalles sobre el tipo de espacio donde debería celebrarse.
- Por ejemplo, que haya silencio, que no haya interrupciones por causa de personas externas a la interacción, etc.
- 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 la distancia no sea tan grande que "enfríe" la relación ni tan pequeña que el sujeto se sienta intimidado o invadido son ejemplos de ello. 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 guión flexible de temas para preguntar y en recomendaciones generales sobre el clima que debe lograrse 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. La una y la otra son instrumentos de recogida de información útiles tanto para la investigación como para la evaluación y el diagnóstico. Sin embargo, veremos que esta afirmación general admite matices.

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

### Ved también

Sobre la combinación de diferentes modalidades de entrevista, podéis ver el apartado 1.4 de este módulo didáctico.

Tanto las entrevistas estructuradas como las no estructuradas son metodológicamente válidas, pero su utilidad se demuestra en diferentes direcciones de la investigación psicosocial.

### 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 <i>estandarizadas</i> . Son instrumentos de carácter <i>nomotético</i> .	– 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).	– No obstante, la información obtenida de esta manera no puede ser muy densa ni profunda, ya que no proviene de un diálogo propiamente dicho (la cumplimentación o la respuesta a un cuestionario no lo exige).
+ Como ya hemos dicho, el entrenamiento del entrevistador es esencial. Eso es también 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, lo cual evitará sesgos como el de <i>expectancia</i> .	– 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 éste es un instrumento ajustado y <i>fiable</i> . (Además, veremos que el sujeto no acostumbra a engañar con respecto a este tipo de información.)	– En cambio, si las preguntas pretenden hacer aflorar en el sujeto contenidos de conciencia, pretenden hacer patentes informaciones que el sujeto no tiene presentes o que quiere ocultar, entonces la entrevista estructurada es muy poco fiable, ya que el entrevistador debe conformarse 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 mediante soportes diferentes a la interlocución cara a cara. Así, un cuestionario cerrado puede administrarse colectivamente (como una encuesta), telefónicamente o por la red (e-mail, chats, messenger, etc.). Eso 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 éste sirva para acceder a zonas más íntimas del psiquismo del sujeto.

Positivos	Negativos
+ En definitiva, éstas son entrevistas que tienden a potenciar las facetas más <i>informativas</i> del discurso del sujeto. La ventaja de eso es que el sujeto, no teniendo que revelar información comprometida, intimidades, asuntos personales, se inclinará menos por engañar al entrevistador, opondrá menos resistencias.	– Pero eso 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 posee el sujeto.

### 2.3.2. Aspectos positivos y negativos de las entrevistas no estructuradas

Positivos	Negativos
+ Son herramientas de carácter <i>idiográfico</i> , 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 en una población.	– Las guías o guiones de estas entrevistas son siempre susceptibles de revisión, presentan una forma genérica que no se llega a concretar en un instrumento estable. Por eso, su buen uso depende mucho de la habilidad y experiencia del entrevistador y poseen 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 cada intervención del entrevistador recibe una "devolución" del entrevistado.	– Estas entrevistas suponen una importante inversión 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 alcanzar los objetivos marcados, cumplirá con creces con los requisitos metodológicos y técnicos, tratará al 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 inevitable coste de tiempo y dinero. Además, este entrevistador formado a conciencia tenderá a identificarse con los objetivos de la investigación en la que interviene, incrementando así el riesgo de expectancia, subjetividad o arbitrariedad en las interpretaciones.
+ Por contra, si las preguntas tratan de extraer o recuperar información olvidada, escondida o que el sujeto no ha llegado a hacer explícita, éstas son entrevistas eficaces y bien 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. Son, en este sentido, entrevistas fiables, aunque este término debe entenderse 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 éste ha hecho conscientes, éste puede ser un instrumento fiable pero también excesivo: esta finalidad no exige medios tan exagerados y el coste no compensa el beneficio.
+ Esta restricción, no obstante, repercute positivamente en la posibilidad de reunir información íntima y personal, extraída de las áreas más resguardadas 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 demasiado al diálogo por la red, dado que la percepción directa del interlocutor, su presencia física, suele ser indispensable.
+ Pero ello supone un punto importante a favor de estas entrevistas, ya que su estrategia de diálogo o conversación es la única que puede conducir a desvelar esos estratos más íntimos del sujeto entrevistado.	– En definitiva, éstas son entrevistas que potencian los aspectos más <i>emotivos</i> y <i>expresivos</i> del discurso del sujeto. Ello comporta un peligro, el de que el sujeto se resista a exhibir esas facetas de sí mismo (resistencias que el entrevistador debe procurar vencer).

