

---

# La entrevista y la historia de vida

---

PID\_00263492

Lucía Sanjuán Núñez

---

Tiempo mínimo de dedicación recomendado: 6 horas

---



**Lucía Sanjuán Núñez**

Primera edición: febrero 2019  
© Lucía Sanjuán Núñez  
Todos los derechos reservados  
© de esta edición, FUOC, 2019  
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona  
Diseño: Manel Andreu  
Realización editorial: Oberta UOC Publishing, SL

*Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.*

# Índice

<b>Introducción</b> .....	5
<b>Objetivos</b> .....	6
<b>1. La entrevista</b> .....	7
1.1. Introducción .....	7
1.2. Definición .....	7
1.3. Tipología .....	8
1.3.1. Según el grado de estructuración .....	8
1.3.2. Según el grado de profundización en los temas .....	10
1.3.3. Según el grado de extensión temática .....	11
1.3.4. Según el tipo de respuesta .....	12
1.3.5. Según el rol del entrevistador .....	12
1.3.6. Según el número de personas entrevistadas .....	13
1.4. Aplicabilidad y usos de las entrevistas cualitativas .....	14
1.5. Limitaciones y dificultades de aplicación de las entrevistas cualitativas .....	16
1.6. Implementación de las entrevistas cualitativas .....	17
1.6.1. Selección de la modalidad de entrevista .....	17
1.6.2. Selección de los entrevistadores .....	18
1.6.3. Selección de los entrevistados .....	22
1.6.4. Elaboración de un guion de entrevista .....	26
1.6.5. Dinámica de las entrevistas: inicio .....	30
1.6.6. Dinámica de las entrevistas: desarrollo .....	35
1.6.7. Actitud y tácticas del entrevistador .....	40
1.6.8. Registro de la entrevista .....	49
1.6.9. Transcripción de las entrevistas .....	51
<b>2. La historia de vida</b> .....	64
2.1. Introducción .....	64
2.2. Definición .....	65
2.3. Tipología .....	65
2.4. Aplicabilidad y usos de las historias de vida .....	68
2.5. Limitaciones y dificultades de aplicación de las historias de vida .....	70
2.6. Implementación de las historias de vida .....	71
2.6.1. Selección del tipo de relato biográfico .....	71
2.6.2. Selección de los entrevistadores .....	71
2.6.3. Selección de los entrevistados .....	72
2.6.4. Dinámica de las historias de vida: inicio .....	73
2.6.5. Dinámica de las historias de vida: desarrollo .....	74

2.6.6. Registro y transcripción de la historia de vida .....	78
2.7. Presentación de las historias de vida .....	79
<b>Bibliografía</b> .....	<b>81</b>

## Introducción

Dedicaremos este módulo a presentar las entrevistas y las historias de vida como técnicas cualitativas de investigación. Para ello, el texto está dividido en dos partes.

En la primera, abordaremos las entrevistas cualitativas. Comenzaremos con una breve introducción dedicada a clarificar conceptos y mostrar un pequeño resumen sobre la historia de la técnica, para aportar, después, una definición de entrevista cualitativa y una clasificación tipológica sobre la base de diferentes criterios. A partir de este punto, nos centraremos en la modalidad de entrevistas poco estructuradas y en profundidad, de las que veremos su definición, aplicabilidad y usos potenciales en investigación cualitativa, las limitaciones o prudencias que es necesario tener en el momento de su aplicación y las características generales de su implementación en el contexto de un diseño cualitativo de investigación, deteniéndonos especialmente en la selección de los sujetos a los que se entrevistará, la elaboración de un guion de entrevista, la dinámica de desarrollo y las estrategias o habilidades que deben reunir los investigadores que las empleen y los pasos que deben seguir para registrar y transcribir la información que obtengan.

En la segunda parte del módulo, seguiremos un esquema similar para hablar de las historias de vida, tratando, además de su definición y encuadre en las diversas modalidades contempladas en el método biográfico, algunas cuestiones específicas en cuanto a su implementación.

Al final de este módulo encontraréis un apartado con la bibliografía referenciada y especializada en el tema.

Tal y como hemos señalado en el módulo correspondiente a la observación participante, la orientación de este es también claramente práctica, para intentar proporcionar conceptos y herramientas necesarias para poner en práctica ambas técnicas en el contexto de diseños cualitativos de investigación.

## Objetivos

La lectura de este módulo os permitirá:

- 1.** Conocer el papel de las entrevistas cualitativas como técnica de investigación en el marco de diseños cualitativos.
- 2.** Identificar las potencialidades, ventajas y limitaciones de las entrevistas cualitativas.
- 3.** Conocer los aspectos básicos de la implementación de las entrevistas cualitativas y el registro y transcripción de datos procedentes de su uso.
- 4.** Disponer de algunos ejemplos prácticos sobre la utilización de las entrevistas cualitativas.
- 5.** Conocer el papel de las historias de vida como técnica de investigación en el marco de diseños cualitativos.
- 6.** Identificar las potencialidades, ventajas y limitaciones de las historias de vida.
- 7.** Conocer los aspectos básicos de la implementación de las historias de vida y el registro y presentación de datos procedentes de su uso.
- 8.** Disponer de bibliografía especializada sobre las entrevistas cualitativas y las historias de vida.

# 1. La entrevista

## 1.1. Introducción

Basada en lo que algunos denominan arte de la escucha y de la conversación (Valles, 2002), la entrevista, al menos desde un punto de vista coloquial, tiene sus raíces históricas ya en las actividades de viajeros, militares, médicos y narradores.

En el contexto formal de la investigación, ha sido utilizada desde los inicios de disciplinas ligadas a las ciencias sociales y las humanidades (antropología, sociología...), pero también en psicología y psiquiatría. De hecho, aunque se considera a C. R. Rogers, desde la psicología, pionero en el uso de entrevistas abiertas y no dirigidas, las entrevistas cualitativas tienen una gran deuda con el psicoanálisis (Freud, Jung y Lacan le dedican textos). Cada vez más, también, adquieren relevancia en otras ciencias de la salud, como la medicina, y, desde sus mismos inicios, en la epidemiología y la salud pública.

En la historia reciente de la investigación cualitativa, es necesario señalar la importancia que tuvo su uso por parte de los sociólogos de la Escuela de Chicago. Puede considerarse también que hay un antes y un después en la historia de la técnica a partir del trabajo de K. Merton (desde la sociología), quien, junto con Kendall (Merton y Kendall, 1946), acuñó el nombre de *focused interview* para referirse a entrevistas semidirigidas, semiestructuradas, centradas y en profundidad (Valles, 2002).

En antropología, la entrevista, especialmente en su modalidad no estructurada y en profundidad, constituye, junto con la observación participante, el núcleo de la estrategia etnográfica.

## 1.2. Definición

La mayoría de los autores (Valles, 2002) destacan, de una u otra manera, la cercanía de las entrevistas cualitativas con las conversaciones o diálogos habituales en la vida cotidiana, aunque conviene, como iremos insistiendo a lo largo de este texto, no confundir las charlas informales con las entrevistas formales en tanto que técnica de investigación cualitativa. Suele señalarse que las semejanzas se relacionan con la forma espontánea de tejer las preguntas y argumentaciones, de manera libre y poco dirigida, y la cercanía entre el entrevistador y el entrevistado. En cuanto a las diferencias, se centran en la preparación previa, el carácter orientado de la conversación (temática, pero también metodológicamente) y su asimetría (ya que se busca que sea una de las partes –el entrevistado– la que aporte la mayoría de la información, que la otra

### Lectura recomendada

Para un repaso, somero, de la historia de la técnica, muy útil para la clarificación de conceptos, os recomendamos consultar:

M. S. Valles (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 32).

–el entrevistador– escucha de manera activa y a quien le interesa no ya de manera personal, sino profesional). Es decir, en algunos aspectos, una entrevista cualitativa puede recordar a una conversación informal, aunque en la práctica dista mucho de serlo. En palabras de Valles (2002):

«Esto es, las *entrevistas de investigación* no se consideran una experiencia de laboratorio, en el sentido de proporcionar al entrevistador y al entrevistado un aislamiento respecto de las normas propias de sus contextos socioculturales. Los procesos de comunicación e interacción social *cuasi naturales* de la vida cotidiana se simulan o se transforman en las entrevistas con el propósito de obtener información pertinente, de acuerdo con la demanda de estudio» (Valles, 2002, p. 46, las cursivas son suyas).

Podemos definir, por tanto, la entrevista cualitativa como un proceso por el que una persona (entrevistado), elegida de acuerdo con los parámetros fijados en un diseño de investigación, proporciona información considerada relevante sobre el objeto de estudio (o un aspecto de este) desde su propio punto de vista o experiencia, en el marco de una conversación con una persona (el entrevistador) formada y entrenada en el uso de la técnica.

Así, la principal utilidad de las entrevistas cualitativas es abordar las percepciones, interpretaciones, opiniones, motivos, etc. de los sujetos sobre los fenómenos de interés para una investigación y hacerlo en el curso de un encuentro (entre entrevistador y entrevistado) previsto, directo, pautado y orientado precisamente a este fin.

### 1.3. Tipología

En lo que se refiere a la tipología, suelen utilizarse varios criterios para clasificar las entrevistas (Valles, 1997, 2002):

#### Lecturas complementarias

No podemos detenernos en los diferentes paradigmas teóricos en los que tienen cabida las entrevistas cualitativas, ni tampoco en la descripción exhaustiva de los orígenes y fundamentos teóricos de cada propuesta de tipología. Para esto, os remitimos al módulo 1 «Introducción a la metodología cualitativa de investigación», en el que tratamos los diferentes enfoques teórico-metodológicos en investigación cualitativa y, también, a los siguientes trabajos:

M. S. Valles (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

M. S. Valles (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 32).

#### 1.3.1. Según el grado de estructuración

Distinguiremos entre:

- Entrevistas estructuradas.
- Entrevistas no estructuradas.
- Entrevistas semiestructuradas.

#### Lectura complementaria

Para más información sobre la perspectiva de diferentes autores sobre las semejanzas y diferencias entre las conversaciones informales y las entrevistas cualitativas, podéis consultar:

M. S. Valles (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 32).

### a) Entrevistas estructuradas

Se trata de entrevistas altamente estandarizadas en las que existe un guion previo, que se sigue de manera pautada y en el que se registran las preguntas, que son formuladas por igual a todos los entrevistados.

Las respuestas son mayoritariamente cerradas (es decir, con un número limitado de opciones establecidas previamente), aunque puede existir un pequeño número de respuestas abiertas.

En estas entrevistas, el entrevistador tiene un rol directivo y no ejerce como dinamizador de una conversación, sino como simple recolector de datos.

Aunque se utilizan en ciencias sociales, especialmente en sociología, no son lo que se considera, por la mayor parte de los autores, la técnica característica de la investigación cualitativa.

### b) Entrevistas no estructuradas

Se trata, en este caso, de entrevistas típicamente cualitativas. Constituyen un instrumento flexible y dinámico de recolección de datos caracterizado por lo siguiente:

- No hay un guion estricto preestablecido que se siga de manera rígida, sino una guía temática (bien organizada y sistematizada, eso sí) que el entrevistador utiliza para orientar la conversación. No se trata, como veremos más adelante, de un guion con las preguntas ya formuladas que el entrevistador vaya siguiendo punto por punto, sino una especie de *chuleta* que puede tener delante o haber memorizado y que le sirve para recordar los puntos principales y los subtemas que debe tratar.
- La entrevista toma la forma de una conversación fluida y viva en la que los temas se van abordando a medida que el hilo de la conversación conduce a ellos. No se trata, tenemos que insistir, de una conversación informal, ni de algo improvisado: en todo momento, el entrevistador debe tener presentes cuáles son los objetivos de la técnica y de la entrevista específica a cada sujeto concreto y debe orientarla a obtener la información que le interese con el mayor grado de profundidad y detalle posible, pero debe hacerlo, y aquí está la clave, de manera poco directiva, respetando, en la medida de lo posible, el flujo de la conversación, aprovechando, sin cortar (pero dirigiéndolo), el curso del discurso del entrevistado, de manera que este pueda elaborar sus propias respuestas de manera espontánea, a su propio ritmo y según sus propias palabras.
- Como veremos, en este tipo de entrevistas es fundamental la habilidad del entrevistador para favorecer que el sujeto hable, espontáneamente y

de acuerdo a su propio estilo, de los temas que son de interés para la investigación.

### c) Entrevistas semiestructuradas

Se trata, por decirlo así, de una modalidad intermedia entre las dos anteriores y que constituye, probablemente, la más utilizada en la investigación cualitativa.

Son entrevistas en las que buena parte de la conversación transcurre bajo los parámetros de lo que denominaríamos una entrevista no estructurada (es decir, sin un guion estricto, dejando que la conversación fluya bajo la dirección poco rígida del entrevistador para que el sujeto elabore sus propias respuestas y argumentaciones), pero que constan, también, de una parte más estructurada, en la que el entrevistador formula ciertas preguntas de manera más directiva y estandarizada. Suelen ser, estas últimas, preguntas orientadas a conocer sobre todo algunos datos sociodemográficos básicos de los sujetos (edad, sexo, situación laboral...), pero también pueden utilizarse para precisar algunas respuestas dentro de unas pautas prefijadas que ayuden a la codificación posterior.

En qué medida domine la vertiente más o menos estandarizada dependerá de la situación concreta de investigación y de la entrevista. Ahora bien, como podemos deducir, se trata de entrevistas en las que es necesario que el investigador tenga un buen conocimiento previo de qué preguntar, a quién y cómo en esa fase más estructurada, para poder tener una cierta seguridad de qué preguntas formular y que se comprenderán y podrán interpretar correctamente las respuestas.

#### 1.3.2. Según el grado de profundización en los temas

Se diferencia entre:

- Entrevistas superficiales.
- Entrevistas en profundidad.

##### a) Entrevistas superficiales

Se trata de entrevistas en las que los temas se abordan sin una gran profundización en cada uno de ellos. El objetivo suele ser más la exhaustividad que la profundidad, es decir, tratar de manera poco intensiva un conjunto más o menos amplio de temas.

##### b) Entrevistas en profundidad

Al contrario que las anteriores, en las entrevistas en profundidad, cada uno de los temas que se tratan se aborda de manera intensiva.

Suelen ser, como se puede prever, entrevistas no estructuradas o semiestructuradas, en las que el objetivo del entrevistador es dirigir la conversación de forma que el sujeto trate de manera detenida y detallada cada uno de los temas, habitualmente en el curso de un diálogo poco pautado, prolongado y espontáneo.

### **1.3.3. Según el grado de extensión temática**

En este caso, cabe distinguir entre:

- Entrevistas focalizadas o centradas.
- Entrevistas no focalizadas o no centradas.

#### **a) Entrevistas focalizadas o centradas**

Su definición inicial viene ya de los artículos de Merton y Kendall (1946) y Merton, Fiske y Kendall (1956), en los que hablan de una modalidad de entrevista caracterizada por la existencia de un guion previo, elaborado por los investigadores a partir de su conocimiento del tema y las hipótesis planteadas sobre él, que se plantea de una manera semidirigida sobre un tema concreto o un número muy acotado de temas.

Así, aunque en tanto que entrevista cualitativa, se procura que el grueso de la misma conste de preguntas de respuesta libre que el sujeto responde relatando su propia experiencia, el conjunto de temas que se abordan es limitado y se intenta que las respuestas se ajusten a él de la manera más concreta posible. Suele decirse, en este sentido, que se busca más profundidad que exhaustividad.

#### **b) Entrevistas no focalizadas o no centradas**

Se trata, a diferencia de las anteriores, de entrevistas que abarcan una gama de temas amplia. El objetivo en este tipo de entrevistas es mantener una conversación que aborde una gran diversidad de temas (entre los considerados relevantes para la investigación), de manera exhaustiva y, habitualmente, en profundidad y con un rol poco directivo por parte del entrevistador.

En parte de la bibliografía especializada, suele decirse que se trata de entrevistas que se realizan sobre todo en las fases exploratorias de las investigaciones, aunque esto no es del todo preciso y ni siquiera es siempre conveniente: que la entrevista sea un repaso exhaustivo a temas muy diversos no significa, ni mucho menos, que no esté planificada y pautada, ni que los temas se aborden superficialmente o sin rigor; al contrario, las entrevistas no centradas, cuando están bien planteadas por un investigador conocedor del tema, constituyen un instrumento enormemente valioso para obtener información rica y variada en una investigación cualitativa. Se trata, eso sí, de entrevistas habitualmente

largas, que requieren de una adecuada planificación y de buena preparación y habilidad por parte del entrevistador. Son, como dijimos ya para las entrevistas no estructuradas o semiestructuradas, las más típicamente cualitativas.

#### **1.3.4. Según el tipo de respuesta**

Según este criterio se diferencia entre:

- Entrevistas de respuesta cerrada.
- Entrevistas de respuesta abierta.

##### **a) Entrevistas de respuesta cerrada**

Se trata de entrevistas en las que a cada pregunta (o un número mayoritario de ellas) se le asigna un número limitado de opciones de respuesta, establecido previamente.

Las respuestas del entrevistado se asignan a una de las opciones previamente codificadas o, lo que es más frecuente, se le pide que escoja entre ellas aquella que más se ajustaría a su argumentación.

El objetivo es facilitar el análisis de los datos (en la medida en que las respuestas ya están codificadas) y hacer más rápido y sencillo el curso de la entrevista. La contrapartida es, como parece evidente, la pérdida de capacidad para un verdadero acceso a las percepciones y argumentaciones de los sujetos, objetivo principal, lo sabemos ya, de los enfoques cualitativos.

Se trata, en realidad, de una modalidad próxima a la encuesta o los test y, por ello, de corte no tan típicamente cualitativo.

##### **b) Entrevistas de respuesta abierta**

Se trata de una modalidad de entrevista claramente cualitativa en la que el investigador deja que los sujetos expresen sus opiniones, experiencias o percepciones sin acotar sus respuestas de manera prefijada, sino permitiendo que elaboren su propio discurso, respetando su manera de expresarse y de ir tratando los temas.

#### **1.3.5. Según el rol del entrevistador**

Según este criterio se diferencia entre:

- Entrevistas directivas.
- Entrevistas no directivas.

##### **a) Entrevistas directivas**

En esta modalidad, el entrevistador adopta una actitud de dirección muy marcada en lo que se refiere a los temas, su tratamiento concreto y la elaboración de las respuestas, interviniendo frecuentemente en la conversación para orientarla de manera clara y formular preguntas directamente.

Suele tratarse de entrevistas estructuradas y tienen la ventaja de acotar los temas y disminuir las dispersiones, limitando la duración de la entrevista, pero tienen el inconveniente de que se interrumpe el flujo de la conversación, de manera que el sujeto tiene menos libertad para abordar los temas y las respuestas de acuerdo con su propio estilo.

#### **b) Entrevistas no directivas**

Como entrevistas de corte inconfundiblemente cualitativo, el investigador establece una estrategia en la que permite el flujo espontáneo de la conversación y respeta el discurso del sujeto al mismo tiempo que es capaz de conducir la conversación hacia los temas que interesan. Se trata de entrevistas habitualmente no estructuradas o semiestructuradas, orientadas a tratar los temas en profundidad y apoyadas en un guion poco rígido, que permiten el acceso a una amplia variedad y volumen de información.

### **1.3.6. Según el número de personas entrevistadas**

Distinguimos, en este caso, entre:

- Entrevistas individuales.
- Entrevistas grupales.

#### **a) Entrevistas individuales**

Como su propio nombre indica, se trata de entrevistas en las que hay un único entrevistado.

#### **b) Entrevistas grupales**

En este caso, nos encontramos con más de una persona entrevistada al mismo tiempo. Aunque este tipo de entrevistas pueden tener cierta utilidad y en ocasiones son las únicas posibles, por ejemplo, cuando los sujetos no aceptan (por diferentes motivos) ser entrevistados individualmente, se trata de una modalidad poco utilizada en metodología cualitativa. De hecho, cuando el interés es establecer un debate, contrastar abiertamente perspectivas u opiniones, o, incluso, observar las dinámicas de la construcción de discursos o de interacción grupal, la técnica más adecuada deja de ser la entrevista y pasa a ser el grupo de discusión, que trataremos en el siguiente módulo de esta asignatura.

Para cerrar ya este apartado, haremos un apunte más: la información recogida en las páginas anteriores permite corroborar la enorme diferencia entre la técnica de la entrevista cualitativa y las charlas o conversaciones informales, pero, además, es importante no confundir las entrevistas formales con las conversaciones en el curso de la observación participante. Aunque algunos autores las denominen *entrevistas conversacionales* para acercarlas a una técnica formal, esta terminología no parece adecuada, por confusa, puesto que se trata de conversaciones informales, no pautadas ni preparadas de antemano (aunque el trabajador de campo tenga una clara idea de qué quiere preguntar en cada situación de la observación participante), de duración indefinida, que se inician en cualquier momento y en cualquier momento pueden suspenderse también (Valles, 2002). Ciertos autores, no obstante, como, por ejemplo, Pujadas (2004, p. 90), incluyen las que denominan *entrevistas informales* como una modalidad de entrevista poco o nada estructurada que el investigador mantiene durante la observación participante, habitualmente en el contexto de conversaciones espontáneas, orientadas en especial a comenzar o afianzar las relaciones sociales y descubrir temas.

En general, a modo de resumen, diremos que las entrevistas típicamente cualitativas son entrevistas no estructuradas o semiestructuradas, en profundidad, no focalizadas, no directivas, individuales y de respuesta abierta. Se trata de entrevistas guiadas por un guion flexible, que se aplica de manera espontánea, en las que el entrevistador deja que el sujeto elabore sus propias respuestas, favoreciendo la comunicación directa, fluida y espontánea, y orientadas a ganar comprensión, desde el punto de vista de los sujetos, sobre un conjunto a menudo amplio de temas. Es habitual que, en el contexto de las investigaciones, se les llame, de manera un tanto imprecisa, simplemente *entrevistas en profundidad*. A ellas nos referiremos en las siguientes páginas.

#### **1.4. Aplicabilidad y usos de las entrevistas cualitativas**

Destacaremos las siguientes utilidades de las entrevistas (Valles, 1997 y 2002):

- Permiten profundizar en las percepciones y vivencias de los sujetos, expresadas en sus propias palabras y de acuerdo con sus propias perspectivas. Se trata, además, de sujetos seleccionados con criterios teóricos en función de su capacidad estimada para ofrecer información confiable y de calidad, lo que otorga un gran valor a los datos obtenidos.
- Permiten indagar en hechos del presente y también del pasado de los entrevistados.
- Permiten contextualizar la información recogida en el contexto social, político, cultural y económico en el que se obtiene. De hecho, como veremos, un buen conocimiento previo del contexto resulta imprescindible en todas las fases de la entrevista: desde la preparación (para que las preguntas

sean pertinentes) hasta la selección de entrevistados y la propia conducción de la entrevista.

- Facilitan el acceso a información que, por diferentes motivos, puede ser difícil de observar (por ejemplo, durante la observación participante): cuando los fenómenos son poco frecuentes, relativamente ocultos, cuando se dan en un número de escenarios muy amplio, cuando han sucedido en el pasado y ya no se pueden observar, etc.
- Permiten el surgimiento de información no contemplada previamente o no obtenida mediante otras técnicas. Al dejar que el sujeto elabore libremente sus respuestas y teja de manera paulatina sus argumentaciones, es posible que plantee situaciones, explicaciones o perspectivas que los investigadores no habían contemplado o no de la misma manera.
- Permiten orientar la aplicación de otras técnicas de investigación, como la encuesta o los grupos de discusión, o, también, de otras modalidades de entrevista.
- Permiten completar la información obtenida mediante otras técnicas, como las encuestas o la observación participante. Así, por ejemplo, es posible completar la información obtenida sobre las conductas de los sujetos en la observación participante, accediendo a explicaciones sobre esas mismas conductas, directamente por parte de sus protagonistas.
- Permiten elaborar hipótesis y tienen una enorme utilidad para la obtención de descripciones densas (desde perspectivas interpretativistas), para la construcción de teoría (especialmente, desde perspectivas cercanas a la Teoría fundamentada) y, también, para el cambio social (desde perspectivas sociocríticas).
- Permiten reducir el tiempo dedicado a la investigación, si se compara con la observación participante. Esto no significa, es imprescindible aclararlo, que una técnica pueda sustituir automáticamente a otra: sabemos ya que cada técnica de investigación tiene sus ventajas y limitaciones y se ajusta de manera más o menos adecuada a los intereses, escenarios y circunstancias de investigación que se dan en cada momento, por lo que la elección debe hacerse, siempre, con criterios científicos de adecuación de cada técnica. Ahora bien, no podemos negar que, por razones meramente prácticas, no siempre es posible implementar una técnica larga y costosa como la observación participante, de manera que la realización de entrevistas en profundidad puede ser una alternativa aceptable si el investigador tiene muy presentes no solo sus ventajas, sino también sus limitaciones.

## 1.5. Limitaciones y dificultades de aplicación de las entrevistas cualitativas

Como toda técnica, podemos destacar también algunas limitaciones de las entrevistas:

- La principal limitación es, probablemente, el tiempo. El proceso de preparación, desarrollo, transcripción y análisis de una entrevista semiestructurada y en profundidad se estima, con algunas variaciones entre los autores, entre las 10 y 15 horas. Esto la convierte en una técnica más cara (de nuevo, el tiempo es dinero) que, por ejemplo, la encuesta o, incluso, que el grupo de discusión. Supone, no obstante, menos duración y costos que la observación participante.
- Igual que cualquier técnica, en realidad, está afectada por la reactividad. Es necesario tener presente que las entrevistas recogen el relato de las personas sobre sus percepciones y conductas, y que este relato puede resultar alterado por la propia situación de la entrevista, de manera más o menos consciente, y por diversos motivos: miedo, pudor, olvidos... La reactividad, sin embargo, disminuye si existe un contacto previo entre entrevistador y entrevistado que haya posibilitado el establecimiento de una relación de cierta confianza, si se establecen unas condiciones de entrevista que sean cómodas para el entrevistado (el lugar, la hora, la disposición del escenario...) y si el entrevistador es hábil para conducir la entrevista planteando adecuadamente los temas difíciles o delicados. Esta reactividad será, no obstante, siempre menor que en las encuestas basadas en contactos únicos entre entrevistador y entrevistado, e incluso que en los grupos de discusión en los que los participantes no tienen confianza entre sí o con el moderador.
- Por otra parte, no siempre las personas somos totalmente conscientes de por qué hacemos lo que hacemos o de dónde proceden nuestras interpretaciones de la realidad, de manera que hay que tener presente que, por muy abierta y fluida que sea una entrevista, en ella se obliga a los sujetos a reflexionar y elaborar respuestas sobre temas que puede no ser sencillo abordar, lo que influirá en la calidad de la información obtenida. La capacidad de reflexión y expresión de los sujetos es, entonces, un criterio tan importante como el tipo de información de la que son depositarios, a la hora de seleccionarlos para hacer una entrevista.
- Respecto a la observación participante, tiene el inconveniente de no permitir el acceso directo al contexto en el que tienen lugar los fenómenos por los que se preguntan y en el que adquieren sentido las interpretaciones de los sujetos. No obstante, como ya hemos dicho, esto se soluciona, al menos en parte, cuando el investigador se ha esforzado en alcanzar, mediante la lectura de bibliografía o la implementación de otras técnicas, un conocimiento previo del contexto y de los sujetos. Y es que este conocimiento es

imprescindible para plantear preguntas que tengan sentido (tanto para el entrevistador como para el entrevistado) y estén formuladas de la manera adecuada (siguiendo las normas de interacción social aceptables para el entrevistado), para preguntar y para repreguntar, para pedir aclaraciones, para detectar cuestiones que no se entienden o que surgen por primera vez, para delimitar matices y, también, para poder comprender las respuestas.

- Al hilo de lo dicho en el punto anterior, no solo será necesario conocer el contexto, sino también garantizar un manejo suficiente de un idioma común, entendido además no solo desde el punto estrictamente lingüístico, sino de manera más amplia, en lo que se refiere a los estilos de comunicación y las pautas culturales de relación y de establecimiento de significados a los conceptos.
- Permiten solo (¡solo!) reconstruir el relato de los sujetos, pero sabemos que puede haber una enorme distancia entre lo que los sujetos dicen que hacen y lo que realmente hacen, algo, esto último, que se escapa del alcance de las entrevistas; por ello, de nuevo, el conocimiento del contexto nos dará pistas sobre la confiabilidad de los datos que vamos obteniendo y, también, resulta muy útil la complementariedad de las entrevistas con otras técnicas que soslayan esta limitación, como la observación participante.

## **1.6. Implementación de las entrevistas cualitativas**

El desarrollo de las entrevistas cualitativas engloba diversas etapas que implican decisiones no solo prácticas, sino también metodológicas. Veámoslas con detenimiento.

### **1.6.1. Selección de la modalidad de entrevista**

En un apartado anterior, hemos explicado la existencia de diversas modalidades de entrevista que presentan, cada una de ellas, usos potenciales, ventajas e inconvenientes característicos.

En cualquier investigación, lo hemos visto también, la elección de las técnicas debe ser coherente con las preguntas de investigación, los objetivos, las características de la población y también los recursos disponibles. La entrevista no es, en este sentido, una excepción, y la decisión sobre su uso, en general y de cada tipo en particular debe hacerse también de acuerdo con estos criterios.

Así, por ejemplo, sabemos que no será adecuado plantear una entrevista estructurada, superficial y focalizada cuando lo que queremos es tratar un tema (y un contexto y una población) con el que estamos poco familiarizados. También, que la modalidad de entrevista más adecuada para tratar temas amplios en profundidad, sobre los que buscamos una caracterización y contextualización lo más profunda posible, y su encuadre en el presente y el pasado, será semiestructurada, no centrada y en profundidad. Si buscamos la posibilidad de cuantificar cierto tipo de fenómenos ya bien conocidos, optaremos por una entrevista estructurada, de respuesta cerrada, etc.

### 1.6.2. Selección de los entrevistadores

La selección de los investigadores no es ni mucho menos una cuestión menor: tiene implicaciones respecto al diseño de la investigación y sobre la relación que se establezca con los sujetos y, por tanto, en cuanto al tipo y la calidad de la información que se obtenga, de manera que es importante que cumplan algunos requisitos (Valles, 1997 y 2002; Kvale, 1996):

#### a) Conocimiento de la investigación

Es necesario que los entrevistadores conozcan bien el tema de la investigación, los objetivos e hipótesis y el diseño, de manera que puedan orientar adecuadamente el curso de la conversación, llevar el tema a los elementos de interés y optimizar los recursos. Al conocer las fases de la investigación y los propósitos concretos de la entrevista, podrán orientarla mejor. Por este motivo, los entrevistadores cualitativos son habitualmente miembros activos del equipo de investigación, encargados de implementar esta técnica, partícipes del diseño de la investigación en su conjunto y de la técnica en concreto y de su posterior descripción y análisis, aunque puedan trabajar en equipo.

#### b) Conocimiento del contexto donde tienen lugar las entrevistas y de los entrevistados

Se trata de que el entrevistador conozca no solo a la persona a la que va a entrevistar, sino que, como ya hemos mencionado más arriba, es imprescindible que esté adecuadamente familiarizado con el contexto (social, geográfico, político, económico y cultural) en el que hará las entrevistas y sobre el que va a preguntar. Ya Merton y Kendall (1946) defendían la necesidad de que los investigadores que llevaban a cabo las *focused interviews* tuviesen un buen conocimiento previo de la situación que iban a abordar a partir de la bibliografía existente. Valles (2002) lo explica así, al referirse a su trabajo con ancianos que vivían solos en Madrid (Cea y Valles, 1992):

«Recuerdo especialmente las entrevistas con personas mayores, viviendo solas, en el municipio de Madrid. La observación de sus viviendas y vecindarios decía, a veces, más que sus palabras acerca de sus condiciones de vida. Y al contrario, sin haber conversado con ellos y ellas, la observación sin más hubiese dado lugar a una valoración exageradamente negativa» (Valles, 2002, p. 67).

Además, el entrevistador debe tener información previa del sujeto, al menos básica, especialmente en lo que se refiere a las características que lo convierten en un individuo interesante para ser entrevistado. Este conocimiento permitirá preparar mejor la entrevista, facilitará su curso y mejorará la relación, haciendo que el entrevistador pueda plantear las preguntas adecuadas, de la manera adecuada y en el momento adecuado para obtener información confiable y de calidad. De hecho, se considera preferible, a diferencia de lo que ocurre en las encuestas, que exista un conocimiento mutuo previo, es decir,

que entrevistador y entrevistado se conozcan a partir de otras investigaciones o relaciones o, en la propia investigación a partir de contactos previos o, mejor aún, de observación participante.

Este conocimiento previo ayuda, además, a definir adecuadamente la relación entre ambos, en lo que se refiere, por ejemplo, a la posición social del entrevistador respecto al grupo estudiado. Así, el entrevistador puede ser un miembro de este grupo, puede ser alguien ajeno pero conocido y aceptado al que se le otorga un estatus definido o puede ser un completo extraño. De esta definición de roles dependerá la relación que se establezca (especialmente en un primer momento), el desarrollo de la entrevista y, finalmente, la calidad de la información que se vaya obteniendo. En algunos casos, interesará que este rol sea de cierta superioridad, o al menos de igualdad (sobre todo cuando entrevistamos a expertos o a personas con una posición social elevada), para que haya reconocimiento de la figura tanto del entrevistado como del propio entrevistador (reforzando su posición social relativa), mientras que en otros interesará tratar de reducir al máximo la distancia social para que el entrevistado esté cómodo (Valles, 2002).

### **Ejemplo de caso práctico**

Pongamos un ejemplo sobre esto. Imaginad una investigación sobre la inserción socio-laboral de jóvenes que han estado tutelados por una institución oficial. Imaginad entrevistas a estos jóvenes realizadas por:

- Un educador social que ha trabajado en el centro tutelado del que procede la mayoría, directamente con ellos, a diario, en actividades cotidianas.
- El director del centro tutelado.
- Un responsable de un centro de orientación laboral que no conoce a estos jóvenes.

¿Creéis que las relaciones que establezcan serán diferentes?

Otro ejemplo: una investigación sobre las condiciones laborales del profesorado universitario; ¿qué perfiles de entrevistador creéis que serían necesarios en cuanto a la posición social de entrevistados y entrevistadores?

Podéis encontrar algunas reflexiones sobre este tema con ejemplos reales concretos en Valles, 2002.

En algunas entrevistas, este conocimiento del perfil del entrevistado tiene que ser mayor por tratarse de alguien relevante para la investigación o que puede aportar una información muy específica o valiosa. Esto, en determinados temas, no siempre es sencillo y se requiere que el entrevistador tenga un buen conocimiento de los temas pertinentes para poder dirigir la conversación adecuadamente, adaptándola al perfil concreto de los sujetos y, también, para ganarse el reconocimiento del entrevistado. Esto puede requerir entrevistadores con una formación específica para entrevistar, por ejemplo, a sujetos expertos.

### **c) Formación, habilidad y experiencia para la aplicación de la técnica**

De un entrevistador cualitativo se debe esperar buena capacidad de escucha, de síntesis, de reflexión y de expresión. Es necesario que tenga capacidad para escuchar activamente el discurso de los sujetos para poder interpretar sus respuestas, comprender lo que dicen, pedir aclaraciones o solicitar matices, contrastar las respuestas, repreguntar... Pero también es necesaria una buena capacidad comunicativa (para explicar qué quiere saber, para expresar reconocimiento a los sujetos, para pedir aclaraciones...), de memoria (para retener el guion de entrevista, para retomar temas que han ido quedando poco tratados, para contrastar informaciones contradictorias en el curso de la entrevista...), de síntesis (para recapitular la información, presentarla y continuar la conversación) y de análisis (para interpretar lo que escucha y alcanzar una buena comprensión y ser capaz de repreguntar, de contextualizar las respuestas...).

Se requiere, también, capacidad de mostrar cercanía y comprensión hacia el entrevistado (para ayudarlo a hablar, valorar sus esfuerzos y su tiempo...) y confianza en sí mismo, en sus habilidades y conocimientos (para evitar actitudes de inhibición, de conflicto, de estancamiento de la conversación...), pero sin confundir nada de esto con una actitud dominante ni paternalista, especialmente en el caso de que exista una distancia (jerárquica, social, económica, formativa...) con el sujeto. Por esto, es importante que el entrevistador cualitativo sea una persona con capacidad para establecer y mantener relaciones empáticas, para enganchar al sujeto a la conversación, hacerle sentir cómodo y valorado, animarle a hablar y reflexionar. De esta capacidad y flexibilidad para adaptarse a diferentes sujetos y circunstancias dependerá, en buena medida, la cantidad y sobre todo la calidad de la información obtenida.

Se trata, en definitiva, y como veremos con más detalle más adelante, de tener la capacidad para mantener una actitud activa, flexible y analítica, que implica un elevado grado de atención y concentración, capacidad para reflexionar y preguntar rápidamente, dando profundidad a la conversación para obtener la mejor información (Valles, 2002).

Para todo esto, es fundamental disponer de una adecuada formación en metodología cualitativa y en la técnica de la entrevista y, sobre todo, entrenarse, es decir, hacer entrevistas y adquirir experiencia.

#### **d) Adecuación del perfil a las circunstancias de la investigación**

Tal y como explicamos para la observación participante, existen cierto tipo de características personales de los investigadores que son inevitables e inmutables (sexo, edad, grupo étnico...) y que, también en las entrevistas, tienen un papel que hay que tener en cuenta.

Además de estas características, habrá que tener presente también otras, más moldeables, como los conocimientos del contexto, la experiencia previa en el tema o con la población concreta o la presencia física (vestimenta, modales, lenguaje...).

#### e) Número de entrevistadores

Lógicamente, el número de entrevistadores con el que se deba (y pueda) contar en una investigación dependerá del diseño de esta, de la tipología prevista de entrevistas, del número total de entrevistas que se prevé realizar, de la disponibilidad económica y de tiempo y de la diversidad de sujetos a los que se entrevistará (que puede hacer necesario disponer de diferentes perfiles de entrevistadores).

Contar con un único entrevistador tiene ventajas e inconvenientes. Entre las ventajas, está, sobre todo, que va acumulando conocimiento sobre el tema a medida que realiza las entrevistas, se familiariza cada vez más con el diseño de estas de manera que le va siendo más fácil conducirlas y le resultará más sencillo el análisis de los datos. En lo que respecta a los costes, puede ser más barato. Entre los inconvenientes, están que los posibles sesgos introducidos por las características personales de los investigadores (edad, sexo, conocimientos, habilidades...) no se contrarrestan, de manera que la impronta del entrevistador puede dejarse ver demasiado sin estar compensada por la de otros. También hay que tener en cuenta los riesgos de la fatiga o del exceso de autoconfianza que va apareciendo a medida que aumenta el número de entrevistas.

Contar con varios entrevistadores puede tener también ventajas e inconvenientes. Entre las ventajas obvias, permite hacer más entrevistas, dedicar menos tiempo a esta fase de la investigación, enriquece la entrevista al introducir diferentes modos de hacer y puntos de vista, permite acceder a perfiles de sujetos más diversos y complejos y enriquece el análisis de la información. Entre los inconvenientes, podemos destacar la dificultad para establecer unas pautas generales a la hora de entrevistar que sean compartidas por todo el equipo, evitando divergencias en el tipo (temática u orientación) de la información obtenida, aparte, claro está, de la necesidad de más presupuesto.

Finalmente, tampoco podemos pasar por alto que, aunque todas estas características aumenten la probabilidad de desarrollar de manera productiva una entrevista, la calidad de esta no depende solo del entrevistador sino también del sujeto y de las circunstancias en las que tenga lugar la entrevista.

Kvale (1996, pp. 148-149) cita un decálogo de características que debería reunir el entrevistador cualitativo. En lugar de citar la fuente original, ofrecemos aquí la traducción realizada por Valles (2002, p. 97):

«Se viene a decir que el *entrevistador ideal* ha de ser: 1) *conocedor* (del tema de la entrevista), al menos para mantener una conversación en la que conviene alejarse de la total ignorancia y la exhibición excesiva; 2) *estructurador* (al comienzo, en la presentación del propósito y la dinámica de la entrevista, al intervenir posteriormente mediante recapitulaciones, relanzamientos o conclusiones); 3) *claro* (mediante el uso del lenguaje no académico, natural de los entrevistados); 4) *gentil* (por la gentileza de no interrumpir, al entrevistado, el argumento, el ritmo y las derivaciones de lo convencional); 5) *sensible* (al significado de lo que escucha, también a la carga emocional, de lo dicho y lo no dicho mediante una empatía no sensiblera); 6) *abierto* (a los asuntos que importan a los entrevistados, aunque no se hayan previsto); 7) *conductor* (sabedor del propósito de la entrevista, de que esta está bajo su control y dispuesto a reconducirla ante algunas digresiones del entrevistado); 8) *crítico* (preocupado por la fiabilidad y validez de lo dicho por los entrevistados); 9) *memorizador* (atento a lo que va relatando el entrevistado, capaz de recordarlo y relacionarlo para solicitar mayor aclaración); 10) *intérprete* (interpretando el significado de lo narrado, para contrastarlo con el entrevistado)» (Valles, 2002, p. 97, las cursivas son suyas).

### 1.6.3. Selección de los entrevistados

Se trata, también, de una decisión delicada. En metodología cualitativa, la selección de los entrevistados se hará de acuerdo con criterios tanto teóricos como prácticos.

En cuanto a los primeros, sabemos que en investigación cualitativa, la significación que se pretende es teórica y no estadística. Es decir, se busca que la selección de entrevistados dé información que permita ayudar a responder a las preguntas de investigación, independientemente de que su número (general y de cada perfil) sea significativo desde el punto de vista estadístico. Entre los criterios teóricos destacaremos, entonces, que:

- Se debe intentar reclutar a informantes que puedan proporcionar información adecuada para el tema de interés de la investigación y de las entrevistas, es decir, que posean información, directa, veraz y de calidad de cada uno de los temas que se pretende tratar, aunque no necesariamente de todos. Así, puede haber informantes que nos den una visión general de temas globales mientras que otros pueden disponer solo de información sobre un tema o aspecto muy concreto pero en profundidad o desde un punto de vista relevante.
- Los perfiles deben ser heterogéneos y, por tanto, adecuados a los objetivos y los temas, en cuanto a variables que sean relevantes para la investigación en concreto como puede ser la edad, el sexo, la profesión, el lugar de residencia, la experiencia en cuanto a un tema de interés, el posicionamiento o ideología en cuanto a esos temas, etc. El objetivo es que estén representadas de manera adecuada las distintas opiniones o experiencias. Como ya hemos mencionado en un módulo anterior, se trata de garantizar la heterogeneidad de la muestra.
- Dado que los criterios no son estadísticos sino de significación sociocultural, no se trata de seleccionar a los sujetos en un padrón municipal, ni en una guía de teléfonos, sino que serán contactos obtenidos a partir de experiencias de campo previas (por ejemplo, de observación participante

anterior a la realización de las entrevistas) o proporcionados por expertos conocidos, por otras personas o entre los contactos sociales del investigador o del equipo al que pertenezca. Es decir, en la mayor parte de los casos, aunque tampoco siempre, existe una relación previa, siquiera mínima, entre entrevistador o entrevistado. Cuando esto no es así, lo recomendable es, ya lo hemos dicho, tratar de llegar a esta situación, es decir, intentar un mínimo trabajo de campo, contactar con expertos o representantes o líderes de una determinada comunidad para tratar de conseguir, poco a poco, que nos faciliten contactos. Y, en cualquier caso, atender siempre a las normas que en ese grupo cultural o social rigen las relaciones personales, especialmente las que se desarrollan con extraños. Es decir, es necesario utilizar los canales pertinentes en ese grupo (a veces será, por ejemplo, un representante religioso, sindical, el administrativo que realiza las tareas de secretaría, un líder del grupo...) y los *modales* adecuados para dirigirse a una persona de una determinada posición social, la que sea.

Entre los criterios prácticos para reclutar a personas para ser entrevistadas, destacamos los siguientes:

- Aunque parezca obvio, hay que seleccionar a los que sea viable seleccionar, es decir, a los que estén dispuestos a colaborar, que se pueda acceder a ellos, que tengan tiempo, etc. No siempre, en las investigaciones, es posible acceder al número de informantes que se desearía ni, tampoco, a todos los perfiles, pero es necesario intentar al máximo optimizar las posibilidades. Tampoco siempre aquellos informantes más dispuestos a colaborar son los que tienen información más relevante, ni más directa, ni los que saben comunicarla mejor. En otras palabras, la intención no siempre es suficiente, de manera que es necesario tener presente que limitar la selección a los informantes más accesibles, pero no necesariamente más adecuados desde el punto de vista de la calidad de la información, puede introducir sesgos graves. Además de que, como parece al hablar de la observación participante, es posible que existan intereses personales en los sujetos que el investigador tendrá que tener presentes. Por otra parte, la dificultad para seleccionar algunos perfiles puede ser evidente (individuos marginales, muy ocupados...), de manera que pueden quedar infrarrepresentados en la muestra final, mientras que otros, de acceso más sencillo y rápido, pueden estar sobrerrepresentados, sesgándose, en cualquiera de los dos casos, la información que se va obteniendo. Los criterios teóricos deben, por tanto, combinarse adecuadamente con los prácticos.
- Hay que seleccionar informantes con adecuada capacidad de expresión, que sean capaces de elaborar un discurso coherente. Esto no necesariamente va unido a una elevada formación académica o posición social, sino a la capacidad del sujeto para hablar de un tema del que se considera que tiene buena información. De hecho, en muchas investigaciones sociales, lo más relevante es dar voz a aquellos sujetos a los que, habitualmente, no se consulta pero que son actores protagonistas de los fenómenos que nos

interesan. En este sentido, es un error común considerar que solo los profesionales o los *expertos* técnicos en un tema están capacitados para hablar adecuadamente de él; los protagonistas, independientemente de su profesión o formación, pueden estar capacitados para aportar información valiosa, precisamente aquella que solo puede proceder de ellos, en tanto que actores directos de los fenómenos que interesan. A quién se da y a quién no se da voz en una investigación influirá, entonces, de manera muy clara en los resultados obtenidos.

Valles (2002, p. 71), citando a Gorden (1975), cita cuatro «preguntas criterio o condiciones de selección» muy útiles para escoger, de manera progresiva, a las personas a las que se entrevistará:

- «a) ¿Quiénes tienen la información relevante?
- b) ¿Quiénes son más accesibles física y socialmente? (entre los informados).
- c) ¿Quiénes están más dispuestos a informar? (entre los informados y accesibles).
- d) ¿Quiénes son más capaces de comunicar la información con precisión? (entre los informados, accesibles y dispuestos)» (Valles, 2002, p. 71).