#### Ejemplo

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

Esta entrevista fue el instrumento de recogida de información utilizado en la investigación "La vida en Barcelona en palabras de los niños y adolescentes", de C. Riba, X. Grau, y J. Jiménez (1999). La encontraréis en el libro *Per una ciutat compromesa amb l'educació* (pp. 502-523). Barcelona: Publicaciones del Ayuntamiento de Barcelona, Instituto de Educación.

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 excesivo alargamiento de la sesión de entrevista.

Las preguntas *son abiertas, a veces semiabiertas*, para no limitar demasiado el curso o la orientación de la respuesta, ni de canalizarla en direcciones que quizás no hubieran sido las escogidas por el sujeto espontáneamente. Debemos dejar lugar a la naturalidad, a una cierta improvisación, dejando "espacio de discurso" y el suficiente 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 cree que es la deseada por el entrevistador). Las consignas, instrucciones y, en general, el guión de la entrevista han sido redactados pensando en estos objetivos.

Las preguntas deben ser, además, *generales*. Como no podemos hacer muchas preguntas por las razones ya apuntadas, éstas tendrán que 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*.

En relación con la clasificación adoptada de las preguntas, éstas recogerán primariamente la subjetividad de los niños/as o chicos/as, expresada mediante verbos de estado, pensamiento, opinión, etc., pues interesa saber fundamentalmente cuál es el punto de vista del entrevistado. Al preguntar sobre *acciones o hechos* nos informaremos sobre el mundo objetivo de los sujetos ("cuántos parques hay en torno a tu casa"; "cuántos hermanos tienes"; "qué actividades haces el fin de semana"), y el trabajo adquirirá más bien el carácter de una encuesta sociológica "objetiva", carácter que no es el que buscamos. Sin embargo, en todas las preguntas será inevitable prever respuestas nacidas de juicios subjetivos y de otras empíricamente más objetivas, siendo estas últimas las que producirán datos sobre las acciones o actividades de los niños/as o jóvenes.

Esta dualidad obligará a introducir *subpreguntas* después de la pregunta principal, con el fin de controlar el desarrollo de la respuesta, dirigiéndolo 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, dirigir, los contenidos de la respuesta (ved listado de preguntas). Estas subpreguntas aparecerán *alineadas a la derecha, en un tipo de letra más pequeño y en cursiva*, y se irán introduciendo secuencialmente según el ritmo que aconsejen las respuestas que vayan surgiendo. Puede darse el caso de que ni siquiera haya que formularlas. Aceptamos también (sobre todo en la fase inicial, de prueba o ensayo) la posibilidad de reformularlas sobre la marcha según las circunstancias de la entrevista. Pero en ningún caso, la reformulación debería traicionar el espíritu original de la pregunta.

En el listado del que dispondrá el entrevistador/a constarán asimismo, con el mismo formato que las subpreguntas, algunas indicaciones sobre temas puntuales de interés que pueden sugerirse si la falta de respuesta o el carácter muy general, diluido, de ésta, así lo aconseja.

La recogida de datos se realizará en dos modalidades diferentes: *entrevista individual y discusión en pequeños grupos* de 5-6 niños/as 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 poner en marcha cada entrevista habrá que grabar el nombre completo del sujeto, la escuela a la que pertenece, su edad y su nivel escolar. Además del material grabado, convendrá que el entrevistador/a cuente con notas escritas, tomadas a lo largo de la entrevista (quizás en los mismos márgenes del guión de preguntas, al final), sobre aspectos de la respuesta (emocionales, expresivos), o del contexto, que no queden directamente registrados en la cinta; de esta manera, la tarea de vaciado e interpretación del material verbal resultará beneficiada. Estas notas llevarán también todos los datos antes indicados sobre el sujeto, así como la fecha. Pero en cualquier caso, esta información escrita no aconsejará prescindir de la precaución de iniciar el vaciado lo antes posible, cuando todavía se puede 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 hagan falta, pero en un solo bloque de tiempo. El material grabado será posteriormente 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.

El desarrollo de la entrevista seguirá el modelo "clínico".

Los sujetos serán entrevistados uno a uno. Previamente, el entrevistador/a 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/as o adolescentes no se sientan examinados.