También Valles (1997) explica los pasos que ayudarían a delimitar el número de entrevistados:

- Se debe recabar el máximo de información posible respecto a la población de estudio, a partir de otras técnicas y fuentes de documentación (estadísticas, padrón, observación participante...), de manera que podamos hacernos una idea lo más detallada posible del volumen total y también de los criterios de estratificación (edad, sexo o cualquier variable o característica personal o de experiencia vital relevante para la investigación) que nos permitan establecer una tipología de informantes. El objetivo es establecer una serie de categorías tipológicas, significativas desde el punto de vista teórico, definiendo los perfiles de sujetos a los que es necesario entrevistar.
- Después, para cada una de las categorías, se tratará de establecer un número de sujetos que dé cuenta de la heterogeneidad de visiones y circunstancias. No se trata, es necesario insistir una vez más, de categorías y número de entrevistas significativas desde el punto de vista estadístico, sino teórico.
- Debe iniciarse el contacto con alguno de los candidatos a ser entrevistados y, a partir de ahí, aplicar la técnica de la *bola de nieve*, es decir, pedir a cada uno de los sujetos inicialmente reclutados que proporcione el contacto de otros a los que sea posible entrevistar. Esta técnica, lo hemos visto ya, ofrece la ventaja de ampliar, de manera relativamente rápida y sencilla, el número de informantes, pero tiene, también lo sabemos, una serie de riesgos: el principal, que las personas suelen proporcionar contactos de otras personas *similares* a ellas, de tal manera que si el *inicio de la bola* no se ha realizado con un cierto número de sujetos de perfiles diferentes entre sí, al

final, la muestra puede ser artificialmente homogénea y no representar la heterogeneidad de sujetos realmente implicados en la situación que queremos investigar. Por esta razón, suele ser aconsejable realizar el muestreo poco a poco, por etapas, para realizar una evaluación continua de los perfiles de sujetos que vamos recogiendo y estar atentos a los posibles sesgos, de manera que podamos reorientar el muestreo antes de que finalice el tiempo asignado para realizar las entrevistas.

Pujadas (2004) nos ofrece un ejemplo de elaboración de tipologías para establecer el perfil y el número de personas a las que entrevistar en su ya mencionada investigación sobre la inmigración latinoamericana en Cataluña y Andorra:

«Una tipologia d'informants s'elabora a partir de la identificació de les variables que intervenen de manera significativa en la configuració d'experiències diferenciades en relació amb el tema d'estudi: en aquest cas aquestes experiències queden condensades en les diferents trajectòries migratòries de cada subjecte. Quines són les variables que fem servir per a l'elaboració de la tipologia en el cas de l'estudi sobre Migracions llatinoamericanes a Catalunya i Andorra?

Per una banda, tenim un conjunt de variables que tendeixen a parèixer en qualsevol investigació. Es tracta de variables universals o fixes: edat, sexe-gènere i posició socioeconòmica. Per l'altra, en el cas d'un estudi sobre migracions hi ha tot un seguit de variables relacionades directament amb l'experiència migratòria i amb la posició que les persones ocupen en el marc de la societat receptora. Es tracta, doncs, de variables específiques: nacionalitat, llengua materna, religió, moment històric d'arribada, composició del grup domèstic o residencial, tipus de cadena migratòria de la qual formen part, grups d'interès transnacional, lloc de residència, accés al mercat de treball i, sobretot, situació legal» (Pujadas, 2004, pp. 296-297, las cursivas son suyas).

En cualquier caso, no podemos perder de vista que el muestreo, en tanto que inscrito en una metodología cualitativa, será siempre progresivo y secuencial, es decir, irá ampliándose y modificándose a medida que se realicen las entrevistas, sin estar fijado previamente, y se completará por saturación, cuando añadir nuevos informantes de cada perfil no sirva ya para ampliar o mejorar la información.

Por esto, suele ser difícil, salvo que el tiempo y el dinero apremien, establecer de antemano el número exacto de personas a las que se va a entrevistar. Y es necesario aclarar que ni el número elevado da garantía de riqueza y calidad de la información, ni el reducido, si está correctamente planteado, es sinónimo de pobreza. La clave no está en la cantidad, sino en haber garantizado una adecuada heterogeneidad de perfiles de informantes y de profundidad en cada entrevista que permitan abordar la complejidad del fenómeno que se estudia. Sobre esta saturación, Valles (1997, pp. 214-215) explica, citando a Glaser y Strauss (1967, p. 61):

«Saturación significa que no se encuentran datos adicionales donde el sociólogo pueda desarrollar propiedades de la categoría. Conforme va viendo casos similares una y otra vez el investigador adquiere confianza empírica de que una categoría está saturada. Se sale de su sendero para buscar grupos que desplieguen la diversidad de los datos tanto como sea posible, precisamente para asegurarse que la saturación se basa en la gama más amplia de datos sobre la categoría» (Glaser y Strauss, 1967, p. 61, las cursivas son suyas; citado en Valles, 1997, pp. 214-145, la traducción es suya).

En otras palabras, se alcanzará la saturación cuando el hecho de entrevistar a nuevos sujetos no añada datos nuevos a los que ya se disponen, pero, eso sí, siempre y cuando la selección de perfiles haya sido capaz de seleccionar toda la heterogeneidad relevante, de manera que esa saturación sea real y no fruto de una elección sesgada o parcial de informantes.

Cabe un apunte más referido al número de entrevistas que se le pueden o deben hacer a una misma persona. Este número será diferente en función de la tipología de la entrevista: por ejemplo, parece bastante lógico pensar que si se trata de entrevistas en las que el objetivo es reconstruir una parte importante de la vida de una persona o un fenómeno que se ha prolongado en el tiempo o que es muy complejo o, también, desde un punto de vista práctico, si estamos ante un informante con poco tiempo, que se fatiga al hablar, etc., pueda ser necesario hacer varias sesiones de entrevista hasta darla por completada. Y aquí está precisamente la clave: será necesario hacer las sesiones de entrevista que se consideren suficientes (dentro de lo posible, como siempre) para obtener del informante la mejor información posible en cantidad y calidad y, también, para que el entrevistador haya conseguido comprender adecuadamente esta información (Valles, 2002).

Por otra parte, podemos encontrarnos también con una situación diferente, que sería algo así como una *reentrevista*: consiste en volver a entrevistar a un sujeto al que ya se entrevistó en un momento anterior de la investigación para pedirle, un tiempo después, y normalmente a raíz de la mejora de los conocimientos de los investigadores o de un suceso nuevo o no previsto inicialmente, que complete, matice o explique alguna información ya dada o añadida otra. También, en estudios de corte más longitudinal, prolongados en el tiempo, es posible que se realice una entrevista y otra un tiempo largo, incluso años después.

#### **1.6.4. Elaboración de un guion de entrevista**

Previamente a desarrollar cualquier modalidad de entrevista, es imprescindible elaborar un guion que sirva de base para su conducción.

Ahora bien, sabemos que en las entrevistas abiertas y en profundidad no se trata de elaborar un listado cerrado y concreto de preguntas, sino de referenciar un conjunto de temas y la manera en que estos se pueden abordar con cada perfil de entrevistado. No se trata, por tanto, de un guion pautado o cerrado, ni en lo que se refiere a las preguntas ni tampoco a las respuestas, y no debe seguirse de manera secuencial, ni formular las preguntas en el mismo orden, ni de la misma forma. Es, por tanto, más que un guion, una guía o esquema que debe manejarse *ad hoc*, para cada entrevista concreta.

En líneas generales, podemos decir que, para su elaboración, se trata de convertir todas o parte de las preguntas de investigación u objetivos de la misma en temas que se abordarán durante la entrevista (Valles, 1997 y 2002). Estas preguntas u objetivos de investigación, redactados en el momento del diseño de manera formal, deben *traducirse* del lenguaje científico al lenguaje coloquial o, más bien, al lenguaje que sea de uso habitual por parte del entrevistado para hablar del tema o temas concretos que interesan.

Conviene, no obstante, no confundir entre las preguntas (y objetivos) de investigación y las que se recojan de manera más o menos pautada en una entrevista. Lógicamente, formando parte del diseño de un estudio, habrá un listado de temas y de preguntas de investigación, a las que se pretende dar respuesta. El guion de entrevista es una adaptación de una parte (o todas, menos frecuentemente) de estas preguntas –precisamente aquellas que los investigadores creen que pueden responderse mediante la técnica de la entrevista–, adaptadas a la tipología de entrevista escogida y, también, a cada entrevistado en concreto. Así, puede haber un guion genérico de entrevista y diversos guiones adaptados a los perfiles de los entrevistados, e incluso a alguno de ellos de manera más concreta.

Existen diversas maneras de hacer esto. Valles (2002), citando a Wengraf (2001), lo explica así:

«En síntesis, y para la práctica, Wengraf propone un esquema de *decisiones de diseño* que incluye los siguientes pasos: 1) definición de los objetivos y de la *pregunta o preguntas centrales de investigación* (PCI); 2) traducción de cada pregunta central en entre tres y siete *preguntas de teoría* (PT); 3) desarrollo de conjuntos de *preguntas de entrevista* (PE) o *intervenciones de entrevista* (IE) para cada pregunta teórica, teniendo en cuenta la clase de entrevistado o informante. El paso tercero alude, al referirse genéricamente a las intervenciones de entrevista (IE), al "diseño de las sesiones" de entrevista, que (ya se ha señalado) no comprende solo un listado de asuntos de conversación y preguntas concretas, sino la decisión sobre el grado de estructuración de la comunicación. Esto es, la secuencia u orden de los temas y preguntas. En palabras de Wengraf, "un acto de intervención es el diseño de las sesiones"» (Valles, 2002, p. 60, las cursivas son suyas).

En definitiva y, sin necesidad de adoptar la terminología de Wengraf (2001), de lo que se trataría es de establecer una serie de pasos que fueran, digamos, de lo más genérico a lo más concreto:

- Pensar en la pregunta o preguntas u objetivos de la investigación o, mejor dicho, en aquellas preguntas que se pretende responder mediante la realización de entrevistas. Es decir, pensar en los *grandes temas* de nuestra investigación.
- Dividir temáticamente esos grandes temas, en varios *subtemas*.
- Dentro de estos subtemas, tratar de establecer aspectos concretos, que puedan preguntarse de manera directa.

### Ejemplo

No hablamos igual, por ejemplo, para relatar aspectos de nuestra infancia que para detallar nuestra opinión sobre los riesgos laborales en nuestro puesto de trabajo y, esto último, no lo hace en los mismos términos –con el mismo lenguaje– un trabajador de base que un especialista en la materia.

- Convertir estos subtemas en preguntas, con el grado de concreción que hayamos decidido en función de las características de la entrevista.
- A partir de estas preguntas, que, dicho de manera coloquial, el entrevistador debe *tener en la cabeza*, se harán las adaptaciones necesarias a los perfiles de entrevistados, a las condiciones de la entrevista y al curso de la conversación.

Además, es necesario tener en cuenta que, en las entrevistas semiestructuradas, habrá una parte que sí deba preguntarse de manera concreta y estandarizada. Algo aplicable a la totalidad de la entrevista, en el caso de las estructuradas.

Por otra parte, el contenido y características del guion obedecen también al estilo personal de cada investigador. Así, algunos investigadores se sienten más cómodos con guiones muy detallados, que mantienen visibles durante las entrevistas e incluso que comprueban abiertamente durante su curso; otros, sobre todo los más experimentados y los más familiarizados con los objetivos de la entrevista y de la investigación en general, pueden optar por guiones más genéricos que no lleven de manera física.

Finalmente, es necesario indicar que el guion de entrevista es especialmente útil, si no imprescindible, en investigaciones en equipo, ya que resulta muy importante consensuar ciertos temas y la manera de abordarlos entre los investigadores. También, cabe señalar que el guion se puede incluir o no en el informe de investigación.

Valles (1997, p. 209) muestra el siguiente guion utilizado en una investigación sobre ancianos que vivían solos en Madrid (Cea y Valles, 1992):

Figura 1. Guion de entrevista en profundidad

**Características sociodemográficas o de encuadre biográfico**

1. Edad.
2. Estado civil.
3. Trayectoria, características y opinión de las viviendas y zonas urbanas en las que se ha vivido.
4. Lugar de residencia en Madrid capital, lugar de origen.
5. Familia, herencias...
6. Actividad/situación económica (actual y anterior...).
7. Estudios (propios y del esposo/a, en su caso).
8. Salud (patologías, discapacidades/deficiencias, hábitos...).

I. El paso a la vida en solitario: dimensión temporal pasada

1. Forma/s de convivencia anterior.
2. Razones y circunstancias de la soledad.
3. Alternativas de convivencia antes/ahora.
4. Concurrencia de otras transiciones (jubilación, enviudamiento u orfandad, cambio de vivienda, emancipación de los hijos...).
5. Memoria selectiva del pasado (principales recuerdos).

II. La experiencia en soledad: dimensión temporal presente

1. Tiempo vivido sola/o.
2. Ocupación del tiempo (*budget time*):
  - descripción de un día laboral, del domingo o festivo...
  - *Hobbies* o pasatiempos.
  - Cambios en el estilo de vida (qué hace ahora que antes no hacía o qué hacía antes que ahora no hace...).
3. Relación social:
  - Lazos familiares, de amistad, vecindad...
  - Pertenencia a clubs, grupos parroquiales y municipales.
  - Cambios en el estilo de vida (qué hace ahora que antes no hacía o qué hacía antes que ahora no hace...).
4. Sentimiento de soledad y reacción ante la misma:
  - Necesidad sentida de compañía.
  - Qué hace cuando se siente sola/o.
5. Preocupaciones recurrentes del momento presente.

III. Expectativas planes: dimensión temporal futura

1. Planes de convivencia en compañía.
2. Opinión sobre las residencias de ancianos, la convivencia con algún hijo o familiar...
3. Asignaturas pendientes o ambiciones... deseos y temores.
4. Horizonte vital...

Fuente: adaptación de Valles (1997, p. 209).

Por su parte, Pujadas (2004) describe de esta manera el guion de entrevistas en profundidad utilizado en la investigación *Migracions llatinoamericanes a Catalunya i Andorra*:

«En el cas de l'estudi sobre *Migracions llatinoamericanes a Catalunya i Andorra*, la nostra guia de treball s'organitza a partir d'uns grans eixos temàtics que es deriven del disseny de la investigació que hem exposat al començament:

- Les condicions socials i familiars en el país d'origen.
- El procés de presa de decisions i la preparació del viatge: mobilització de les xarxes socials en origen i en destinació.
- El finançament del viatge i els compromisos adquirits per a tornar els diners.
- Els records sobre els primers dies després d'arribar: experiències, contactes, sensacions, vivències.
- A la recerca d'autonomia personal: la consecució de treball i habitatge.
- A la recerca d'amistats: el paper del grup ètnic i les dificultats per obrir l'univers social dels immigrants.
- Les relacions amb els membres de la societat receptora.
- Opinions sobre la legislació en matèria d'estrangeria i sobre les normes legals: la seva situació a Espanya, residència i treball. El paper de les institucions en general i de les institucions d'assistència en particular.
- Les relacions amb la família i amb les relacions socials amb el país d'origen. Estratègies familiars. Cadenes migratòries. Perspectives d'agrupament familiar.
- El pagament dels deutes de viatge i la destinació dels estalvis dels immigrants: les remeses de diners cap al país d'origen» (Pujadas, 2004, p. 292, las cursivas son suyas).

Nos señala el mismo autor las ventajas e inconvenientes de guiones más detallados:

«Aquest decàleg és un document de caràcter molt general en el qual es fixen els objectius prioritaris de les entrevistes: per a un etnògraf expert aquest document pot ser suficient com a guia d'entrevista, mentre que per a persones amb menys experiència pot ser útil elaborar un document molt més detallat. En tot cas, l'inconvenient de detallar excessivament la guia de treball és que podem caure en el perill de no escoltar el nostre informant i fer-li preguntes no relacionades amb el que ens diu per culpa de l'obsessió perquè ens contesti tota la bateria de preguntes que hem formulat. L'entrevista etnogràfica, al contrari, ha de ser tan oberta com sigui possible, ha que del que es tracta és de produir un diàleg obert amb la persona entrevistada, encara que procurem conduir de manera imperceptible l'entrevista cap a la finalitat d'assolir els objectius generals marcats en la guia de treball. Per tant, un guió detallat d'entrevista ha de ser entès, simplement, com un recurs per si l'informant calla i no sabem què dir o què preguntar» (Pujadas, 2004, p. 293).

### 1.6.5. Dinámica de las entrevistas: inicio

Tras tener una idea cabal del perfil de las personas a las que se quiere entrevistar y del contenido de la entrevista y su modalidad, llega el momento de iniciar la entrevista en sí misma. En estos primeros momentos es importante tener en cuenta algunas cuestiones (Valles, 1997 y 2002):

#### a) Contactos iniciales con los entrevistados

Establecer los primeros contactos con los entrevistados, conseguir su colaboración y quedar con ellos de manera efectiva para realizar la entrevista constituye una etapa más compleja de lo que pudiera parecer en estos tiempos de sociedad digital.

### Lecturas complementarias

Además de este que reproducimos aquí, Pujadas (2004, pp. 322-323) ofrece otro ejemplo de guion de entrevista en profundidad, en este caso referido a una investigación sobre formas de apoyo y cuidado en el contexto del cambio de modelos de familia.

También en Valles (2002, p. 64 y 65) encontraréis otro ejemplo de guion de entrevista.

Es necesaria siempre una cierta preparación previa: conocer el hilo de relaciones del que hemos *tirado* para conseguir el contacto (es decir, si es un contacto propio o proporcionado por otro informante, por algún colega, etc.), conocer las características sociodemográficas y culturales básicas del sujeto, y los motivos por los que lo hemos considerado como relevante para entrevistar (es decir, la adecuación de su perfil) y prever las posibles reticencias o dudas que pueda plantearnos para poder adelantarnos a ellas y ofrecer una respuesta rápida y adecuada.

En la actualidad, estos contactos se realizan fundamentalmente por teléfono, correo electrónico o redes sociales, aunque sigue siendo mejor, cuando es posible, hacerlo presencialmente, para ir construyendo esa relación de cercanía tan necesaria y de la que tanto hemos hablado ya. En estos encuentros, físicos o no, es necesario:

- Presentar al entrevistador y aclarar cuál es su vinculación con la investigación.
- Explicar cómo se ha conseguido su contacto: por algún conocido común, redes personales, líder del grupo, etc.
- Explicar, con el adecuado detalle y en términos comprensibles (y, por tanto, adaptados al perfil), las características generales de la investigación (objetivos, financiación, el uso que se dará de los datos, etc.) y de la fase de las entrevistas, así como de la entrevista a ese sujeto en particular.

Estos pasos serán prescindibles o más breves en el caso de que ya exista un contacto previo y cuanto más sólida sea la relación, pero son absolutamente imprescindibles cuando este vínculo no exista o sea débil.

- Es importante recordar, siempre, incluso cuando exista una relación previa o el sujeto ya esté familiarizado con la investigación, que toda la información será confidencial, que su nombre real no aparecerá registrado (salvo que sea de interés y dé su consentimiento explícito y por escrito) y el relato que salga a la luz (si es así) en ningún caso permitirá identificarle de manera personal.
- Explicar al sujeto el interés en realizarle la entrevista, dando valor a su opinión, experiencia y trayectoria, explicando para qué aspecto(s) concreto(s) de la investigación será útil la información que pueda proporcionarnos. Esto es importante incluso aunque el entrevistado ya conozca previamente al entrevistador y la investigación, puesto que se trata de ir un paso más allá y vincularle con el proceso de una manera más directa.
- Explicar las condiciones físicas de realización de la entrevista: fecha, lugar y tiempo de duración.

### Lecturas complementarias

Podéis encontrar ejemplos concretos de este proceso, que denomina pre-encuentros de entrevista, extraídos de sus propias investigaciones en:

M. S. Valles (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

M. S. Valles (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 32).

- Establecer pactos o condiciones personales para la realización de la entrevista: un entrevistado, sobre todo si no tiene experiencia como tal, no necesariamente entenderá la entrevista de la misma manera que el entrevistador, ni todos ellos de la misma forma. Por esto, deben quedar claros los términos: si se pide como un favor, si se remunerará o se dará cualquier reconocimiento, si se grabará, etc. Como ya mencionamos al hablar de la observación participante, remunerar la colaboración no suele ser una buena idea, en la medida en que distorsiona la relación y puede sesgar los datos, pero esto no debe confundirse, sin embargo, con mantener un mínimo de reciprocidad, facilitando o reembolsando el precio de los desplazamientos u otros gastos asociados si es necesario o, también, ofreciendo algún pequeño obsequio.

En ocasiones, todo lo anterior se puede hacer presencialmente en un único encuentro, aprovechando un contacto informal o concertando una cita, o en una llamada de teléfono o un correo electrónico. A veces, sin embargo, el proceso es más largo y se requieren varios contactos, intercambio de información, permisos formales, etc. Es importante en este punto ser honestos y sinceros, aclarar las dudas, proporcionar la información que se solicite y dar facilidades, respetando los ritmos del sujeto. Esto incrementará las posibilidades de aceptación y afianzará la relación. No debemos olvidar que, a menudo, en la investigación social indagamos sobre cuestiones complejas o delicadas que es completamente comprensible que a los sujetos les dé cierto pudor o incluso temor abordar. Y aun cuando sea un tema más sencillo, la propia perspectiva de ser entrevistado puede resultar incómoda o intimidante para muchas personas, por lo que es necesario ser sumamente empático y correcto en nuestras interacciones.

En ocasiones, nos encontraremos ante una negativa más o menos tajante y tendremos que desistir, pero incluso en esas circunstancias es importante mantener el respeto y la corrección y dejar la puerta abierta para el futuro: los sujetos tienen todo el derecho a negarse a colaborar con nosotros por legítimos que sean nuestros intereses investigadores.

Si tenemos suerte y la persona acepta colaborar, los siguientes pasos son igualmente delicados y tienen como objetivo llegar a concertar una cita para poder realizar la entrevista. Es muy posible que aquí encontremos dificultades, de nuevo dudas, reticencias, aceptaciones más o menos falsas que esconden una negativa real, a veces negativas explícitas... y, sobre todo, problemas de agenda, por lo que debemos estar preparados para cambios, negativas de última hora o aplazamientos.

Algunos autores (Wengraf, 2001, citado en Valles, 2002) recomiendan, en algunos casos, remitir un cuestionario sociodemográfico previo o incluso un guion de entrevista. Aunque esto tiene ciertas ventajas, ya que nos permite conocer algo mejor de antemano al sujeto, le permite refrescar la memoria y saber a qué va a responder para prepararse y puede reducir las reticencias, tie-

ne, en realidad, más desventajas: el cuestionario es innecesario si existe conocimiento mutuo previo y las respuestas pueden prepararse de manera artificial por parte del sujeto, por lo que se puede perder espontaneidad e introducirse sesgos, lo que en definitiva elimina algunas de las ventajas de la entrevista como técnica y reduce la confiabilidad de los datos.

Es necesario, además, llevar un registro escrito de todo el proceso, a modo de diario de campo, en el que recoger las circunstancias en las que se establece el contacto. Esta información es útil, en el momento de concertar la entrevista, si este proceso previo se prolonga en el tiempo o se interrumpe y se retoma más adelante y también, después, en el momento de preparar y desarrollar la entrevista porque nos permite guardar (para revisar más tarde) información sobre cuáles han sido las reticencias o dudas del sujeto, qué condiciones ha puesto para la realización de la entrevista, cómo ha reaccionado (con cautela, con entusiasmo, con confusión...), qué tipo de información creemos nosotros y cree él que puede proporcionar, etc.

Todo este proceso en su conjunto puede consumir cierto tiempo que es necesario tener mínimamente previsto en el diseño de la investigación para evitar retrasos. Y hay que asumir también las ausencias, los *plantones*, los cambios de fecha y las interrupciones, con paciencia y recordando que la participación de los sujetos es voluntaria y pueden definir las condiciones. Y ser capaces también de interpretar correctamente estas situaciones: a veces son fortuitas e indeseadas por parte del sujeto, otras son una manera sutil de negarse a participar sin tener que decirlo abiertamente, otras responden solo a un talante personal de cierta informalidad.

#### **b) Selección del momento en el que se realizará la entrevista**

Es imprescindible adaptar el momento de realización de cada entrevista a dos circunstancias fundamentales: por una parte, a la fase concreta de la investigación en la que esté encuadrada la implementación de esta técnica; por otra, a la disponibilidad de los entrevistadores y de cada uno de los entrevistados. Compaginar todo ello no siempre es sencillo y puede hacer que el proceso de entrevistas se dilate en el tiempo, a veces, más de lo que estaba previsto.

En cuanto a la disponibilidad de los entrevistadores, será un factor limitante, especialmente en el contexto investigador actual, en el que es muy habitual que el investigador no lo sea a tiempo completo ni en una única investigación, que tenga que combinar la investigación con docencia, tareas de gestión u otro tipo de trabajo, y que su papel en la investigación vaya más allá de las entrevistas (decisiones de diseño, observación, tareas administrativas...). Además, durante el proceso de entrevista es habitual establecer contactos con varios posibles entrevistados a la vez, para optimizar el tiempo, de manera que la agenda del entrevistador puede estar a veces bastante más llena de lo que sería deseable para el proceso de entrevista.

En cuanto a los entrevistados, el proceso de concertar una fecha concreta para la entrevista puede ser tedioso y difícil, puede requerir diversos contactos previos con el sujeto (llamadas, correos electrónicos, encuentros informales...) o, a veces, con otras personas (responsables legales en el caso de menores o personas incapacitadas, personal administrativo, representantes en su grupo social...).

Además, es necesario tener en cuenta que estos primeros contactos se dan frecuentemente en el contexto de una investigación marcada por plazos de entrega, por disponibilidades de tiempo y presupuestarias que condicionan el proceso de investigación y que pueden llevar a la necesidad de imprimir unos *tempos* que pueden ser a veces poco adecuados para un proceso que requiere el establecimiento de unas bases de relación personal mínimamente sólidas. En este sentido, la consigna básica es la amabilidad, comprensión y flexibilidad por parte del entrevistador, por simple educación, y también, como ya hemos venido diciendo, para intentar asegurar que una buena aproximación sea inicio de una relación adecuada para realizar con garantías la entrevista.

### c) Selección del lugar de realización de la entrevista

En general, debe seleccionarse un emplazamiento que reúna las siguientes características:

- **Accesible de manera sencilla:** no lejos del lugar de residencia o trabajo o de referencia del entrevistado y/o bien comunicado. Es importante evitar desplazamientos engorrosos a los entrevistados, que pueden hacer que gasten tiempo (que a buen seguro se reducirá de la entrevista) y que les pueda suponer un coste económico, además de alejarlos de su medio habitual.
- **Neutro:** es decir, sin connotaciones positivas ni negativas para el entrevistado que puedan hacerlo sentir incómodo o sesgar el curso o el contenido de la entrevista. La mayoría de los autores recomiendan que la entrevista se haga en un medio conocido y cómodo para el entrevistado, lo más próximo (física y emocionalmente) a su medio habitual. Esto permitirá que se sienta a gusto y mejorará la capacidad de comunicación, al tiempo que permite al entrevistador realizar la entrevista en un contexto lo más próximo posible a aquel en el que tienen lugar los fenómenos que le interesan, conocer aspectos del medio en el que se mueve la persona, cómo se desenvuelve en él, etc.
- **Tranquilo:** es importante evitar lugares ruidosos, con música o ruido ambiental, demasiado concurridos o en los que puede haber interrupciones constantes. Estas circunstancias dificultan la comunicación y el registro de los datos en grabaciones.

Algunos investigadores son partidarios de dar a escoger a los entrevistados el lugar de la entrevista, dado que esto les permitirá elegir un sitio donde se sientan cómodos y que les resulte accesible. Aunque esto suele incrementar los costes de desplazamiento de los entrevistadores (en tiempo y dinero), tiene ventajas indudables, en la medida que nos permite acceder a contextos que el entrevistado considera propios y que pueden mejorar nuestro conocimiento sobre el tema y el acceso a significados y, también, a otros contactos.

### 1.6.6. Dinámica de las entrevistas: desarrollo

El tipo de investigación, la población con la que se trabaja, el perfil de entrevistados y los entrevistadores condicionarán no solo el diseño concreto de la entrevista, sino también sus características en cuanto a estructura, tono, tipo de lenguaje o actitudes del investigador.

Aunque no hay ninguna receta infalible, diversos autores han establecido fases o etapas para el desarrollo de las entrevistas cualitativas, siempre insistiendo en que no deben entenderse de manera estricta, sino que se trata más bien de una estructura general, a modo de esqueleto. Sabemos ya que el entrevistador cualitativo no debe seguir un guion al pie de la letra, como el cuantitativo cuando pasa una encuesta, sino que debe ir planteado de manera paulatina los temas, manteniendo una escucha activa, conduciendo sutilmente la conversación hacia los puntos de interés, reconduciéndola si es preciso, preguntando (poco) y repreguntando para comprender lo que escucha. Esto nos remite a una actitud abierta, flexible, reflexiva y enormemente complicada en cuanto a capacidad de escucha, de análisis y de relación. Para conseguirlo, es necesario formación, experiencia y, como también hemos dicho, un buen conocimiento de la investigación y del contexto. Pero todo ello no significa que no puedan establecerse unas pautas generales que ayuden a estructurar el proceso y que, a medida que se incrementa la formación y, sobre todo, la experiencia del investigador, todo vaya de manera fluida y espontánea. Un posible resumen, que pretende recoger posiciones de diferentes autores (Atkinson, 1998; Rubin y Rubin, 1995; Valles, 2002; Whyte, 1984; Wengraf, 2001) sería como sigue:

#### a) Antes de la entrevista

Además de los aspectos que ya hemos mencionado referidos a la selección de informantes, la elaboración del guion de entrevista, el contacto con los entrevistados y la selección del lugar y fecha de la entrevista, habrá otra serie de cuestiones que es necesario tener en cuenta antes de comenzarla:

- Llegar con tiempo al lugar acordado.
- Llevar siempre encima un teléfono móvil en el que ser contactado y también los datos de contacto del entrevistado.

#### Nota

Cabe aclarar que las etapas o fases que se indican a continuación están reconstruidas a partir de la bibliografía citada. Diversos autores emplean terminología diferente. Cuando las citas son literales, se especifica el autor.

- Comprobar la idoneidad del lugar: aunque se haya hecho con antelación, conviene comprobar que en ese momento concreto el lugar garantiza tranquilidad, privacidad y condiciones materiales básicas (sillas, mesas, buena temperatura, tranquilidad, etc.).
- Comprobar la disponibilidad y el estado del material necesario: bolígrafo, papel, grabadora, agua, etc.

## **b) Introducción a la entrevista**

Se trata de una charla inicial, breve y en tono distendido, en la que se procede a recordar, esta vez de manera más detallada, algunas informaciones que ya se habían proporcionado al concertar la entrevista:

- Presentación del entrevistador, en caso de que no haya un conocimiento mutuo intenso.
- Resumen de la investigación (contexto de surgimiento, título, objetivos, vías de financiación, diseño genérico, uso de los datos, etc.).
- Objetivos de la entrevista: importancia de la entrevista en cuanto al diseño en conjunto de la investigación y tipo de información que se espera obtener de la técnica en general. Esta información será tanto más detallada cuanto menor sea el conocimiento mutuo y de la investigación por parte del entrevistado. Habrá, además, que tener en cuenta que no siempre las personas a las que entrevistamos tienen conocimientos sobre métodos y técnicas de investigación o capacidad para entender estas cuestiones: esto no debe llevarnos a hurtarles la información (sería reprobable éticamente), pero sí a adaptarla a su capacidad de comprensión. El objetivo será cumplir con el mandato ético de informar al sujeto y darle los elementos necesarios para que pueda decidir con fundamento sobre su deseo de participar o no y la información que quiere dar.
- Tipo de información que se espera obtener de cada entrevista en concreto. Se trata de explicar con detalle a cada individuo por qué nos ha parecido relevante entrevistarle, transmitiéndole de manera clara que valoramos la información que puede aportar, agradeciéndolo, al mismo tiempo que, al reconocer su valía, se le aporta seguridad.

### **Ejemplo**

Esto puede hacerse de manera sencilla, con frases tipo: «Me ha parecido muy interesante entrevistarte porque tu experiencia...», «Creo que tu punto de vista sobre este tema es especialmente relevante...», «Pedimos tu colaboración en calidad de...».

- Recordatorio de voluntariedad y de confidencialidad de los datos.
- Si procede, solicitud de firma del consentimiento informado.

- Solicitud de permiso para registrar la entrevista. Cualquier forma de registro, sea en audio o vídeo, o simplemente notas manuscritas, tiene que contar con el permiso explícito del entrevistado. Por razones legales y también éticas, cada vez es más frecuente que este permiso se solicite por escrito, en un documento de consentimiento informado. Bien sea en este tipo de documento, bien mediante un permiso verbal, el entrevistador debe dejar siempre muy claro qué tipo de técnica de registro empleará, cuál será el uso que haga de ella, si la conservará o la destruirá tras la transcripción, si está obligado a entregarla a la entidad que financia la investigación (algo cada vez más frecuente) y cómo la conservará en condiciones de confidencialidad en caso de que vaya a hacerlo.
- Siempre, invitar al entrevistado a interrumpir la entrevista cuando lo considere necesario, a pedir que se interrumpa la grabación, que alguna información no se transcriba o anote, a pedir aclaraciones o formular preguntas.
- Y siempre, también, invitarlo a sentirse cómodo, a hablar con tranquilidad, con sus propias palabras y discurso.
- Al final de esta primera etapa, suele ser una buena idea formular una invitación genérica a plantear cualquier duda antes de empezar.

### **Ejemplo**

La fórmula, en este caso, es sencilla: «¿Tienes alguna pregunta antes de que empecemos?», «¿Tienes alguna duda?», «¿Puedo explicarte algo más antes de empezar?», etc.

Lógicamente, esta fase estará muy influenciada por la existencia o no de un contacto previo entre el entrevistador y el entrevistado, por la naturaleza de este (tiempo, condiciones, cercanía) y por la relación que pueda existir entre ambos (posición social relativa, expectativas, etc.). De hecho, además de la elaboración de un guion de entrevista con los temas o preguntas genéricas que se abordarán, es bastante habitual que se elabore (por escrito o al menos en forma de guion o nota) una especie de discurso para esta parte. No se trata de un texto escrito y cerrado que se memorice, sino un redactado que ayude al entrevistador a presentarse a sí mismo y a la investigación de manera breve y concisa. Entrevistadores entrenados tienen ya formas bastante rutinarias de presentarse, agradecer, introducir la entrevista y conducirse en estos primeros momentos, fruto de la experiencia, hasta el punto de que es casi inconsciente. El entrenamiento, en cuanto al diseño de la investigación y a la modalidad concreta de entrevista, hará también que este resumen sea más fluido, aunque conviene prepararlo siquiera someramente. No obstante, tampoco es conveniente que suene a discurso memorizado porque restará espontaneidad, producirá la sensación de falta de sinceridad y aumentará la distancia con el sujeto.

### **c) Cuerpo de la entrevista**

Tras la introducción, nos situamos en la parte central o cuerpo de la entrevista, la más importante en lo que se refiere al volumen de la información obtenida. A su vez, en este punto distinguiremos dos momentos.

El primero, corresponde a una aproximación inicial en la que el entrevistador irá introduciendo los temas de interés de manera paulatina y fluida. Se suele comenzar con preguntas o comentarios generales, que ayuden al entrevistado a entrar en materia y que, al mismo tiempo, eviten que se focalice exclusivamente en algún aspecto del tema o en lo que cree que el entrevistador está interesado en recoger. Serían preguntas sobre temas genéricos, bien conocidos por el entrevistado, poco comprometidos, que le resulten fáciles y le ayuden a adquirir confianza y comenzar a hablar, olvidándose de que la conversación transcurre en el marco de una entrevista formal y está siendo grabada. Siempre deben ser, además, preguntas abiertas que eviten respuestas monosilábicas o breves y que permitan ir armando un discurso. Las preguntas demasiado inquisitivas o concretas al principio dificultarán que se gane confianza y que se construya un discurso amplio y profundo.

Por ejemplo: «Para comenzar, ¿puedes explicarme en qué consiste tu trabajo?», «Te comentaba que me interesaba tu experiencia como sindicalista en el sector del metal...».

A continuación, seguirían un bloque de preguntas, siempre abiertas, formuladas a menudo como comentarios, poco inquisitivas, en las que, poco a poco, van abordándose temas más concretos, cada vez en mayor profundidad.

Las preguntas delicadas, sobre temas sensibles, complejos o comprometidos, deben ir abordándose cuando el sujeto ya esté cómodo, ya haya ido construyendo su discurso, y nunca en bloque, sino intercaladas con otras más sencillas o menos comprometidas. Si sale un tema del que al sujeto le cuesta hablar o que mueve emociones, el entrevistador debe reconocerlo, mostrar empatía y reconocimiento del esfuerzo. Y, siempre, ir intercalando estos temas con otros más sencillos para evitar el colapso del sujeto.

El objetivo aquí es dar profundidad a la entrevista, aportar riqueza y diversidad a los datos.

#### **d) Cierre de la entrevista**

A medida que la entrevista va tocando a su fin, se deben ir formulando preguntas o comentarios que aclaren o maticen la información y que redondeen los temas. Es el momento de ir planteando un breve resumen de lo tratado para detectar incongruencias o matices. También, en el caso de que hayamos diseñado una entrevista semiestructurada, puede ser el momento de plantear las preguntas cerradas, aunque es algo que puede hacerse también al principio.

Por ejemplo, se pueden usar expresiones del tipo: «Para ir terminando...», «Para ir redondeando...», «No quiero robarte más tiempo...».

Finalmente, es necesario dar por terminada la entrevista, algo que debe hacerse siempre de manera progresiva, disminuyendo gradualmente el contenido emocional y la complejidad de los temas.

A veces, sin embargo, el cierre de la entrevista surge por razones ajenas a los intereses de la investigación, del investigador o incluso del sujeto. En ocasiones, se produce una interrupción que no puede solucionarse, surge algún imprevisto que hace que alguno de los dos deba irse, el sujeto empieza a mostrar demasiada fatiga o desinterés, etc. En estos casos, se debe interrumpir la entrevista cuanto antes, pero de la manera menos brusca posible y tratar de dar pie a un nuevo encuentro.

De manera más concreta, el cierre debe hacerse siguiendo algunos pasos comunes:

- Formulando alguna pregunta abierta que permita al entrevistado añadir algún tema o reflexión que no se haya abordado antes, o retomar algún otro o matizarlo.

Por ejemplo: «Bueno, vamos ya terminando, ¿te gustaría añadir algo más?», «¿Crees que hay algo que no hayamos comentado?».

- Independientemente de que se vaya a utilizar o no la técnica de la *bola de nieve*, es adecuado preguntar al entrevistado por personas con las que considera importante que hablemos, porque denota respeto por su punto de vista y su posición en el escenario social.

Por ejemplo: «¿Se te ocurre alguien más con quien podamos hablar?», «¿Conoces a alguien a quien creas que deberíamos entrevistar también?».

- Siempre se debe agradecer la colaboración y resaltar, una vez más, el valor de la información que nos ha proporcionado, recordando, también, la confidencialidad de los datos y los compromisos de devolución.
- Finalmente, es necesario siempre despedirse dejando la puerta abierta a nuevos encuentros o a completar información por otros medios (nueva entrevista, llamada de teléfono, correo electrónico, etc.).

Una vez acabada formalmente la entrevista, hay todavía un momento en el que se puede obtener información útil: al final, cuando ya aparentemente está concluida, incluso cuando ya se ha apagado la grabadora o mientras se recogen las cosas, suelen intercambiarse frases que pueden tener una enorme relevancia en el contexto de la investigación. En este momento, puede ser útil retomar algún tema sobre el que se quiere seguir pero no ha sido posible, o aprovechar para *tirar de la lengua* al sujeto en algún tema que ha eludido de manera aparentemente deliberada o que se abordó cuando aún la confianza o el curso de la entrevista no permitía profundizar y no se pudo retomar. La situación en este momento es ya más distendida, el entrevistado está más relajado y con la sensación de haber acabado la tarea, de manera que puede re-

velar información que en el contexto más formal no dio. Además, este tipo de frases hace el cierre más agradable y deja una buena sensación al entrevistado, al tiempo que sirve al entrevistador para obtener más información y para valorar en qué medida el sujeto podía haber ocultado o dosificado datos, para estimar su implicación emocional o, también, para sugerir quedar de nuevo para hablar de otras cuestiones o para pedir algún contacto.

Por ejemplo: «Muchas gracias por todo, qué complejo esto, ¿verdad?», «Gracias por tu sinceridad, sé que no debió ser fácil hablar de...», «Vaya lío, esto que me comentabas...», «En fin, ya apagué la grabadora, ya puedes decir lo que realmente piensas... [risas]», «Ahora que nadie nos graba... [risas]».

Ya para terminar, es necesario un apunte sobre la duración de las entrevistas. Como parece lógico, será muy variable en función de diversos factores: complejidad del tema a tratar, capacidad discursiva del informante, interrupciones, tiempo disponible, etc. En general, una entrevista semiestructurada en profundidad suele tener una duración no menor de una hora ni mayor de dos. En cualquier caso, en el momento de hacer el contacto, habrá que haber planteado un margen de tiempo suficiente para poder hablar sin agobios y, si por el motivo que sea, la conversación queda interrumpida o se observa que es necesario más tiempo del que se dispone en ese momento, resulta conveniente intentar fijar un nuevo encuentro.

### 1.6.7. Actitud y tácticas del entrevistador

Abordaremos aquí cuestiones relacionadas con la actitud del entrevistador durante la entrevista y con diferentes tácticas que puede utilizar para mejorar la comunicación y el desarrollo de la misma. Se trata de habilidades que se aprenden sobre todo con la experiencia, que se pueden entrenar (aunque es habitual que cada entrevistador tenga un estilo al menos en parte personal) y que están orientadas a proporcionar confianza y seguridad al entrevistado y conseguir un flujo de conversación que permita acceder a información profunda, rica y de calidad. A continuación, presentamos un resumen de las principales.

#### Lecturas complementarias

Podéis ampliar esta información, con ejemplos prácticos concretos, y la discusión sobre la perspectiva de diversos autores en la obra ya citada de Valles (2002).

También podéis encontrar explicaciones detalladas sobre estas cuestiones en:

R. Atkinson (1998). *The life story interview*. California: Sage.

S. Kvale (1996). *IntreViews. An introduction to qualitative research interviewing*. Londres: Sage.

S. J. Taylor y R. Bogdan (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.

R. Weiss (1995). *Learning from strangers. The art and method of qualitative interview studies*. Nueva York: The Free Press.

T. Wengraf (2001). *Qualitative research interviewing. Biographic, narrative and semistructured methods*. Londres: Sage.

## 1) Establecimiento del tono general de la entrevista

No se puede olvidar que, por muy cordial y cercano que sea el encuentro, el contexto de una entrevista implica una relación asimétrica, en la que el poder se reparte a menudo de manera no equitativa a favor del entrevistador. Esto puede acentuarse si la distancia entre ambos es grande en términos socioeconómicos, de formación o de adscripción cultural. Minimizar esta distancia evitando, al mismo tiempo, actitudes paternalistas o condescendientes es fundamental para asegurar un trato ético y una buena relación que dé calidad a los datos obtenidos.

En primer lugar, se debe definir el grado de intervención o, más bien de intervencionismo, del entrevistador. Aunque esto depende, como ya hemos visto, de la modalidad elegida, en general, sabemos que las entrevistas cualitativas, en profundidad y semiestructuradas, se caracterizan por un escaso grado de directividad: el entrevistador conduce de manera sutil la entrevista, interviene suavemente para pedir aclaraciones, para retomar temas o evitar dispersiones, pero no tiene una actitud inquisitiva ni directiva como las habituales en una encuesta.

Hay que tener en cuenta también que:

- No necesariamente el entrevistador y el entrevistado tendrán la misma lengua materna, de manera que aunque tengan un idioma de uso común (algo imprescindible), es bien posible que la divergencia en el grado de dominio, la existencia de variantes dialectales o expresiones peculiares dificulten la comunicación, por lo que el entrevistador deberá estar atento a estas cuestiones, tanto durante la entrevista (pidiendo y dando aclaraciones cuando sea necesario) como, después, en el momento de analizar los datos.
- Aunque el idioma compartido sea el mismo, no necesariamente lo será la jerga, muy específica, a veces, en ciertos temas.
- Tampoco el nivel formativo ni el estatus social ni económico serán siempre equivalentes, lo que marca las características de la relación, especialmente, cuando se entrevista a personas en situación de exclusión o pertenecientes a minorías. Y, en ocasiones, también al contrario, como, por ejemplo, nos comenta Valles (2002) para su propia experiencia, cuando un entrevistador inexperto o de escasa posición académica entrevista a un experto en el tema o a alguien con una posición jerárquica superior.
- Las diferencias, en cuanto a la tradición cultural del entrevistador y del entrevistado, deben ser tenidas especialmente en cuenta: desde el inicio de los contactos (respetando las normas de relación social), en la preparación de la entrevista (adaptando no solo idiomáticamente las preguntas, sino

también teniendo presentes los diferentes significados atribuidos culturalmente a cada concepto), en el curso de la misma y al analizar los datos.

- El uso general del lenguaje debe ser también coherente: hemos dicho ya que no se emplea el mismo en función del entrevistado, de la relación existente, del tema o de las circunstancias concretas en las que tenga lugar la entrevista.

## 2) Establecimiento de relaciones de empatía y respeto

En el curso de una entrevista cualitativa no se trata solo de escuchar, de entender, de saber preguntar y comunicar; además, el entrevistador debe ser capaz de demostrar que escucha y que comprende, que valora al sujeto, la información que está proporcionando y el esfuerzo que puede hacer en algunos momentos, sus conocimientos y sus experiencias (a veces, íntimas o delicadas). La empatía, sincera, real, no impostada, es fundamental. Tan mala es la frialdad o distancia excesiva como el paternalismo o la cercanía fingida.

La relación, como es lógico, y sobre todo si el entrevistador y el entrevistado no se conocían bien antes, tiene que ir fraguándose poco a poco. No es algo diferente a lo que ya explicamos para la observación participante, con la diferencia aquí de que el encuentro no discurre en un escenario y/o situación natural y la conversación, aunque fluida, es orientada.