El entrevistador/a 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 dentro de ella", adaptando esta fórmula a la edad del niño/a o chico/a que se tenga delante). Procurará que los entrevistados digan lo que realmente piensan, y no lo que han oído decir (a padres/madres, maestros/as, TV) o creen que deben decir. Pedirá su colaboración y garantizará la confidencialidad de la información obtenida, sirviéndose, como siempre, del lenguaje adecuado a cada grupo de edad.

Durante la realización de la entrevista el entrevistador/a y entrevistado/a deberán estar relativamente aislados, en una atmósfera distendida. Los sujetos no han de sentirse apremiados o presionados y deben poder contestar de forma libre y abierta cada pregunta. Sin embargo, interesa que cada entrevista dure entre 30 y 45 minutos como máximo, duración razonable dado el número de preguntas y que evitará la fatiga de los participantes.

No se admitirán "contrapreguntas" por parte de los niños/as o de los chicos/as, a menos que sean para aclarar la demanda original. En lo tocante a este punto, el entrevistador/a deberá fijarse 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/a podrá interrumpir al sujeto si éste se desvía de forma patente del curso esperado de la respuesta (curso implícito en el contenido de la pregunta), tratando de centrar entonces el tema de nuevo. También podrá intervenir para profundizar o completar alguna respuesta, siguiendo de hecho las pautas explícitas en el listado de preguntas. Aparte de eso, 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 lo que quieres decir" u otras similares, sin inducir en ningún caso la respuesta.

El arreglo de la situación (habitación o espacio, sillas, orientación mutua, posición, etc.) es libre siempre que garantice la comodidad y la concentración de los dos participantes, evitando interferencias y distracciones. En el caso de los pequeños, tal vez haga falta un escenario más informal (por ejemplo, sentarse en el suelo o en un rincón del patio, si así no se violan las exigencias de tranquilidad anteriormente establecidas).

## Actividad

Teniendo en cuenta el ejemplo anterior, identificad alguna característica de la metodología utilizada que *no* encaje exactamente en el tipo general de entrevista abierta o **no estructurada** que se utilizó (aunque la mayoría de sus rasgos sí que se corresponden con ésta).

Indicad también una característica de la entrevista que sea de tipo **directivo**, y una de tipo **no directivo**. Lógicamente debéis utilizar la información que ya se os ha dado sobre estos temas.

### Orientaciones y pistas para la solución de la actividad

El ejercicio es muy simple, aunque un poco largo. Requiere sólo repasar, uno por uno, los rasgos que hemos enumerado de una entrevista abierta y comprobar si están presentes o ausentes, citados o no, en el preciso protocolo del ejemplo. También podría ser que en el protocolo hubiera algún rasgo propio de otros tipos de entrevista (por ejemplo, de las estructuradas).

Con respecto a la segunda pregunta, debéis responderla también mediante la misma estrategia, ahora partiendo, claro está, del apartado de entrevistas directivas y no directivas.

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

## Bibliografía

### Bibliografías recomendadas

Blanchet, A. (1989). *Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales: datos, observación, entrevista, cuestionario*. Madrid: Narcea. Biblioteca Campus Mundet.

Cannell, C. F. y Kahn, R. L. (1968). Interviewing. En G. Lindzey y E. Aronson (eds.). *The Handbook of Social Psychology* (vol. 2): *Research Methods* (pp. 361-374). Nueva York: Addison Wesley. Biblioteca Campus Mundet. También en la biblioteca de Humanidades de la UAB, en la de la Universidad de Gerona y en la Pompeu Fabra.

Fontana, A. y Frey, J. H. (1994). Interviewing. The Art of Science. En N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (eds.). *Handbook of Qualitative Research* (pp. 361-374). Thousand Oaks (Cal): Sage. Biblioteca Campus Mundet.

Gubrium, J. F. y Holstein, J. A. (eds.). *Handbook of Interview Research: Context and Method*. Thousand Oaks (Cal): Sage. Biblioteca Campus Mundet.

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. Recuperado el 28 de agosto del 2008 desde <http://www.mapnp.org/library/evaluation/intrview.htm>.

Página importante, dado que está dedicada íntegramente a entrevistas y pone especial énfasis en los aspectos prácticos de cómo prepararlas y llevarlas a cabo.

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

Esta página está vinculada a la anterior. En ella encontraréis entradas interesantes como la de "Questionnaires".

(2000). *Infopolis 2 web site. Ergonomic Methods and Tools. Task Analysis Methods. Interview Techniques*. Universidad de Limerick. Recuperado 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.