Pueden darse, para conseguir esto, algunas recomendaciones genéricas:

- Es importante evitar que el sujeto se sienta evaluado o juzgado. Dado que el objetivo de la entrevista es que el entrevistado se sienta cómodo y elabore su propio discurso y argumentos, es fundamental evitar por parte del entrevistador los juicios de valor (sobre lo que dice o hace el entrevistado, pero, también, otros a los que este pueda referirse). Esto no significa que el entrevistador tenga que estar de acuerdo con lo que dice el sujeto, ni compartir sus opiniones, ni siquiera su manera de expresarlas, pero debe recordar que eso es precisamente lo que le interesa: sus opiniones y su expresión, no el grado de acuerdo ideológico que puedan tener. Tampoco puede perderse de vista que, a veces, hay una petición explícita por parte de las personas entrevistadas para que el entrevistador se posicione sobre determinadas opiniones o situaciones. En general, se recomienda evitar cualquier posicionamiento, pero si esto no fuese posible, la regla de la sinceridad y el respeto vuelve a aparecer. Se puede decir que se comparte o no la opinión, pero siempre de manera educada, reconociendo que el objetivo de la entrevista es recoger las percepciones de los sujetos y no necesariamente compartirlas, que en ese contexto el posicionamiento personal del entrevistador tiene escasa relevancia y que, aunque pueda no compartirse, se respeta el derecho del sujeto de expresarse en los términos que considere oportunos.

- Es importante, también, buscar elementos de cercanía con el entrevistado. En ocasiones, puede ser útil contar alguna pequeña experiencia personal que ayude a mostrar comprensión y empatía, pero evitando romper el ritmo de la conversación o hacerse el protagonista.
- Es necesario también estar atento al estado emocional del entrevistado durante todo el proceso de la entrevista, especialmente (pero no solo) cuando se abordan temas delicados o íntimos. Frases que denoten interés por su estado, comprensión y respeto, disponibilidad para hacer una pausa o interrumpir la entrevista, expresiones de ánimo, etc. son fundamentales para que el entrevistado se sienta cómodo y respetado.

### Ejemplos

- Interés por su estado: «¿Está usted cómodo?», «¿Puedo hacer algo para que se encuentre a gusto?».
- Comprensión y respeto: «Entiendo que esto puede ser difícil», «Supongo que no es algo fácil para usted».
- Disponibilidad para hacer una pausa o interrumpir la entrevista: «Podemos descansar un momento...», «¿Quiere un poco de agua?».
- Expresiones de ánimo: «Agradezco mucho que comparta esto conmigo», «Gracias por su franqueza».

Atkinson (1998) resalta que, a mayor empatía y capacidad de comprensión, mayor será la riqueza y profundidad de la información.

### 3) Escucha activa

Whyte (1984) defiende que la actitud del entrevistador en las entrevistas no dirigidas debe ser la de escucha activa:

«A saber: a) “como el terapeuta, el entrevistador de investigación escucha más que habla, y escucha con vivo y simpático interés”; b) “en ocasiones es útil parafrasear y devolver a los informantes lo que parecen estar expresando”; y c) “y recapitular para comprobar la comprensión”» (Whyte, 1984, p. 98; citado en Valles, 2002, p. 18).

Y esto es más complicado de lo que parece. El entrevistador debe tener, en términos de Wengraf (2001), una atención doble: a lo que dice el sujeto y a los objetivos de la entrevista. Es decir, al mismo tiempo que escucha la narración del sujeto, presenta las cuestiones o los temas, debe ir siendo capaz de traducir ese relato en información relevante (o no) para la investigación.

Así, debe ser capaz de pedir, adecuadamente, detalles o explicaciones más pormenorizadas de los temas de interés, reconducir la conversación cuando toma derroteros no relevantes (para la investigación), planteándose progresivamente qué temas le interesan, cuáles *han salido ya* y están tratados completamente (o no, y tiene que retomarlos) y cuáles no han salido y es necesario orientar la conversación hacia ellos. Y todo ello, sin dar la apariencia de no estar escuchando, de preocuparse solo por *lo que le interesa* y no por el relato del

sujeto, controlando que la entrevista no dure demasiado, pero sin interrumpir constantemente al entrevistado ni obligarle a cambiar de tema de forma brusca o cortar sus argumentos. Recordemos, una vez más, que el objetivo es que la persona rememore, cuente, argumente, explique... y, para ello, hay que dejarle hablar.

El entrevistador debe asumir también que a veces el entrevistado no dispone de la información que necesita o de los conocimientos que le atribuía, o que los da con *cuentagotas*, o no está dispuesto a darlos en absoluto. En estas situaciones, habrá que saber cuándo esta situación es reconducible y cuándo es mejor dar por terminada la entrevista.

Como es de imaginar, esto requiere una atención y capacidad de concentración elevadas. Y, también, un difícil y delicado equilibrio entre flexibilidad y firmeza. Flexibilidad, porque el entrevistador, buen conocedor del tema, de la investigación y del guion y objetivos de la entrevista, debe ser capaz de mantener una actitud abierta que le permita seguir el hilo del discurso del entrevistado incluso cuando aparentemente parece dispersarse, saca temas o aspectos no previstos o no conocidos, o pasa de un tema a otro sin aparente orden; y, firmeza para, al mismo tiempo, ser capaz de reconducir la entrevista si la dispersión no lleva a temas relevantes, si ofrece información redundante o si el sujeto *se atasca*.

Y debe ser, también, capaz de reconocer que no necesariamente está entendiendo todo lo que le explican, de manera que necesitará pedir aclaraciones. Dar por supuesto que nuestras interpretaciones y significaciones son compartidas por los demás es un error frecuente que no puede permitirse un investigador social. El reconocimiento de la diversidad y la humildad son requisitos básicos.

En definitiva, esta escucha activa permitirá no solo mejorar la comunicación y la calidad de la información obtenida, sino percibir aquellas situaciones en las que las personas entrevistadas parecen no poder o querer compartir ciertos datos, los falsean o los *adornan*.

#### **4) Estrategias para mejorar la comunicación**

Además de las cuestiones ya mencionadas relativas al tono general de la entrevista, la escucha activa, la empatía o la adecuación del lenguaje, existen una amplia gama de estrategias que los entrevistadores cualitativos pueden desarrollar para mejorar la comunicación con los sujetos. Veamos someramente algunas de ellas:

##### **a) Evitar hacer muchas preguntas directamente**

En el contexto de una entrevista típicamente cualitativa, la estrategia básica de conducción consiste, más que en preguntar en sentido estricto, en tener la capacidad de hacer comentarios abiertos que inviten al sujeto a responder, a profundizar en sus respuestas o a matizarlas sin sentirse interrogado, sino teniendo la sensación de estar hablando con alguien con genuino interés en comprender toda la complejidad de lo que explica. Este estilo abierto y sutil es especialmente importante cuando se indaga sobre datos delicados.

El entrevistador debe desarrollar, entonces, la capacidad de comunicar hacia dónde desea que vaya la conversación sin que parezca que está conduciendo un interrogatorio; por decirlo así, preguntar sin que parezca que está preguntando.

En ocasiones, claro está, es imprescindible formular preguntas directamente. En estos casos, es muy importante hacerlas de manera que no orienten ni condicionen la respuesta y que faciliten narraciones amplias y detalladas. Es necesario plantear un estilo de pregunta que facilite la evocación y la argumentación profunda, evitando que puedan contestarse con monosílabos o frases breves.

#### **b) Evitar cortar el hilo de la comunicación**

Ya hemos mencionado que es importante no cortar el flujo comunicativo (salvo que haya dispersiones excesivas), sino ser capaz de respetar el hilo del relato y el estilo discursivo del entrevistado (a veces más concreto y preciso, a veces más narrativo o florido, a veces rápido y taxativo, a veces pausado...), dando al sujeto el tiempo que necesite para conseguir la adecuada profundidad en las respuestas.

Al hilo de esto, puede decirse que siempre es mejor tratar pocos temas en profundidad que muchos de manera superficial e imprecisa: suele ser preferible no conseguir plantear todos los temas previstos (en el guion de entrevista), pero hacerlo de manera detallada, que pretender completar un guion como si se tratase de una encuesta, amenazando la profundidad, el matiz y la riqueza de los datos. Si no se completa la entrevista, siempre es posible intentar retomarla en otro momento.

No obstante, a veces puede ser necesario cambiar de tema: porque ya se agotó el que se aborda, porque el sujeto se está dispersando o nos hemos dado cuenta de que la información no es fiable, porque el tiempo apremia... En estos casos, es necesario evitar cambiar de tema demasiado a menudo, puesto que transmite la idea de que no se valora adecuadamente el relato del sujeto, que se intentan abordar demasiadas cuestiones sin profundizar en ellas o, también, que no se tiene un adecuado control en la conducción de la entrevista. Es importante también evitar que el cambio de tema se haga de manera brusca: un

entrevistador hábil y experimentado tiene que tener la capacidad de aprovechar frases, palabras o silencios del entrevistado para reconducir la entrevista sin que parezca que interrumpe.

Por ejemplo: «Esto que has dicho me hace pensar que...», «Sobre esto que estás diciendo, un tema relacionado es que...», «Esto me recuerda que...».

Y, también, hay que tener en cuenta que el sujeto puede no querer cambiar de tema y darse cuenta de cuándo esto responde a que cree que tiene algo más que aportar o, al contrario, a que trata de eludir otros temas o no tiene nada más que decir.

### c) Desarrollar habilidades para animar el discurso

Existen, para esto, algunas estrategias:

i) Utilizar frases, palabras sueltas, sonidos o gestos que denoten comprensión de lo que se está diciendo y que muestren interés por seguir haciéndolo.

Por ejemplo: «Entiendo, es interesante...», «Comprendo, me has dicho que...». Simplemente, palabras o interjecciones: «Hum...», «Ajá...», «Ya...». También son útiles los gestos: asentir con la cabeza, fruncir el ceño, levantar la ceja en señal interrogativa...

ii) Pedir ejemplos concretos sobre lo que se está tratando, aunque siempre de manera poco inquisitiva.

Por ejemplo: «Para que lo entienda, ¿me puedes poner algún ejemplo?», «¿Podrías explicarme una situación concreta en la que ocurra esto?».

iii) Utilizar expresiones o frases que animen a hacer aclaraciones concretas o a profundizar en los temas. No se trata solo de animar a continuar sino que, al pedir aclaraciones de manera sutil, se está animando al sujeto a profundizar más, a complejizar o matizar las explicaciones, con lo que se gana en riqueza informativa, y, también, nos aseguramos de haber entendido bien lo que nos han explicado. En este caso, suelen estar pidiéndose detalles concretos sobre hechos concretos, fechas, lugares, personas... de manera que, con estas tácticas, se evita preguntar de manera directa y resultar inquisitivo. Por este motivo, es útil que el investigador se ayude, como decíamos, de anotaciones manuales que le sirvan para recordar estos temas y que apoyen (si las ve el sujeto) su deseo de tratar un tema.

Por ejemplo: «¿Puedes decirme cuándo ocurrió esto...?», «¿Puedes explicarme algo más sobre esto?», «¿Por qué crees que es así?», «Espera, ¿puedes repetirme esto con más calma?», «No sé si lo he entendido bien...», «Esto es muy interesante...», «Esto es importante para nosotros...», «¿Decías que esto ocurrió hace poco?», «Perdona, no he entendido bien quién estaba presente...».

iv) Repetir literalmente, parafrasear o resumir lo dicho por el entrevistado (Valles, 2002). Se trata de un recurso muy importante, heredero de las entrevistas clínicas en psicología, que tiene un objetivo múltiple: dar al sujeto la sensación de que se le presta atención, de que se entiende (o se trata de hacerlo, al menos) lo que dice, ayuda a pedir aclaraciones, a retomar un tema o a re-

conducir la entrevista de manera sutil cuando el entrevistado se dispersa o si se quiere cambiar de tema. Se puede hacer un resumen utilizando las propias palabras del entrevistado (lo que en la jerga investigadora suele conocerse como *eco*), lo que pondrá en valor su discurso y hará que se sienta escuchado o, mejor aún, se puede hacer un resumen o intentar una explicación propia, bien brevemente, bien de manera algo más extensa (pero siempre evitando que se convierta en un discurso por parte del entrevistador).

Por ejemplo, a modo de eco: «Me has explicado que...», «Antes dijiste...». Y a modo de resumen: «A ver si lo he entendido...», «Si lo he entendido bien...», «Entonces, se trata de...», «Entiendo, entonces, que lo que ocurrió fue que...», «Pasó..., ¿no?».

Estas estrategias sirven también para retomar la entrevista si ha habido una interrupción y se estima que el entrevistado puede haber perdido el hilo o interesa especialmente que no deje el tema que estaba tratando.

Por ejemplo: «Vamos a ver, me decías antes que...», «Volviendo al tema de...», «Si recuerdas, antes mencionabas que...», «Si te parece bien, podemos hablar ahora de...».

Repetir lo dicho sirve para que el entrevistador compruebe si ha entendido bien lo que se le explica, si ha sido capaz de captar de manera completa el significado y las implicaciones, de diversa índole, de lo que está oyendo. No se debe, entonces, tener miedo a recurrir a esta táctica si se cree no haber entendido algo del todo: está en juego la interpretación ajustada a la realidad del sujeto.

En cualquier caso, son estrategias que requieren entrenamiento, para no resultar pesadas, para no interrumpir y evitar que resulten demasiado inquisitivas.

v) Cambiar, claramente, de tema: es una estrategia que se emplea cuando es imprescindible reconducir la entrevista que se ha desviado del tema o, ya hacia al final, para introducir temas que al hilo de la conversación no han tenido cabida antes. Debe intentar evitarse, en la medida de lo posible, recurrir a esta estrategia y, de ser necesario, debe hacerse de la manera menos brusca posible.

Por ejemplo: «Cambiando de tema, ¿qué opinas sobre...?», «Bien, me doy cuenta de que no hemos hablado de...», «Nos quedaba hablar de...».

vi) Manejar los silencios: cuando hablamos de silencio nos estamos refiriendo tanto al hecho de que el entrevistador intervenga poco para no interrumpir el relato del sujeto como a un silencio más activo y deliberado, orientado a conseguir que el sujeto continúe hablando. Este tipo de silencios pueden ser difíciles de manejar: no siempre es sencillo determinar en qué punto las personas entrevistadas los necesitan para reflexionar, para recuperar el hilo del relato, para lanzarse a una narración con implicaciones emocionales o recuperarse tras hacerla... y cuándo, por el contrario, puede resultarles confuso o violento e inhibirles. El silencio también puede denotar respeto, especialmente en situaciones de elevado contenido emocional, de manera que no interrumpirlo, ni recurrir a frases manidas de apoyo, se puede interpretar como comprensión de la importancia de la situación y respeto a los ritmos del sujeto. Por eso,

no se debe, en general, intentar llenar estos silencios, salvo que se perciban como incómodos en exceso o denoten demasiada dificultad para seguir. El silencio, por otra parte, puede denotar también inseguridad, falta de habilidad para conducir la entrevista o desatención por parte del entrevistador, algo que se debe vigilar. En cualquier caso, lo que dice un sujeto después de un período de silencio debe considerarse siempre relevante.

vii) Interpelar activamente: en algunos casos, cuando la relación establecida es lo suficientemente sólida como para permitirlo y, también, cuando la importancia de la información que se espera obtener compensa el riesgo, el entrevistador puede, por así decirlo, *apretar un poco más las tuercas* al entrevistado, confrontándolo con sus propias palabras o las de otros, señalando algunas incongruencias, haciendo pequeñas provocaciones... Siempre es arriesgado, en la medida en que se puede ofender o confundir al sujeto, y, por tanto, se pone en riesgo la posibilidad de obtener información de calidad (si este se bloquea y decide no hablar del tema o usar evasivas), o incluso la propia continuidad de la entrevista (si se molesta y decide parar, de manera explícita o no). La experiencia del investigador dictará la pauta, pero solo debe hacerse si la relación lo permite y siempre en las últimas fases de la entrevista, cuando ya se ha obtenido bastante información, de manera que si el entrevistado decide dejar de colaborar ya hayamos obtenido al menos parte de lo que buscábamos. En cualquier caso, debe entenderse como una táctica en el contexto de una entrevista que siempre debe transcurrir en términos correctos y respetuosos, sin sobrepasar los límites éticos, ni conculcar de ninguna manera los derechos que nosotros mismos le hemos reconocido al sujeto al solicitar su colaboración. El entrevistado no puede encontrarse, en definitiva, y dicho de manera coloquial, con una *encerrona* o un maltrato.

Pueden, por ejemplo, utilizarse expresiones más o menos contundentes: «Pero antes me decías que... y ahora me dices...», «Otras personas no opinan lo mismo...», «Venga, sé que sabes más de esto...», «Intuyo que hay algo que no me cuentas...».

## 5) Atención a la comunicación no verbal

Finalmente, es necesario señalar que en el curso de una entrevista cualitativa el entrevistador no debe solo estar atento a las palabras, propias y del entrevistado, sino también a la comunicación no verbal, también, de ambos.

Mantener por parte del investigador una actitud relajada, respetando el espacio vital (físico) del entrevistado, emplear un tono de voz adecuado, una gesticulación medida y apropiada en función de la situación y del curso de la conversación puede dar confianza y animar al entrevistado, de la misma manera que no cuidar estos aspectos puede inhibirlo y coartar su discurso. Es importante asentir, sonreír, mostrarse serio, expectante, sorprendido o concentrado... según corresponda. También, mantener el contacto visual, sin resultar intimidante.

El contenido comunicativo de estos gestos es enorme y, de hecho, cuando se considera que han influido en la conversación, es muy recomendable registrarlos en la transcripción de la entrevista.

Al mismo tiempo, tampoco puede perderse de vista que el entrevistador tiene que ser capaz de controlar esta comunicación: provocándola (con los gestos que mencionábamos) o evitándola (cuando, por ejemplo, desconfía de un dato, no está de acuerdo con un comentario, algo le impresiona...). Es algo a lo que un investigador experimentado está siempre atento, especialmente cuando investiga situaciones que le resultan complejas, delicadas o sensibles y que pueden mover su ideología o emociones.

### **1.6.8. Registro de la entrevista**

En el curso de una entrevista de carácter cualitativo, especialmente en las de modalidad no estructurada o semiestructurada y en profundidad, se genera un enorme volumen de información que es necesario registrar para su posterior análisis. Veámoslo.

#### **1) Instrumentos de registro**

##### **a) Grabación**

Dado que las entrevistas en profundidad que hemos venido describiendo pueden llegar a tener una duración larga, es muy importante grabar la entrevista. Y esto, fundamentalmente, por dos motivos: primero, porque la grabación permite al entrevistador concentrarse en el curso y contenido de la entrevista sin tener que centrar su atención en anotar lo que se le dice y, segundo, porque es una garantía de no perder información: es más fiable la información transcrita literalmente que la que el investigador obtiene recogiendo notas en el momento de la entrevista o, más todavía, si reproduce la entrevista *a posteriori*.

Habitualmente, es suficiente una grabación sonora, con algún tipo de grabadora digital. En la actualidad, también muchos teléfonos móviles u otros dispositivos electrónicos disponen de sistemas de grabación de voz de buena calidad que tienen, además, la ventaja de que ya son elementos cotidianos, habituales encima de nuestras mesas, de manera que su presencia resulta mucho menos disruptiva que la de las grabadoras.

No suele ser necesaria la grabación en vídeo, que resulta más intimidante e introduce dificultades para asegurar la confidencialidad de los datos, especialmente, la imagen del sujeto. Salvo en algunas situaciones, muy concretas, en las que es importante el registro detallado de la información no verbal, no suele utilizarse en las entrevistas cualitativas en investigaciones sociales.

Se ha escrito mucho sobre la influencia negativa de la grabación sobre el discurso, pero lo cierto es que, si la relación es buena, y la conversación fluye adecuadamente, al cabo de poco tiempo el sujeto olvida la presencia de la grabadora y la conversación se va volviendo paulatinamente más natural.

Aunque en ocasiones los sujetos se niegan a ser grabados, no es lo habitual en la mayoría de los casos, sobre todo si existe un conocimiento previo entre el entrevistador y el entrevistado y la calidad de la relación y la confianza mutua se han trabajado adecuadamente. Por supuesto, es necesario respetar que el sujeto no quiera ser grabado en absoluto o en algún momento concreto de la entrevista, algo que hay que dejarle claro desde el principio.

### **b) Notas escritas**

Además de la grabación, es importante que el entrevistador tome algunas notas, antes, durante y después de la entrevista propiamente dicha.

Antes de la entrevista, se debe recoger información sobre los inicios del contacto (reticencias, aplazamientos, dudas...), características del encuentro (cordial, incómodo...), lugar y fecha concreta en el que se realiza y tono general de las conversaciones y actitudes previas al comienzo de la entrevista propiamente dicha.

Durante la entrevista, no se trata de registrar lo que dice el sujeto, puesto que para esto se está grabando la conversación, y, además distraería al entrevistado, lo haría sentir incómodo, y también dificultaría al entrevistador seguir el hilo de la conversación. El objetivo es realizar anotaciones muy breves y rápidas (palabras, fechas...) que sirvan para no olvidar algo o recogerlo adecuadamente (por ejemplo, un nombre propio que pueda ser difícil de transcribir después...), o para retomar temas (una palabra que recuerde un tema sobre el que queremos volver, una fecha que nos permita aclarar alguna cuestión o relacionar temas...).

Al final de la entrevista, se deben registrar con el mayor detalle posible las circunstancias generales en las que tuvo lugar: si hubo interrupciones, cuánto duraron y cómo afectaron a la conversación, la actitud del entrevistado en general y en algunos temas en particular (sonrisas, titubeos, gestos de rechazo, esfuerzos por recordar...) y la valoración general de la entrevista (tono, utilidad, posibilidades de continuar, temas que han quedado pendientes o poco profundizados, contactos sugeridos, etc.). También, a modo de nota teórica, se puede registrar una reflexión sobre la relevancia de la información, posibles líneas de continuidad o, incluso, un esbozo de hipótesis.

Estas notas ayudan a analizar los datos de la transcripción y, sobre todo, a contextualizar la información recogida: en cuanto al momento y el lugar concreto en que se realizó la entrevista, las actitudes de los participantes y los aspectos tratados más relevantes. También ayudan a orientar entrevistas a otros suje-

tos, permiten revisar el guion y la orientación de la entrevista y aprender de los errores y mejorar, sobre todo si ha transcurrido un cierto tiempo entre la realización de la entrevista y el análisis de los datos, o si se quiere reanudar la entrevista más adelante o hacerla de nuevo en una investigación de tipo más longitudinal.

Todas estas anotaciones pueden recogerse en el diario de campo de la investigación, o en otro documento que se añadirá a la posterior transcripción, pero deben ir siempre claramente vinculadas a la entrevista en concreto. Para algunos autores (Taylor y Bogdan, 1987), se trata prácticamente de un proceso análogo o encuadrable en el registro del diario de campo durante la observación participante. E igual que ocurre con este, aunque requiere tiempo y dedicación y puede resultar pesado o difícil, es importante hacerlo de manera inmediata después de que ocurren los hechos (bien los contactos previos, bien la propia entrevista) y de la manera más completa y detallada que sea posible.

Las anotaciones escritas tienen, en cualquier caso, un enorme valor a la hora de interpretar los datos, en la medida en la que, como ya sabemos y trataremos también en mayor profundidad en el último módulo de la asignatura, el proceso de análisis cualitativo de datos comienza desde el mismo momento en que estos se empiezan a recoger, es decir, en este caso, desde que se planifican las entrevistas, se contacta con los sujetos, se realizan y se transcriben, aunque el análisis más intenso tenga lugar después de este último paso.

#### Lectura complementaria

Podéis consultar ejemplos concretos de este tipo de anotaciones en la obra ya citada de Valles (2002).

## 2) Condiciones del registro de datos

En el momento de registrar los datos es imprescindible:

- Pedir consentimiento explícito al entrevistado. Además de verbalmente, cada vez es más frecuente (y necesario desde el punto de vista legal) que este permiso se recoja de manera escrita, a través de documentos de consentimiento informado. Y esto tanto para las grabaciones (en audio o vídeo) como para las notas escritas.
- Dejar claro qué uso concreto se hará de cualquier grabación o anotación: quién tendrá acceso, si se transcribirá (quién lo hará y quién tendrá acceso), si se destruirán (cuándo, cómo y al cabo de cuánto tiempo) o se conservarán (cómo y al alcance de quién).
- Asegurar de nuevo la confidencialidad de los datos.

### 1.6.9. Transcripción de las entrevistas

En lo que se refiere a la transcripción de las entrevistas (como, en realidad, de cualquier otro material audiovisual), deberíamos empezar por aclarar el concepto de transcripción, no exento de polémica metodológica y debate termi-

nológico, para pasar, después, a hacernos algunas preguntas básicas: ¿quién debe transcribir?, ¿cuándo se debe transcribir?, ¿cómo se debe transcribir?, ¿cuánto se debe transcribir? y ¿se debe editar? Veámoslo.

### 1) Concepto de transcripción

La transcripción implica el paso de un archivo de audio o vídeo (documento primario) a un documento de texto (secundario) que pretende reproducir, con la mayor fidelidad posible, la grabación de la entrevista.

No obstante, es obvio que esto no puede ser cien por cien así y que el proceso de transcripción implica siempre una cierta pérdida de información y, también, una cierta interpretación de esta: es imposible reproducir por escrito no solo la comunicación no verbal (no registrada en absoluto, aunque quizá intuida, en una grabación solo sonora), sino también los dobles sentidos, las interjecciones, los significados implícitos, el tono general de la entrevista, las experiencias de los actores, sus reacciones, etc. La existencia de notas de campo tomadas antes, durante y después de la entrevista puede ayudar en gran medida a cubrir estos huecos, pero nunca del todo.

Por este motivo, el proceso de transcripción tiene una gran importancia metodológica y de sus dificultades han dado cuenta diversos autores (Atkinson, 1998; Kvale, 1996; Mishler, 1986; Wengraf, 2001). Reproducimos aquí una cita de Kvale (1996) traducida por Valles (2002) en la que resalta ese carácter interpretativo de las transcripciones:

«Transcribir implica traducir de un lenguaje oral, con sus propias reglas, a un lenguaje escrito con otro conjunto de reglas. Las transcripciones no son copias o representaciones de una realidad original, son construcciones interpretativas que son herramientas útiles para determinados propósitos. Las transcripciones son conversaciones descontextualizadas, abstracciones, al igual que los mapas topográficos son abstracciones del paisaje original del que derivan. Los mapas enfatizan algunos aspectos del paisaje y omiten otros, dependiendo la selección del uso que se intenta hacer [Kvale, 1996, p. 165]» (Valles, 2002, p. 136).

### 2) ¿Quién debe transcribir?

Es muy recomendable que la transcripción la realice el mismo investigador que ha desarrollado la técnica (en este caso, la entrevista) porque:

- Es el que está en condiciones de recordar con más detalle las circunstancias concretas en las que se ha desarrollado la entrevista (tono general, interrupciones, silencios, bromas, etc.).
- Es el que puede recordar aspectos de comunicación no verbal que se dieron en el momento en el que el sujeto hablaba y que no han quedado, lógicamente, recogidos en una grabación si es solo de audio (sensación de incomodidad del sujeto, gestos de aprobación, titubeos, miradas con significado, etc.).

- Es el que puede recordar también dobles sentidos que pueden no interpretarse correctamente en un audio aislado (ironía, sarcasmo, etc.).
- Es el que conoce mejor los propósitos de la entrevista a ese entrevistado en concreto, de manera que podrá contextualizar mejor la transcripción.

En caso de que no sea el propio entrevistador quien transcriba la entrevista, sí es altamente recomendable que realice una supervisión del proceso y, como mínimo, revise la transcripción junto con el audio para añadir al texto estas cuestiones que hemos mencionado. En investigaciones de poco presupuesto o trabajos de índole personal (tesis de máster, de doctorado...), lo habitual es que sea el propio entrevistador quien lo haga. En otras ocasiones, cuando el presupuesto es suficiente, el investigador puede permitirse el lujo de ahorrarse el proceso, largo y tedioso, de la transcripción. Ocurre también cuando el volumen de entrevistas es grande y los tiempos de la investigación apremian.

Por otra parte, en caso de delegar las tareas de transcripción (siempre sin obviar la revisión), es muy recomendable que lo haga un único transcriptor, con una adecuada formación (sobre el proceso en sí mismo, pero también sobre la técnica de la entrevista y sobre la temática de la investigación).

### 3) ¿Cuándo se debe transcribir?

Precisamente por la relevancia de recoger en la transcripción cuestiones relacionadas con la comunicación no verbal, con las circunstancias de la entrevista y las previas y posteriores a esta, es altamente recomendable que las anotaciones sobre el proceso de la entrevista y también la transcripción se hagan lo más inmediatamente posible, para evitar olvidar o reinterpretar detalles.

### 4) ¿Cómo se debe transcribir?

Para comenzar a transcribir se recomienda, en primer lugar, escuchar la grabación entera para captar el sentido general de la entrevista y familiarizarse con las voces. Después, se debe ir transcribiendo progresivamente, escuchando el audio las veces que sea necesario. Esto permite una mejor comprensión, rellenar huecos con palabras que no se habían oído bien, corregir errores, matizar interpretaciones, completar las notas adjuntas... Finalmente, una vez que se ha completado la transcripción, es necesario volver a escuchar el archivo con el texto delante para completarlo con los detalles necesarios.

Las grabadoras digitales actuales van habitualmente acompañadas de un software específico y existen también diversos programas informáticos que agilizan el proceso de escucha y escritura. Hay disponibles también programas de reconocimiento de voz que intentan hacer la transcripción (casi) automáticamente y que implicarían mayor rapidez y comodidad para el proceso, pero,

por desgracia, además de tener precios elevados (lo que limita las posibilidades de uso para investigadores individuales o pertenecientes a entidades de poco presupuesto), no acaban de dar buenos resultados.

Los programas actuales de tratamiento de datos cualitativos permiten, como veremos en el módulo dedicado al análisis de datos, mantener adjunto el archivo sonoro o de vídeo con la transcripción, poner marcas o etiquetas en el archivo para poder volver sobre ellas de manera cómoda si es necesario, vincular la transcripción en cada minuto del audio y vincular con otros materiales (bibliográficos, fotos del lugar de la entrevista o de lugares a los que se refiere, mapas, esquemas realizados por los investigadores, notas de campo o teóricas, páginas web o de redes sociales, etc.). Estas ventajas, sin embargo, no deben hacernos caer en la tentación de no transcribir: siempre es necesario contemplar que los archivos sonoros pueden dañarse, el software puede dejar de estar operativo, podemos perder nuestra licencia de uso... Además, debe tenerse en cuenta que no es lo mismo transcribir mediante un procesador de texto convencional (Word o similar) que hacerlo directamente en alguno de los programas informáticos de análisis de datos cualitativos que existen disponibles: algunos de estos programas no permiten el uso de ciertos caracteres, imponen un formato de texto o tienen una extensión limitada, algo que habrá que tener en cuenta en el momento de la transcripción, además de que también pueden dañarse los archivos o podemos perder la licencia.

Por todos estos motivos, siempre es recomendable transcribir primero el archivo en un procesador de textos convencional y, después, si se quiere, volcar la transcripción al software de análisis. De esta manera, podremos transcribir de manera completa y tendremos también una copia de lo transcrito (en texto y, mejor aún, también una copia impresa), por seguridad.

Pujadas (2004) nos ofrece un ejemplo, en la investigación ya mencionada, de transcripción de la entrevista realizada a una mujer latinoamericana con más de dos décadas de estancia en Cataluña:

«E.: Bueno, ahora metiéndonos más de lleno en lo que fue la llegada, tú ¿cómo observas ahora la inserción, no tanto como representante de una asociación, sino como observadora de caso a caso, como también latinoamericana? ¿Cómo ves esta última llegada masiva de inmigración? ¿Cuál es tu opinión?

F.: Pues mira que detrás de cada persona hay dramón, ya no por el hecho de venir, porque tienen problemas allá, ¿no?, sino que el drama en que se encuentran a veces aquí. Por ejemplo, para ponerte un caso, hay una chica que trabaja y que solamente tiene un día libre al mes...

E.: Esa amiga tuya, ¿no?

F.: Sí, yo la conozco, y yo le digo, pero por qué, si tú tienes derecho a un día libre por semana, dice porque claro, cuando yo recién vine, no había quién me orientara o me dijera cuál era mi derecho o como empleada y en cambio, claro, ya al quedar así... una vez al mes, dice yo no puedo salir otro día y dice ella: yo por qué aguanto, porque yo he venido aquí a ganar dinero y ahorrar para volverme allá. Si yo, por ejemplo, dice, me voy, alquilo un piso o comparto un piso, tengo que gastar en el alquiler de la habitación y en la comida, estando en casa de esta señora, en cambio, no pago nada. Que digamos: de alguna manera yo para más o menos animarme digo eso, lo que debo de pagar por los días que no salgo, ¿no?

Pero sí que la gente lo pasa mal, y el problema que tienen es aquello..., miedo de salir, no salen porque, a ver si viene el civil y te pide los papeles, ven un uniforme y no saben si es la guardia urbana o... pero ellos disparan, vivir con miedo no se puede...» (Pujadas, 2004, pp. 293-294).

## 5) ¿Qué se debe transcribir?

La transcripción es, sin ninguna duda, uno de los procesos más lentos, dificultosos y tediosos, del proceso de entrevista. Aunque las estimaciones son variables en función de los autores y el cómputo final depende, lógicamente, de las habilidades del transcriptor (para escribir en el ordenador y para manejar el software de grabación), de la calidad de la grabación y del software utilizado, puede considerarse, aproximadamente, que cada hora de grabación requiere entre cuatro y seis horas de transcripción (Valles, 2002).

Simplemente esta cifra nos da ya una idea de las dificultades que supone el proceso de transcripción en el contexto investigador actual. Lógicamente, será necesario tener presente este tiempo en el momento del diseño de la investigación (algo que a veces se olvida o se minimiza y acaba generando retrasos y estrés) y, también, en el cómputo presupuestario (es tiempo de dedicación de alguien, bien el entrevistador, bien un colaborador o alguien contratado para ello que, como es lógico, tendrá que ser remunerado). En el contexto investigador de gran precariedad en el que nos movemos, esto supone un problema real que implica decisiones teóricas y prácticas.

Así, aunque lo ideal desde el punto de vista metodológico es transcribir la totalidad de la entrevista de la manera más completa posible y, también, transcribir con igual criterio todas las entrevistas realizadas en el contexto de la investigación, esto puede resultar difícil, cuando no imposible. Qué entrevistas o qué partes de cada una de ellas transcribiremos en caso de que no podamos hacerlo de la totalidad es una decisión práctica, sí, pero sobre todo, metodológica, en la medida en que dejar partes sin transcribir tiene implicaciones serias (Gutiérrez, 2008):

- Implica una posible pérdida de información: aunque se conserve el archivo de audio o vídeo completo, en la práctica, volver a él será complicado, de manera que habrá información que no se utilizará.
- Implica una manipulación de la información recogida, es decir, se toma la decisión de cortar o fragmentar el discurso del sujeto.
- Implica una interpretación, no siempre reposada, de qué es importante y qué no: después, una vez profundizado el proceso de análisis o tras la implementación de otras técnicas, podemos encontrarnos con que se ha desechado información relevante, lo que implicará asumir su pérdida (es posible incluso que ni siquiera lo recordemos), o volver a revisar todas o parte de las entrevistas y transcribir los fragmentos relevantes. Todo ello comporta una considerable inversión, de nuevo, de esfuerzo, de tiempo y de dinero, por no decir que añade incertidumbre al proceso de interpretación: siempre tendremos la duda de haber olvidado algo, de no haber valorado adecuadamente la importancia de la información, de perder, en definitiva, riqueza informativa que muchas veces tanto nos habrá costado conseguir. No podemos olvidar que aquello que hoy no nos parece relevante, o ni siquiera relacionado con los objetivos del estudio, mañana, a la luz de nuevos datos o a medida que aumenta nuestro conocimiento sobre el tema, puede adquirir esa relevancia que antes le negamos.
- Implica, por tanto, una decisión metodológica nada fácil y que debe tomarse con criterios teóricos, que debe considerarse revisable y, en el caso de equipos de investigación, debe consensuarse de manera clara.

Aunque el acuerdo entre los autores no es ni mucho menos total respecto a la obligatoriedad de transcribir todo ni siquiera respecto a los criterios, lo que sí es obligado, en el caso en que se decida no transcribir una parte de una grabación, es dejarlo claramente consignado en el documento de transcripción, indicando de forma clara: minuto en el que se deja de transcribir y en el que se vuelve a transcribir otra vez y un breve resumen (un par de líneas puede ser suficiente) de lo que se omite (por ejemplo, «habla del ruido que hay en la sala», «recuerda un momento de su infancia no relacionado con el tema de estudio»...).

En definitiva, si es posible, lo recomendable siempre es transcribirlo todo y, si no lo es, hay que intentar atenerse a los objetivos y necesidades de la investigación de manera estricta.

En cuanto al documento de transcripción, además, lógicamente, del texto que recoge el contenido de la entrevista, debe incluir:

- Identificación de la entrevista: nombre o seudónimo del sujeto.
- Identificación del entrevistador.
- Lugar de la entrevista.

- Fecha de la entrevista.
- Hora de inicio y de finalización.

Deben tenerse en cuenta, además, otras cuestiones, como:

- La transcripción debe incluir, con el mayor detalle posible, aspectos como los silencios, las interjecciones, los suspiros, las repeticiones, los cambios en el tono de voz, etc.
- Hay que dejar un espacio en el margen para anotaciones.
- Es necesario diferenciar claramente las intervenciones de los distintos participantes: entrevistador y entrevistado (o, entrevistados, si es más de uno al mismo tiempo).
- Cualquier comentario del entrevistador o de la persona que transcribe se debe señalar también claramente, entre corchetes.
- Las anotaciones escritas sobre la entrevista, que se habrán incluido en el diario de campo o en archivos independientes, deben incluirse o al menos vincularse de manera clara al documento de transcripción.
- También es importante que, durante el proceso de transcripción, el encargado de esta tarea, muy especialmente si se trata del propio investigador (en primera instancia o en labores de supervisión), vaya tomando notas sobre algunas cuestiones como, por ejemplo, dificultades para la transcripción de algún fragmento o palabra, o aspectos que recuerde de la entrevista en ese momento y que no han quedado registrados en las notas previas (inflexiones de voz, titubeos, dudas, gestos, reacciones emocionales del entrevistado o de él mismo, interrogantes que suscitó la información y no tuvo ocasión de plantear o retomó más tarde...). Estas impresiones irán perfilándose y completándose en el proceso de transcripción, durante las sucesivas audiciones y la revisión.
- Deben incluirse, también, en el documento de transcripción, las interpretaciones sobre los datos o hipótesis que van surgiendo y que se consideran ya, en sí mismas, como parte del análisis de datos. A este tipo de anotaciones, sobre todo a aquellas que tienen implicaciones teóricas, se les denomina en ocasiones, en la bibliografía de lengua inglesa (Valles, 2002), *memorándums* o *memos* para diferenciar precisamente su contenido, más teórico, del de las notas de campo. Estas anotaciones son especialmente valiosas para el análisis y para orientar el diseño de la investigación.

#### Lectura complementaria

Podéis encontrar ejemplos de transcripciones de entrevistas y de anotaciones de campo y analíticas en la obra ya citada de Valles (2002).

## 6) Sistemas de notación en las transcripciones

Existen diversos sistemas de notación utilizados por los investigadores para transcribir el contenido de los archivos de audio y vídeo.

La elección de un sistema de notación puede depender de varios factores, como la familiaridad con un sistema u otro, la convención en la disciplina concreta, el grado de concreción que se pretende en la transcripción y, también, los objetivos de la investigación.

Independientemente del modelo utilizado, no debemos perder de vista, ya lo hemos dicho, que aunque sea cuidada, supervisada y de la totalidad de lo grabado, transcribir implica siempre una cierta pérdida de información, en la medida en que resulta imposible reproducir de manera absolutamente literal todo lo recogido en una conversación y, más aún, en un registro de audio o vídeo (Gutiérrez, 2008). Es enormemente complicado registrar de manera fiel la entonación, la ironía o el sarcasmo, el enfado, la duda, la vergüenza, los silencios..., así como los gestos, que pueden aparecer en el curso de una conversación. Y, más aún, el contexto general de la conversación, más allá de cada momento puntual.

La crítica a los sistemas de notación puede hacerse, no obstante, también en sentido contrario, y es que en el esfuerzo por registrar de manera sistemática todos los aspectos posibles del intercambio comunicacional, este pierde, por decirlo así, espontaneidad o frescura, se fragmenta y se cosifica de una forma poco natural (Gutiérrez, 2008).

De manera general, todos los sistemas de notación tratan de recoger no solo las palabras dichas, sino también otros aspectos comunicacionales como los silencios, las pausas, las entonaciones o la comunicación no verbal. Si las palabras se registran de manera literal, para estas otras cuestiones es necesario utilizar signos a los que, por convención, se les atribuye un significado (Gutiérrez, 2008; Pujadas, 2004):

#### **a) Silencios y pausas**

Los diferentes sistemas de notación tienen maneras divergentes de recoger los silencios en los discursos. En algunos casos, se registra como el número de segundos (estimado o establecido por el software de grabación) entre paréntesis o corchetes: (3) [3]; también con puntos suspensivos entre paréntesis o corchetes: (...), [...]; mediante barras inclinadas: /, //, ///, en mayor número cuanto más prolongado es el silencio; o, simplemente, puntos suspensivos:...

#### **b) Fragmentos que no se oyen bien o no se entienden**

### **Lecturas complementarias**

Encontraréis diversos ejemplos en Valles (2002) y también en diversas páginas web como:

Silverman (1993):  
[www.pscw.uva.nl/em-ca/index.htm](http://www.pscw.uva.nl/em-ca/index.htm).

Otro más simple:  
[www.caqdas.soc.surrey.ac.uk/transcribe.htm](http://www.caqdas.soc.surrey.ac.uk/transcribe.htm).

Suele utilizarse el paréntesis vacío, ( ), para dar a entender que hay un fragmento de la grabación en la que no se entiende lo que dice el sujeto (porque hay ruido de fondo, no ha vocalizado bien, hay superposiciones, un tono de voz excesivamente bajo, etc.).

### c) Superposiciones o encabalgamientos

Cuando varias personas hablan a la vez, es frecuente que en algún momento sus intervenciones se superpongan en su totalidad, o se encabalguen, parcialmente. Además de que en estas circunstancias puede resultar difícil entender lo que dicen, es importante hacerlo constar en la transcripción para dar a entender que puede no haberse entendido bien, o que no ha habido pausa entre una intervención y otra (algo que puede denotar una conversación muy fluida, donde los interlocutores se complementan literalmente las frases o, también, lo contrario, interrupciones de uno hacia otro o intervenciones acaloradas que no esperan a que el otro termine). En estos casos, la notación habitual es colocar las intervenciones entre paréntesis, marcando el principio y el final de la intervención que se solapa.

### d) Variaciones en la entonación

Es importante registrar cualquier variación en la entonación de los discursos: duda, titubeos, palabras que se arrastran, descenso o elevación del tono de voz, enfado, tristeza, ironía, risa...

Para elevaciones en el tono de voz se suelen utilizar las mayúsculas. Para descenso del tono de voz se registra el símbolo (°) seguido de la palabra entre paréntesis. Para palabras arrastradas o pronunciadas separando sílabas de manera deliberada, se suelen utilizar guiones separando la totalidad de las sílabas o las que se han arrastrado. En otros sistemas se usan los : o ::

## 7) Edición de las transcripciones

Como decíamos más arriba, el proceso de transcripción implica el paso de un soporte sonoro (y, a veces, visual) a uno escrito. Sabemos también que las reglas para escribir son diferentes a las que rigen en el discurso oral, de manera que en el proceso de transcripción será necesario incluir signos de puntuación, separación de párrafos y líneas y otros aspectos del texto escrito que implican ciertas decisiones personales del transcriptor. Pensemos, por ejemplo, cómo una coma puede cambiar el sentido de una frase, en el valor de unos puntos suspensivos o un punto y aparte.

Otra cuestión relacionada es que nuestra manera de hablar no siempre se corresponde, ni mucho menos, con la corrección lingüística necesaria al escribir, de manera que también podemos discutir si el transcriptor debe ser fiel a lo

que escucha y transcribirlo tal y como lo escucha, con incorrecciones, repeticiones, incongruencias o errores gramaticales, giros o expresiones, etc., o debe eliminar algunas de estas peculiaridades del habla y dejar el discurso limpio.

### Ejemplos

- Incorrecciones: «No me ha gustao...», «La dije que no estaba de acuerdo».
- Repeticiones: «Sí, sí, sí, sí..., estoy de acuerdo», «No, no, qué va, no, no, no».
- Incongruencias gramaticales: «Nosotros no...no lo hago así».
- Giros: «Bueno, ¿no?, o sea...».

Lógicamente, puede discutirse hasta qué punto es lícito alterar la transcripción, en la medida en que se trata de modificar el discurso del sujeto y, también, hasta qué punto es posible eliminar elementos comunicacionales sin alterar el significado del relato. La respuesta es difícil, pero la consigna es apelar a la responsabilidad, ética y experiencia del investigador, y no tocar la transcripción si hacerlo implica cambiar el sentido o el significado de lo expresado.

No podemos obviar, tampoco, que a veces, sobre todo en conversaciones coloquiales o realizadas en confianza, tendemos a relajarnos, de manera que a veces una transcripción completamente literal puede minusvalorar o estigmatizar al sujeto (incorrecciones lingüísticas, discurso poco hilado,...) por lo que habrá que tener presentes consideraciones éticas, en ambos sentidos (consignarlo o no consignarlo) y, sobre todo, tener presente si se han dado garantías de confidencialidad.

En cualquier caso, las modificaciones o ediciones de las transcripciones para su presentación en publicaciones o informes deben hacerse siempre *a posteriori*, es decir, siempre debe transcribirse el archivo sonoro de manera completa, incluyendo las repeticiones, los errores de pronunciación, los suspiros, etc. y, después, una vez obtenido este documento, completo y todo lo fiel que sea posible, ya es lícito que el investigador edite la transcripción para eliminar aquellos elementos que, sin alterar la significación del texto, sí dificulten la lectura o extiendan el texto innecesariamente.

Aunque se refiere específicamente a las historias de vida, que trataremos más adelante, es útil tener en cuenta la reflexión de Pujadas (2002):



Si que us va canviar la vida...

Radicalment. Ara, l'únic que t'anava a dir jo, així com que hi han mares que quan diuen això ho diuen com una gran cosa i "lo que *habries* de patir", home, jo... perdona'm, és que com m'estimo els meus fills no crec que hi hagi cap mare... però no hi va haver cap trauma aquí a casa, perquè com que hi ha hagut sempre una comunicació tan bona. Ves si la meva filla de Barcelona ha estat fora tant de temps, i fins i tot quan ha estat a Anglaterra. Va estar tot aquell any i després cada estiu hi anava i tot. No m'ho semblava aquella cosa de "és que he perdut la filla"... És que no n'he perdut mai cap jo de filla. Jo no les perdre mai. A més hi ha gent que no n'estan segurs, és que jo estic tan segura que no les perdre mai... Però, és clar, cadascú fa la seva vida i quan va marxar a Barcelona, perquè és clar, un cap de setmana que venia, les altres també venien, *después* tornava a venir, "mira que aquesta setmana no vindrem per això o per allò". Doncs clar, ja ho veies clar. Llavors van anar passant els anys, la xiqueta aquesta ja en va fer vint-i-tres, ja en va fer vint-i-quatre, llavors un cap de setmana que venia, arriba a la nit... sortia, sortia amb un noi, sortia amb les amigues, a lo millor arribava a les *dugues* o arribava a les tres, però no a les quatre. I llavors el meu home em va dir que... "no xato, jo tota la vida quan a les meves filles les he hagut de renyar, he tingut sempre la virtut (*bueno*, la virtut segons la meua manera de pensar) de què si t'he de renyar et renyo ara i ton pare quan s'hi trobi que ho faci ell, que ton pare és ton pare, no és cap..., ni mana més ell ni més jo aquí de cara a vosaltres. Ni tampoc és cap *ogro*". Jo considero que una filla a mi em farà patir per si passa alguna cosa, la que sigui, un accident de qualsevol cosa, però ma filla que està tota la setmana fora, que els estius se'n va cap Anglaterra, que ara té una beca, tot un any allà, i jo ara perquè a veure si no me n'enfio..., un dissabte que la veiem, que tota la setmana a Barcelona no sabem el que fa... o ella ho explica o diga-li tu el que li vulguis dir. Em penso que sí que li va dir, però algun dia no es va atrevir a dir-li més, perquè és clar, de fet una persona que ja es guanyava les garrofes i que no la teníem mai a casa, si us plau!, llavors l'havia d'anar a controlar un dissabte que era aquí! Jo això no ho vaig fer mai. Ara, les pors sempre existeixen de fet... I en canvi ha estat una xiqueta sortidora: cap als concerts, cap aquí, cap allà, tant de rock com anar-te a un Liceu, com a..., i encara ara. Però també sempre va treure les notes tots els cursos bé. Vull dir, quan havia d'estudiar, estudiava, però si aquell dia hi havia un concert i havia de tancar els llibres, doncs els tancava i fotia el camp.

Fuente: Pujadas (2004, pp. 107-108).

## 8) Calidad de las transcripciones

Como decíamos más arriba, nunca es posible que la transcripción reproduzca al cien por cien todo el contenido comunicativo que se recoge en la grabación y, menos aún, todo el que tuvo lugar en la entrevista. Algunas de las estrategias para mejorar la calidad de la transcripción acabamos de verlas: transcripción inmediata por parte del entrevistador, notas de campo, sistemas de notación, etc. No obstante, es necesario tener en cuenta, además, algunas amenazas que deben, en la medida de lo posible, tratar de neutralizarse:

### a) Calidad de la grabación

Los dispositivos electrónicos modernos pueden, en su mayor parte, garantizar una óptima calidad de la grabación, tanto en audio como en vídeo. No obstante, sí debemos tener en cuenta otras cuestiones no dependientes directamente de la tecnología como:

- Distancia de los sujetos al aparato de grabación: no debe superar la capacidad de alcance del sistema de grabación para garantizar que las voces sean audibles.

- Ruido ambiental, que enmascare las voces y dificulte el proceso de transcripción.

### **b) Dicción de los sujetos**

Se refiere a la capacidad de vocalización, acentos al hablar, empleo de dialectos o jerga... que pueden hacer difícil entender el discurso.

### **c) Errores del transcriptor**

Ya hemos dicho que transcribir es un trabajo arduo y aburrido, que requiere una alta capacidad de concentración durante un tiempo prolongado. En esta tarea es comprensible, por tanto, que haya errores o malinterpretaciones por parte del transcriptor.

Es frecuente, también, una tendencia, a veces difícil de evitar, a la reconstrucción del discurso, es decir, a atribuir al sujeto unas palabras que no son necesariamente las que ha dicho pero se corresponden con una interpretación o atribución por parte del transcriptor sobre lo que sería lógico que hubiera dicho en esas circunstancias. Estas reconstrucciones son una verdadera amenaza para la calidad de la transcripción y deben evitarse.

Para minimizar el riesgo de errores e imprecisiones, es imprescindible, como dijimos, que el transcriptor revise varias veces la transcripción, no solo a medida que la va escribiendo, sino también al acabar. También que, en caso de que la transcripción la realice alguien diferente al investigador que ha desarrollado la técnica, que este haga un repaso exhaustivo.

## 2. La historia de vida

### 2.1. Introducción

La historia de vida es una técnica cuyo uso ha estado extendido, a lo largo de su historia, en disciplinas científicas enormemente diversas: antropología, psicología, psicoanálisis, sociología, medicina, historia, etc., pero, también, en literatura, teatro, teología, etc., aunque, como parece lógico, con enormes diferencias en el enfoque teórico subyacente, el procedimiento y los objetivos. Existe, en este sentido, controversia entre los diferentes autores respecto a la especificidad de la historia de vida como técnica, en relación con su grado de diferencia respecto a las entrevistas en profundidad y, también, en cuanto a su valor como instrumento de investigación, así como en la misma terminología utilizada para referirse a la técnica. No obstante, se trata de debates en los que no podemos entrar aquí.

#### Lecturas complementarias

Podéis ampliar la información sobre la historia de la técnica y los debates mencionados, entre otros, en las siguientes obras:

J. J. Pujadas (2002 [1992]). *El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 5).

J. J. Pujadas (Coord.). (2004). *Etnografía*. Barcelona: UOC.

B. Sarabia (1985). Historias de vida. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 29, 165-186.

B. Sarabia (1989). Documentos personales: historias de vida. En García Ferrando *et al.* (Eds.), *El análisis de la realidad social* (pp. 205-226). Madrid: Alianza.

M. S. Valles (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

En ciencias sociales, suele situarse el interés por la historia de vida, en tanto que tal, en la obra de Thomas y Zanniecki (1918) *El campesino polaco en Europa y América*, que narra la biografía de un campesino emigrado desde Polonia a Alemania, primero, y luego a Chicago, con el objetivo de estudiar las modificaciones psicosociales a raíz de la emigración.

Las historias de vida experimentaron un auge con la Escuela de Chicago, en sociología (Shaw, 1931 y 1966; Sutherland, 1937; entre otros) y con la Escuela de cultura y personalidad, en antropología (por ejemplo, Kardiner, 1945), aunque después su uso decreció considerablemente hasta finales de los sesenta, cuando ha ido recuperando protagonismo, especialmente de la mano de la antropología (Comas *et al.*, 1990; Lewis, 1973).

## 2.2. Definición

Existen dificultades, como ya hemos señalado para el caso de la observación participante y de las entrevistas, para definir el término con propiedad, separando sus usos coloquiales y los empleados en contextos diferentes al de la investigación social y, en este, entre las diferentes disciplinas. En palabras de Sarabia (1985):

«[...] el término historias de vida ha sido tomado en un sentido amplio que ha englobado las autobiografías definidas como vidas narradas por quienes las han vivido, o informes producidos por los sujetos sobre sus propias vidas, y las biografías, entendidas como narraciones en las que el sujeto de la narración no es el autor final de la misma. [...]

Asimismo, hemos tomado historias de vida para designar tanto relatos de toda una vida como narraciones parciales de ciertas etapas o momentos biográficos. Además, conviene señalar que el término se refiere, no solo al relato en sí, sino a toda la información acumulada sobre la vida del objeto de estudio; información procedente de etapas escolares, de fuentes sanitarias, etc., y, obviamente, a la labor de análisis realizada por el o los investigadores.

Esta polisemia del término historias de vida está directamente vinculada a la diversa utilización que, desde diferentes disciplinas, y aun desde diferentes enfoques dentro de cada una de ellas, se ha venido haciendo de este instrumento de investigación» (Sarabia, 1985, p. 170).

En ciencias sociales, el interés de las historias de vida es evidente, en tanto que permiten no solo la reconstrucción de la vida de una persona o un conjunto de ellas, sino que, al hacerlo, posibilitan también la reconstrucción de un determinado período histórico y de los fenómenos socioculturales e instituciones en los que estos sujetos están inmersos y que interesa mostrar. Así, especialmente en sociología y antropología, las historias de vida se han utilizado para describir y analizar situaciones o problemas sociales y formular hipótesis sobre ellos.

Debe aclararse que se trata de una técnica más amplia de lo que su nombre parece indicar, en la medida que una historia de vida se construye no solo a partir de las narrativas directas del sujeto obtenidas mediante entrevistas, sino también cualquier otro tipo de material que ayude a reconstruir, y comprender con fines analíticos, su biografía: pueden ser documentos legales (de nacimiento, matrimonio, posesiones, etc.), correspondencia (cartas enviadas y/o recibidas, diarios, anotaciones, etc.), referencias en fuentes documentales (menciones en periódicos, revistas, libros u otras biografías, por ejemplo), fotografías, vídeos, etc.

## 2.3. Tipología

Como decíamos en líneas anteriores, existe debate entre diferentes autores sobre la delimitación de la historia de vida respecto a otras técnicas y otras formas e intenciones de recoger el relato vital de una persona. Tomaremos aquí

como base la diferenciación que hace Pujadas (2002) para centrar, en primer lugar, la ubicación de la historia de vida en el contexto más amplio de los relatos bibliográficos. Distingue entre:

Figura 3

1. *Documentos personales* [Se trata de cualquier tipo de registro no motivado o incentivado por el investigador durante el desarrollo de su trabajo, que posea un valor afectivo y/o simbólico para el sujeto analizado]. Incluye las siguientes categorías:

- 1.1. Autobiografías.
- 1.2. Diarios personales.
- 1.3. Correspondencia.
- 1.4. Fotografías, películas, vídeos o cualquier otro tipo de registro iconográfico.
- 1.5. Objetos personales.
2. *Registros biográficos obtenidos por encuesta.*
  - 2.1. Historias de vida, que pueden ser:
    - A. De relato único.
    - B. De relatos cruzados.
    - C. De relatos paralelos.
  - 2.2. Relatos de vida, que son sometidos a tratamientos analíticos (cualitativos o cuantitativos) distintos a la *historia de vida*.
  - 2.3. Biogramas.

Fuente: Pujadas (2002, p. 14).

Además de estos, Pujadas (2002) incluye también en el grupo de los registros biográficos obtenidos por encuesta a las autobiografías, diarios y algunos documentos visuales si son «por encargo».

Conviene puntualizar, sin embargo, algunos de los términos que utiliza el autor (Pujadas, 2002). Así, la diferencia entre una autobiografía y una biografía radica en que la primera es un relato, en primera persona, en la que alguien reconstruye total o parcialmente su vida, mientras que la segunda corresponde a la narración, habitualmente en tercera persona, de la vida de alguien elaborada por otro individuo, obteniendo los datos a partir de entrevistas al propio sujeto, a otros y/o mediante revisión de documentación diversa.

La diferencia entre historias de vida y relatos de vida reside, para el autor (Pujadas, 2002), en que estos corresponden al relato hecho por el propio protagonista, mientras que las historias de vida se refieren a la reconstrucción de la

vida de una persona o un pequeño conjunto de personas no solo a través de su propia narración, sino incluyendo también otros materiales complementarios, como mencionábamos antes. Pujadas lo explica así:

«Así, la *life story* (en francés *récit de vie*) corresponde a la historia de una vida tal como la persona que la ha vivido la cuenta, mientras que el término *life history* (en francés *histoire de vie*) se refiere al estudio de caso referido a una persona dada, comprendiendo no solo su *life story*, sino cualquier otro tipo de información o documentación adicional que permita la reconstrucción de dicha biografía de la forma más exhaustiva y objetiva posible. Ya que en español los términos no han sido fijados todavía, propongo *relato de vida* (sinónimo de otros términos de resonancias literarias como “relato biográfico” o “narración biográfica”), para referirnos al primer concepto, frente al ya habitual término de *historia de vida*, que corresponde al segundo» (Pujadas, 2002, pp. 13-14, las cursivas son suyas).

Respecto a los biogramas, reproducimos la explicación del autor:

«Junto a estos dos conceptos básicos, existe un tercero, *biograma*, acuñado por ABEL (1947), que es usado con bastante frecuencia para referirse a los registros biográficos de carácter más sucinto y que suponen la recopilación de una amplia muestra de biografías personales, a efectos comparativos como hicieron BALÁN *et al.* (1967) en su estudio: *Movilidad social, migración y fecundidad en Monterrey metropolitano*, basada en más de 1.600 registros biográficos de hombres adultos, focalizados hacia el tema de las relaciones existentes entre movilidad residencial y ocupacional» (Pujadas, 2002, p. 14, las mayúsculas y las cursivas son suyas).

En lo que se refiere a la tipología de historias de vida, según la clasificación de Pujadas (2002), hablaríamos de:

#### **a) Historias de vida de relato único**

Serían las obtenidas respecto a una sola persona por parte de un investigador, que recoge la narración y la prepara para su publicación, lógicamente después de una labor de corrección, ordenación y complementándola con otros documentos personales.

Destaca, en nuestro ámbito, la obra de Romaní (1983), *A tumba abierta. Auto-biografía de un grifota*.

#### **b) Historias de vida de relatos cruzados**

Se trata, en este caso, de reconstruir la historia de vida de una persona no solo a través de su propio relato, sino cruzándolo también con las historias de cierto número de personas de su entorno (familiares, amigos, compañeros de trabajo, etc.) como manera de recoger los mismos hechos vitales desde ópticas diferentes y validar los distintos tipos de datos.

El propio Pujadas (2002) destaca la obra de Gamella (1990) *Historia de Julián* y la de Lewis (1973) *Los hijos de Sánchez*, que recoge los relatos de cinco miembros de una misma familia mexicana.

#### **c) Historias de vida de relatos paralelos**

Se trata de una modalidad sujeta a debate y que no queda del todo clara en la clasificación de Pujadas. Se refiere a la ilustración de una época o un fenómeno sociocultural a partir de la recogida de relatos de vida de un cierto número de personas. Pujadas (2002) destaca en esta modalidad los trabajos de Comas *et al.* (1990) y Funes y Romaní (1985), sobre mujeres catalanas de clases populares y exheroinómanos, respectivamente.

Aunque otros autores proponen distintas clasificaciones o engloban todas las modalidades bajo la expresión *método biográfico*, en las siguientes líneas hablaremos de *historias de vida*, por ser la denominación más extendida en ciencias sociales en la actualidad.

#### **2.4. Aplicabilidad y usos de las historias de vida**

Pujadas (2002) defiende de esta manera el uso de historias de vida en ciencias sociales:

«Mi propuesta es que el *método biográfico* puede, y tal vez debe, constituirse en un método nuclear dentro de las aproximaciones cualitativas en las ciencias sociales, haciendo la salvedad de que puede ser incluso útil para determinados tipos de *survey* cuantitativos. Su interés reside en que permite a los investigadores sociales situarse en ese punto crucial de convergencia entre: 1) el testimonio subjetivo de un individuo a la luz de su trayectoria vital, de sus experiencias, de su visión particular, y 2) la plasmación de una vida que es el reflejo de una época, de unas normas sociales y de unos valores esencialmente compartidos con la comunidad de la que el sujeto forma parte» (Pujadas, 2002, p. 44, las cursivas son suyas).

Más detalladamente, suelen destacarse las siguientes ventajas de la técnica (Pujadas, 2002; Valles, 1997):

- Al estar construidas a partir de la realización de repetidas entrevistas en profundidad (como explicaremos más adelante), las historias de vida proporcionan un volumen de datos enorme y rico sobre las vivencias, percepciones, opiniones, etc. de los sujetos.
- Permiten profundizar no solo en las percepciones individuales, sino también indagar en las relaciones e instituciones sociales (relaciones familiares, laborales, entre estratos sociales...). Por ejemplo, refiriéndose al libro de Comas *et al.* (1990) que recoge relatos biográficos de mujeres catalanas de clases populares del siglo XX, Pujadas (2004) explica:

«El llibre pivota sobre dos eixos:

1. L'anàlisi de les experiències i les percepcions dels actors socials sobre la seva vida quotidiana, amb especial atenció a tres àmbits: treball, vida domèstica i sociabilitat.

2. L'anàlisi dels models referencials que subministren el conjunt de símbols i significats que donen sentit a les practiques socials i a les seves representacions, en especial el model de la dona com a mestressa de casa.

La reconstrucció dels itineraris personals de les dones, mitjançant els relats biogràfics, permet als autors d'aquest treball acostar-se a l'àmbit experiencial, que és mediatitzat per les imatges culturals que la societat imposa en cada moment històric.

En relació amb el món del treball, per exemple, la generació de dones de la postguerra tenia internalitzada la imatge de la dona com a mestressa de casa. Però, més enllà d'aquesta construcció social, és palpable que, entre les classes populars, les dones de fet treballaven fora de casa. L'interessant és que el seu treball no és considerat com a tal, sinó simplement com una 'ajuda' a l'economia domèstica» (Pujadas, 2004, p. 244).

- Al permitir a las personas reconstruir los hechos e interpretaciones de su vida en sus propios términos, constituye una técnica muy útil para *dar voz a los sin voz*, a aquellas personas o colectivos cuyas opiniones o perspectivas tienden a estar silenciadas o minusvaloradas (ancianos, marginados, enfermos, etc.). Es por este motivo que un volumen importante de investigaciones sobre marginación y exclusión social, sobre migraciones o procesos de crisis y cambio cultural, han utilizado, de manera complementaria o en exclusiva, esta técnica. Recientemente, se han incorporado también los campos de la salud, la sexualidad y el género. En palabras de Pujadas (2004):

«Només darrerament les ciències socials, seguint l'exemple dels estudis feministes, s'han començat a interessar i a 'donar veu als sense veu'. L'estudi de les subalternitats (de gènere, d'orientació sexual, de classe, de raça o religioses) genera un gran enriquiment en els estudis sociohistòrics i etnogràfics i, al mateix temps, serveix d'impugnació dels models unidireccionals i autoritaris d'interpretació social» (Pujadas, 2004, p. 242).

- Al estar complementadas por diferentes tipos de documentos personales (cartas, fotos, diarios, documentos oficiales, etc.), la calidad de la información se ve incrementada.
- Al existir la posibilidad de realizar historias de vida de relatos cruzados, siguiendo la terminología de Pujadas (2002), ya mencionada, es posible contrastar los datos obtenidos en cada relato.
- Permiten contrastar y complementar los datos obtenidos mediante otras técnicas, como las entrevistas o las encuestas.
- Permiten, en cualquier fase de una investigación, la generación y contrastación de hipótesis.

#### Lecturas complementarias

Podéis ampliar esta información en:

J. J. Pujadas (2002 [1992]). *El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 5).

J. J. Pujadas (Coord.). (2004). *Etnografía*. Barcelona: UOC.

## 2.5. Limitaciones y dificultades de aplicación de las historias de vida

A pesar de las indudables ventajas se dan, también, algunos inconvenientes, relativos sobre todo a la implementación de la técnica (Pujadas, 2002; Valles, 1997):

- Existen dificultades para conseguir, primero, la selección de un sujeto que permita garantías de representatividad respecto al grupo social en el que se inscribe. Estas dificultades se agravan cuando se pretenden realizar relatos de vida cruzados.
- Estos problemas de representatividad se refieren no solo al sujeto en concreto, sino también respecto a la capacidad del material concreto obtenido para ilustrar el problema o fenómeno sociocultural de interés. Que una historia sea rica y humanamente interesante no la convierte automáticamente en un documento representativo de una época o fenómeno.
- Existen dificultades para conseguir, después, que el sujeto o sujetos seleccionados colaboren con el alto grado de implicación que necesita una historia de vida: horas dedicadas a varias entrevistas en profundidad, recopilación y permiso para analizar material complementario, contactos de fuentes disponibles para contrastar los datos, etc.
- Y las dificultades no están solo en los sujetos, sino también en los propios investigadores, que deben tener la formación y la habilidad necesarias para construir el relato de manera paulatina, sin desviaciones, pero sin una directividad excesiva, y para enfrentarse de una forma eficiente al ingente volumen de información que puede haberse generado.
- Se necesita, por tanto, mucho tiempo para elaborar una historia de vida de calidad, y no solo en lo que se refiere al proceso de recogida de datos sino, especialmente, en cuanto a la transcripción, ordenación del material, análisis y posterior redacción del producto final (pensemos, simplemente, en lo ya dicho para las entrevistas en profundidad). No es raro, por este motivo, el abandono de los sujetos durante el proceso.
- Existe el riesgo, especialmente en el caso de historias de vida ricas y completas, de que el investigador caiga en la tentación de reducir o incluso eliminar por completo el análisis de los datos (desde una perspectiva teórica), a menudo, con la disculpa de que «el relato biográfico habla por sí mismo» (Pujadas, 2002, p. 46).
- Finalmente, otro de los riesgos es creer que una o varias historias de vida, por muy completas y bien construidas que estén, puedan constituirse en sustitutas *per se* de otras técnicas necesarias.

### Lectura complementaria

Podéis ampliar esta información en:

J. J. Pujadas (2002 [1992]). *El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 5).

## 2.6. Implementación de las historias de vida

Aunque una buena parte de las etapas y estrategias para la construcción de historias de vida son análogas a lo que hemos explicado ya para las entrevistas en profundidad, hay algunos aspectos específicos que merece la pena tratar de manera independiente.

### 2.6.1. Selección del tipo de relato biográfico

Como ocurre en la selección de técnicas para cualquier investigación, el primer paso, previo a la implementación de cualquier técnica, es justificar, de acuerdo con los objetivos y preguntas de investigación, por qué la recogida de relatos biográficos es la técnica adecuada. Además, es necesario seleccionar, entre las distintas modalidades, la mejor para cada investigación en concreto.

Como hemos dicho, nosotros nos centraremos en la historia de vida.

### 2.6.2. Selección de los entrevistadores

Como hemos señalado ya para otras técnicas, para la realización de historias de vida es necesario que el investigador esté adecuadamente formado en las potenciales de la técnica y en su implementación, además de que cuente con la habilidad suficiente para conducir un proceso que, ya hemos visto, puede ser largo y trabajoso, para él mismo y para los informantes.

Así, además de las características que deben reunir los entrevistadores y los criterios de selección que se deben emplear que ya indicamos para las entrevistas y no repetiremos de nuevo, es necesario añadir algunos comentarios más específicos para las historias de vida:

- Es importante la capacidad del entrevistador para recordar el contenido de las sucesivas entrevistas, ir detectando repeticiones de los temas, para evitarlas, y también huecos o lagunas, para tratar de aprovechar el momento oportuno para completar la información.
- Además de habilidades para la entrevista, el investigador debe tenerlas también para la escritura y construcción de textos, en la medida en que es necesario dotar al relato de un orden lógico y coherente con su función de ilustrar un problema o una época, haciéndolo, además, comprensible y ameno.

#### Lectura complementaria

Podéis ampliar esta información en:

J. J. Pujadas (2002 [1992]). *El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 5).

### 2.6.3. Selección de los entrevistados

Ya hemos mencionado que es enormemente complicado seleccionar a una persona para reconstruir una historia de vida que pueda cumplir con su función de servir para ilustrar un tema o una época. Pujadas (2002) lo explica así:

«Esto no es nada fácil, pues hay que conseguir no solo un buen informante, que esté inmerso en el universo social que estamos estudiando, y que tenga además una buena historia que contar. Se requiere, además, un relato que sea narrativamente interesante y que sea completo, lo que depende enteramente de las características del sujeto elegido: que sea brillante, genuino, sincero, que se explique con claridad e introduzca en su relato elementos amenos, que sea autocrítico y analice con una cierta perspectiva su propia trayectoria vital y, sobre todo, que sea constante y esté dispuesto a llegar hasta el final. Sin todos esos requisitos es difícil que el investigador se decida a ensayar esta forma de documento científico, la *historia de vida*» (Pujadas, 2002, p. 47, las cursivas son suyas).

De hecho, la mayor parte de los autores (Taylor y Bogdan, 1987; Valles, 1997) coinciden en señalar que, a menudo, estos informantes *surgen*, es decir, aparecen cuando no necesariamente se les está buscando y es su buen conocimiento o su perfil lo que hace que el investigador vea la oportunidad y conveniencia de realizar una historia de vida.

Lo habitual, y deseable, es que los informantes se seleccionen después de un tiempo investigando sobre un tema, cuando ya hay un amplio conocimiento de los sujetos y del contexto, así como del propio tema, que permita seleccionar a las personas más idóneas. El nivel de confianza necesaria para implementar una historia de vida debe ser amplio, lo que necesariamente apunta a la existencia de relaciones estrechas y prolongadas anteriores.

Una vez conseguido este conocimiento que nos permite preseleccionar candidatos, habrá que tener en cuenta los criterios que ya hemos ido mencionando: disponibilidad de tiempo de los sujetos, capacidad de comunicación, interés, riqueza y representatividad de la historia, perfil del sujeto para ilustrar el fenómeno concreto que interesa, etc. Es habitual que la realización de una historia de vida completa se haya iniciado, en realidad, en el marco de la técnica de la entrevista en profundidad (o también en observación participante): durante la realización en entrevistas, el investigador comprueba que algunos individuos pueden reunir las características necesarias, de forma que iniciará, de manera paulatina, la propuesta para tratar de conseguir su colaboración. Y esto, muy habitualmente, con varios sujetos al mismo tiempo, para tratar de lograr la participación del mayor número posible y asegurar así, en la medida de lo posible, que se logre completar alguna.

Sabemos que es frecuente que durante el proceso de construcción de una historia de vida haya abandonos por parte de los sujetos, por diferentes motivos, o que las circunstancias de la investigación (tiempo, financiación, imprevistos...) hagan imposible o difícil continuar con la técnica. Pero también es frecuente que, a medida que avanzan las entrevistas para completar la historia de vida, el investigador se dé cuenta de que esta no es tan rica o tan representativa como había calibrado, lo que lo obligará a reconducir la situación, buscando

otros informantes o, incluso, renunciando al uso de la técnica. Las dificultades inherentes a esta situación (inversión de tiempo y presupuesto por parte del investigador, desgaste o incluso ruptura de las relaciones personas establecidas, complejidad de rehacerlas y de establecer otras, etc.) hacen imprescindible disponer de conocimientos suficientes del contexto y del sujeto antes de iniciar la propuesta y comenzar a implementar la técnica.

Y si seleccionar sujetos a los que entrevistar es complejo, suele serlo a veces aún más disponer de sujetos con los que completar el relato (relatos cruzados) y conseguir material complementario (correspondencia, fotografías, etc.).

#### **2.6.4. Dinámica de las historias de vida: inicio**

Suele aconsejarse, antes siquiera de proponer la realización de una historia de vida, tantear al sujeto. Partiendo de que ya exista un vínculo previo, con cierta confianza, se puede empezar proponiéndole una entrevista en profundidad, aunque, como sabemos, es muy probable que esta se haya hecho ya y haya sido precisamente la riqueza de la información la que ha llevado al investigador a contemplar la posibilidad de recoger una historia de vida.

Sea, entonces, en el marco de una entrevista inicial o en un nuevo encuentro tras una entrevista previa, esta, en un primer momento, no estará orientada a recoger *toda* la información, sino a afianzar el vínculo, a que la persona se familiarice con la situación, a comprobar la riqueza de la historia, la capacidad comunicativa y, también, a valorar la factibilidad de la técnica desde un punto de vista pragmático (tiempo, espacio, presupuesto...).

Después, poco a poco, se puede ir mostrando al sujeto nuestro interés en profundizar en su historia. Como siempre, la empatía, la sinceridad y el reconocimiento honesto del valor que su información tiene para nosotros serán las claves. Podemos contar también con otro hecho: habitualmente, a la gente le gusta hablar sobre su vida y que un investigador lo proponga con el fin de utilizarla para ilustrar un tema o una época suele resultar halagador para muchas personas.

Cuando la decisión de realizar la historia de vida esté tomada, es necesario explicar con detalle al sujeto:

- Utilidad de la información: que el investigador sea capaz de transmitir a la persona que su historia de vida tiene interés, que puede haber vivido experiencias relevantes o tener puntos de vista sobre ellas que sean ilustrativos y que sirvan de ejemplo o de utilidad es la principal táctica para conseguir la colaboración.

- Usos que se le dará a la información y condiciones de registro de los datos. Como ya hablamos para el caso de la observación participante y de las entrevistas, esto debe quedar siempre muy claro.
- Dinámica de la técnica: hay que ser sincero y reconocer que se necesitará tiempo, pero tratando de no desincentivar a la persona. Se puede pactar inicialmente un número bajo de sesiones, de manera vaga, y tratar de que la confianza paulatina y el interés de la persona en contar su historia facilite que las sesiones se amplíen si es necesario.

### 2.6.5. Dinámica de las historias de vida: desarrollo

#### a) Realización de las entrevistas

Aunque algunos autores (Pujadas, 2002) la definen de manera específica como *entrevista biográfica*, existe un cierto acuerdo en considerar que para la elaboración de una historia de vida se deben implementar un conjunto, en número variable, de entrevistas individuales no estructuradas y en profundidad, en este caso, especialmente orientadas a la reconstrucción de la vida de la persona, al menos en los aspectos clave que guían la investigación o los objetivos del investigador. En ellas, el investigador tratará de orientar la conversación de manera que consiga una sucesión de discursos narrativos que puedan ser ordenados cronológicamente y temáticamente y en los que se haga un esfuerzo también por aportar detalles que permitan el contraste de la información. En palabras de Pujadas (2002):

«Sin embargo, la técnica de campo más genuina, aquella que otorga al investigador mayor control sobre la situación, sobre los datos y las motivaciones del sujeto es la *entrevista biográfica*, que consiste en un diálogo abierto con pocas pautas, en el que la función básica del entrevistador es estimular al sujeto analizado para que proporcione respuestas claras, cronológicamente precisas, en las que se expliciten de la forma más amplia posible las referencias a terceras personas, a ambientes y lugares concretos en los que transcurren los distintos episodios biográficos (no hay que olvidar que, cuanto mayor sea la precisión en estos detalles, más posibilidades tendremos, si lo deseamos, de validar objetivamente con otras fuentes las informaciones surgidas del relato biográfico). Esta es la técnica usada por ROMANÍ (1983) para elaborar la biografía de El Botas, vagabundo, adicto a la grieta y delincuente de la Barcelona pretransicional o el trabajo de NEGRE (1988) sobre la prostitución también de la ciudad condal» (Pujadas, 2002, pp. 66-67, las cursivas y las mayúsculas son suyas).

Además, la sucesión de entrevistas que permitirán elaborar una historia de vida deben reunir ciertas características:

- Las primeras entrevistas deben ir orientadas, como decíamos antes, a valorar la factibilidad y utilidad de la técnica y, también, a establecer una relación de confianza.

- A partir de ahí, se sucederán diversas entrevistas en profundidad en las que la relación se vaya afianzando de manera paulatina y se construya, también, un *ambiente de trabajo* que permita ir avanzando en los contenidos.
- Inicialmente, en las primeras entrevistas, las preguntas y los temas deben ser genéricos, orientados a encuadrar la época y las circunstancias generales de la vida de la persona. A medida que se avanza, se profundizará en los temas o acontecimientos de interés.
- Las últimas entrevistas irán orientadas a profundizar en determinados detalles, *redondear* temas y, también, a plantear de manera progresiva el cierre de la técnica.
- Se trataría, por utilizar un símil artístico, de elaborar un *cuadro* de la vida de la persona, partiendo de un primer esbozo y avanzando, paulatinamente, en completar los detalles, hasta dar forma al conjunto.
- Será también muy aconsejable contactar y entrevistar (aunque no con la misma extensión) a personas del entorno y expertos en diferentes temáticas que puedan ayudarnos tanto a reconstruir la época o algunos acontecimientos y a rellenar lagunas, como, también, a contrastar la información proporcionada por el sujeto principal. Por esto, algunos autores apuntan también la posibilidad de que al menos una parte de las entrevistas puedan ser grupales.

Respecto a la necesidad de guiones de entrevistas, su uso y características, vale lo dicho para las entrevistas en profundidad.

En cuanto al número de entrevistas necesarias, autores como Taylor y Bogdan (1987, p. 111) estiman que pueden ser necesarias entre 50 y 100 horas de entrevista, repartidas en muchas sesiones (sugieren hasta 25). No obstante, el número de horas y de sesiones será enormemente variado en función de diversas circunstancias: la complejidad y riqueza de la propia historia, la capacidad de comunicación del sujeto, la habilidad del entrevistador, la disponibilidad real de tiempo, espacio y presupuesto, la confianza adquirida y comodidad del sujeto ante la situación, etc.

Como en las entrevistas en profundidad, se recomienda que la duración de cada sesión oscile entre una y dos horas. En cuanto a la continuidad en el tiempo, de nuevo, la clave estará en el equilibrio y en las posibilidades reales. No es aconsejable realizar entrevistas todos los días (para no estorbar demasiado la vida de la persona ni fatigarla y, también, para que el investigador tenga tiempo, entre sesión y sesión, de revisar los datos y reorientar, si es necesario, el curso del proceso), pero tampoco dejar que pase demasiado tiempo entre

una sesión y otra (para que no cueste tanto retomar el hilo, para reducir los olvidos...), de manera que el lapso no debería, siempre que sea posible, llegar a la semana.

Visto así, resulta más fácil comprender que una historia de vida, completa y rica, puede tardar varios meses en recopilarse.

En cuanto al lugar de realización, la duración de las sesiones, las tácticas de entrevista y el material necesario, vale lo dicho para las entrevistas en profundidad, de manera que no parece necesario repetirlo aquí y os animamos a revisar esa información.

### **b) Recopilación del material adicional**

Se trata del proceso de recopilación de diferente tipo de material que sirve, junto con las entrevistas en profundidad, para la construcción de la historia de vida. Además del carácter ilustrativo, a menudo, la utilidad de estos materiales reside también en su capacidad para *refrescar la memoria*, para hablar de temas delicados y hacer evocaciones.

Este material, como ya hemos mencionado, puede ser de distinto tipo:

- Correspondencia en papel o electrónica.
- Fotografías, dibujos, vídeos...
- Diarios personales, narraciones elaboradas por los sujetos (por iniciativa propia o a petición del investigador; anteriores o simultáneos a las entrevistas), agendas, libros de notas, blogs, páginas webs personales...
- Documentos legales: partidas de nacimiento, de matrimonio, documentos relacionados con detenciones o antecedentes penales, relación de propiedades, etc.

Este material puede ser directamente proporcionado por el sujeto o sus allegados o puede ser, también, rastreado por el investigador (en archivos oficiales, asociaciones, etc.).

Finalmente, aunque lo habitual es que las historias de vida se construyan a partir de entrevistas y este material sea complementario, también es posible que sea al revés y el material, especialmente las narraciones autobiográficas, los diarios o, incluso, guiones temáticos proporcionados por los investigadores, constituyan el grueso y/o el punto de partida y las entrevistas sirvan de complemento (Sutherland, 1937).

### **c) Actitud y tácticas del entrevistador en las historias de vida**

En lo que se refiere a la actitud del investigador y las tácticas desplegadas para desarrollar las entrevistas, también os remitimos a lo dicho en el apartado dedicado a las entrevistas en profundidad, añadiendo tan solo algunos comentarios específicos para las historias de vida:

- Al tener la necesidad de diversos encuentros, la comodidad, física y emocional, del entrevistado adquiere una especial relevancia: el lugar y el momento de cada entrevista y el tono general de las mismas deben atender adecuadamente a sus necesidades en cada etapa del proceso.
- En cada sesión es necesario renovar el reconocimiento al valor de la información que nos proporcionan y el esfuerzo que supone, así como la voluntad de continuar con el proceso.
- Aunque se trata, como hemos dicho, de entrevistas poco o nada estructuradas, puede ser necesario, especialmente en las últimas etapas, un estilo un poco más directivo para tratar de completar la información o aclarar detalles o inconsistencias. Dado que cabe suponer que la relación estará afianzada y el sujeto será ya un buen conocedor de las intenciones del investigador, no hay inconveniente para que esta petición de precisión y detalles no pueda ser relativamente explícita.
- Suele dar buen resultado empezar cada nueva entrevista recordando algún aspecto de la anterior que sea especialmente relevante o en el que se quiera profundizar para ayudar a retomar el hilo.
- Es posible también, aunque habrá que tener en cuenta para hacerlo el perfil concreto del sujeto, dedicar alguna sesión (o un tiempo de ellas) a revisar las transcripciones de las anteriores. Esto, especialmente al final del proceso, permite detectar errores, lagunas o inconsistencias, y, sobre todo, comprobar que el sujeto está razonablemente de acuerdo con el tono que se está dando al material.
- Es muy importante respetar los ritmos establecidos por el informante, comprendiendo que habrá temas sobre los que pueda resultar más difícil hacer memoria o hablar en detalle, de manera que habrá que abordarlos con delicadeza y de manera progresiva, atendiendo a las necesidades emocionales de cada individuo.
- Si el cierre es un momento importante de cualquier entrevista en profundidad, este adquiere una especial relevancia cuando hablamos de historias de vida. La relación entre el investigador y el sujeto se habrá prolongado en el tiempo (desde antes de empezar la construcción del relato, incluso), se habrán encontrado en múltiples ocasiones, habrán tratado temas íntimos o delicados..., de manera que es imprescindible que el cierre no sea

abrupto sino progresivo, empático y respetuoso, y deje siempre la puerta abierta a futuros encuentros.

### 2.6.6. Registro y transcripción de la historia de vida

Además de lo dicho ya para las entrevistas en profundidad, merece la pena añadir algunos comentarios concretos para las historias de vida:

- Es muy conveniente transcribir, de manera lo más inmediata posible, cada una de las sesiones de entrevista. Esto permite al investigador ir componiendo el relato, ir trazando el *cuadro*, estando atento a la información de la que dispone, de la que carece, los aspectos en los que quisiera profundizar, etc.
- Como decíamos antes, en algunos casos, las transcripciones o fragmentos de ellas pueden utilizarse para retomar la conversación en nuevas entrevistas, pedir aclaraciones y corroborar la colaboración de los sujetos.
- Lógicamente, el análisis de los datos procedentes de esta técnica mantiene buena parte de las características comunes al resto de técnicas, pero conviene señalar que es habitual que el volumen de datos sea tan alto que no puedan incorporarse todos, de manera que es necesario seleccionar no solo los relevantes para el propósito del investigador (desechando el resto) sino, sobre todo, aquellos que mejor ilustran la temática y lo hacen en primera persona, es decir, sin atribuir en ningún momento al sujeto interpretaciones o expresiones que no ha realizado.
- Como ya vimos al hablar de las transcripciones de las entrevistas, las narraciones obtenidas para la historia de vida pueden *editarse* (eliminando frases superfluas o repetitivas, corrigiendo construcciones sintácticas si es necesario para una adecuada comprensión, aclarando términos mal utilizados, etc.), pero, siempre, vigilando que esta labor de corrección no altere en ningún caso el contenido del discurso.
- Puede ser necesario también añadir, en distinta medida, dependiendo del formato, comentarios del investigador: para introducir temas, para enlazarlos, para explicar algún dato relativo al contexto, etc.
- Durante el proceso de transcripción (en realidad, durante la realización de las entrevistas), suele ser muy útil la elaboración de cuadros o esquemas temáticos o cronológicos o líneas temporales que permitan al investigador *orientarse* en la narración, datando los acontecimientos y poniéndolos en relación entre sí.
- Además de las transcripciones literales de las entrevistas, resulta útil ir componiendo documentos o relatos paralelos, con distintas intenciones:

ordenar cronológicamente los sucesos, en unos casos; elaborar listados temáticos, de personas o lugares, en otros.

- Dado el volumen de sesiones e información recogida, deben extremarse siempre las precauciones en lo que se refiere a la conservación del material mediante copias de seguridad de los archivos sonoros y transcripciones en distintos soportes.

## 2.7. Presentación de las historias de vida

Aunque dedicaremos apartados específicos, en el último módulo de la asignatura, al análisis de datos cualitativos y a la presentación de resultados de las investigaciones, es necesario hacer un apunte independiente a esta última cuestión para las historias de vida.

Además del proceso de edición de las transcripciones, que ya hemos mencionado, hay otras cuestiones que deben tenerse en cuenta en la presentación final de una historia de vida:

a) Es importante incorporar, cuando sea pertinente, relatos (literales o no) de otros sujetos, además del protagonista, y documentos diversos (fotos, fragmentos de documentos oficiales, correspondencia...) que sirvan tanto para contextualizar las afirmaciones del sujeto como para corroborarlas o matizarlas.

b) Como ya hemos mencionado al hablar de las transcripciones de las entrevistas, suele ser muy útil presentar, habitualmente en anexos, material adicional en forma de mapas, esquemas, árboles genealógicos, líneas temporales, glosarios, etc. que mejoren la comprensión del lector sobre los hechos que se muestran.

c) Aunque es muy habitual presentar las historias de vida como documento único, siempre es recomendable, desde el punto de vista del rigor científico, que el relato se acompañe no solo de una detallada contextualización temporal y geográfica que permita situarse al lector, sino también de:

- Una descripción de la metodología empleada.
- Un análisis cuidadoso de los datos desde el punto de vista del investigador. Así, las experiencias vitales de los sujetos no solo aparecen encuadradas en un determinado marco temporal, geográfico y sociocultural, sino que se explica la lógica subyacente a las interpretaciones y el significado social de las acciones, de manera que el lector conoce más profundamente la historia. Este análisis puede hacerse en cualquier parte del texto: bien a modo de introducción, bien en un apartado específico al final, dedicado al análisis o, también, intercalado en la narración.

- Todo lo anterior es crucial, además, si se han realizado historias de vida de relatos cruzados.

En lo que se refiere a la presentación del documento final, Valles (1997) distingue tres tipos de modalidades de presentación para las historias de vida:

- Análisis e informes centrados en los casos.
- Análisis e informes centrados en los temas.
- Análisis e informes mixtos.

Dicho de otra manera, el texto final de la historia de vida puede presentarse de acuerdo con diversas orientaciones:

- Temática, es decir, recogiendo pasajes de la vida de la persona agrupados en temas que se tratan por separado.
- Cronológica, es decir, siguiendo un determinado hilo de tiempo, bien hacia delante, hacia atrás o partiendo de un determinado acontecimiento en la vida de la persona, para reconstruir los hechos anteriores y posteriores.
- Una combinación de ambas.

## Bibliografía

- Atkinson, R. (1998). *The life story interview*. California: Sage.
- Cea d'Ancona, M. A. y Valles, M. S. (1992). *Hogares unipersonales en la vejez: formas de vida y vivienda*. Madrid: Ayuntamiento de Madrid, Departamento de Estudios y Análisis (documento de trabajo, 44).
- Comas, D. et al. (1990). *Vides de dona. Treball, família i sociabilitat entre les dones de classes populars a Catalunya (1900-1960)*. Barcelona: Serveis de Cultura Popular / Altafulla.
- Funes, J. y Romani, O. (1985). *Dejar la heroína*. Madrid: Cruz Roja Española.
- Gamella, J. F. (1990). *Historia de Julián. Memorias de heroína y delincuencia*. Madrid: Editorial Popular.
- Glasser, B. y Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago: Aldine.
- Gorden, R. (1975). *Interviewing. Strategy, techniques and tactics*. Illinois: Dorsey Press.
- Gutiérrez, J. (2008). *Dinámica del grupo de discusión*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 41).
- Kardiner, A., Linton, R., Du Bois, C., y West, J. (1945). *The psychological frontiers of society*. Nueva York, NY, US: Columbia University Press.
- Kvale, S. (1996). *IntreViews. An introduction to qualitative research interviewing*. Londres: Sage.
- Lewis, O. (1973 [1961]). *Los hijos de Sánchez. Autobiografía de una familia mexicana*. México: Joaquín Mortiz.
- Lewis, O. (1985 [1959]). *Antropología de la pobreza. Cinco familias*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Merton, R. K., Fiske, M., y Kendall, P. (1956). *The focused interview*. Glencoe: Free Press.
- Merton, R. K. y Kendall, P. (1946). The focused interview. *American Journal of Sociology*, 51, 541-547.
- Mishler, E. G. (1986). *Research interviewing: context and narrative*. Cambridge: Harvard University Press.
- Negre, P. (1988). *La prostitución popular: relatos de vida*. Barcelona: Fundació Caixa de Pensions.
- Pujadas, J. J. (2002 [1992]). *El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 5).
- Pujadas, J. J. (Coord.). (2004). *Etnografía*. Barcelona: UOC.
- Romani, O. (1983). *A tumba abierta. Autobiografía de un grifota*. Barcelona: Anagrama.
- Rubin, H. J. y Rubin, I. (1995). *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. Londres: Sage.
- Sarabia, B. (1985). Historias de vida. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 29, 165-186.
- Sarabia, B. (1989). Documentos personales: historias de vida. En García Ferrando et al. (Eds.), *El análisis de la realidad social* (pp. 205-226). Madrid: Alianza.
- Shaw, C. (1931). *The natural history of a delinquent career*. Chicago: Chicago University Press.
- Shaw, C. (1966 [1930]). *The jack roller*. Chicago: Chicago University Press.
- Sutherland, E. (1937). *The professional thief by a professional thief*. Chicago: Chicago University Press.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós. (El original, en inglés, es del año 1975 y los autores figuran con orden inverso: Bogdan, R. y Taylor, S. J. (1975). *Introduction to qualitative research methods: a phenomenological approach to the social sciences*. Nueva York: John Wiley).

Thomas, W. I. y Znaniecki, F. (1918). *The polish peasant in Europe and America*. Boston: Richard G. Badger.

Valles, M. S. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

Valles, M. S. (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 32).

Weiss, R. (1995). *Learning from strangers. The art and method of qualitative interview studies*. Nueva York: The Free Press.

Wengraf, T. (2001). *Qualitative research interviewing. Biographic, narrative and semistructured methods*. Londres: Sage.

Whyte, W. F. (1984). *Learning from the field: a guide from experience*. Newbury Park, California: Sage.