

## **La entrevista como técnica de investigación social: notas para los jóvenes investigadores**

Por Eduardo Restrepo

Entre las técnicas de investigación social, la entrevista es una de las más fácilmente asociadas con el oficio del investigador. Para quienes apenas se inician en la investigación social, la entrevista puede parecer una técnica sin mayores misterios, pues se suele creer que simplemente supone contar con una grabadora y preguntarle a la gente sobre lo que se está investigando. Esto se debe en gran parte a que la imagen que se impone cuando se habla de entrevista es la adelantada por un periodista a un personaje destacado o la que se desarrolla como parte del cubrimiento de un hecho noticioso. No obstante, la entrevista como técnica de investigación social es bien distinta (y en algunos puntos contraria) de esta imagen. La entrevista es una técnica que demanda gran preparación y que sólo es útil para el investigador si se adelanta correctamente. Ahora bien, los jóvenes investigadores deben aprender a manejar con destreza esta herramienta ya que en la investigación social la entrevista ocupa un lugar destacado.

En este capítulo se le indicarán al joven investigador los diferentes aspectos que debe tenerse en cuenta para el diseño, implementación y sistematización de las entrevistas. En la presentación se ha optado por un espíritu pedagógico, pero sin trivializar la argumentación. Este texto ha sido escrito como complemento al capítulo titulado “Cómo adelantar una investigación mediante entrevistas”, del libro La caja de herramientas del joven investigador. Guía de iniciación del trabajo intelectual, de Jocelyn Létourneau.

### **Definiciones**

En un sentido amplio, se puede partir de definir la entrevista como un diálogo formal orientado por un problema de investigación. Esta definición amerita ciertas distinciones y aclaraciones. En primer lugar, la entrevista como diálogo formal se diferencia de las charlas espontáneas de carácter informal. La entrevista como técnica de investigación no se puede confundir con las charlas que espontáneamente se adelantan con las personas mientras estamos realizando la investigación. Como lo veremos más adelante, la entrevista supone que se han diseñado de antemano los términos, contenidos y formas de registro del diálogo. Es en ese sentido que la entrevista es un diálogo formal, no es algo improvisado.

Ahora bien, esto no significa que las charlas informales o espontáneas no sean una fuente crucial para la investigación social. Al contrario, es en gran parte a través de estas charlas que los investigadores sociales se adentran en la comprensión de las percepciones, prácticas e interacciones de las personas sobre el problema de investigación. Aprender a conversar desprevénidamente con la gente, escuchando realmente lo que dicen, preguntando cuando es del caso y sabiendo guardar silencio es una destreza que deben manejar los investigadores sociales. Aunque las charlas son de gran importancia, constituyen una técnica de investigación en sí que no se pueden confundir con las entrevistas.

En segundo lugar, no se debe olvidar que el problema de investigación es el que orienta la entrevista en el sentido de que establece qué se pretende conocer, qué información es pertinente y necesaria para el investigador. Sin problema de investigación (esto es, sin haber formulado de manera explícita, coherente y pertinente el objeto de la investigación), la entrevista carece de sentido. Las entrevistas se elaboran dentro de una investigación para ofrecer datos relevantes que ayuden al investigador a comprender más adecuadamente la realidad o problemática que está estudiando. De ahí que la entrevista es un componente

dentro de un proceso de investigación y no se da de manera aislada ni desconectada de un problema de investigación concreto.

Finalmente, es importante distinguir entre los cuestionarios, las encuestas y los censos de un lado, y la entrevista del otro. No se puede confundir una entrevista con un cuestionario una encuesta o un censo. Los cuestionarios, encuestas y censos constituyen otras técnicas de investigación que suponen preguntas cerradas, es decir, preguntas que sugieren respuestas del tipo sí/no, de escogencia múltiple o de definiciones muy puntuales. En general, estos cuestionarios, encuestas y censos buscan cuantificar ciertos aspectos de una población específica o de sus percepciones. Por eso, se hacen muestras significativas y se trabaja desde bases de datos estadísticos. Las encuestas sobre la intención de voto por unos candidatos, la preferencia de un producto o las características socioeconómicas y demográficas de una población son algunos ejemplos.

Por el contrario, la entrevista supone preguntas abiertas donde los entrevistados presentan sus puntos de vista con cierto detenimiento. Por tanto, las entrevistas apuntan más a un diálogo orientado entre el investigador y el entrevistado. Antes que cuantificar determinados aspectos de una población, con la entrevista lo que se busca es comprender en detalle las percepciones de los entrevistados o profundizar el conocimiento de situaciones pasadas o presentes desde su perspectiva. De ahí que el investigador invierte un tiempo significativo no solo en la realización de cada entrevista, sino también en su posterior análisis e incorporación a los resultados de su investigación. Las entrevistas se les hace a relativamente pocas personas a diferencia de los censos, encuestas y cuestionarios que tienden a abarcar muchas más.

### **Alcances y límites de la entrevista como técnica de investigación**

La entrevista es una técnica de investigación que nos permite acceder a cierto tipo de información, pero no a otra. Nos puede servir para comprender aspectos de la memoria colectiva de una población, pero no para saber el número de personas que en una localidad determinada desempeñan un oficio determinado. Se debe ser muy claro sobre los alcances y los límites de la entrevista, para no recurrir a ella de manera errada sino sabiendo muy bien para qué sirve y cuál es su contribución en la investigación que se adelanta. Hay ámbitos de la vida social para los cuales la entrevista es una herramienta privilegiada. Entre estos ámbitos de la vida social se pueden resaltar:

1. Acceso a las percepciones y valoraciones que los entrevistados poseen sobre situaciones, hechos y personajes, así como sus deseos, temores y aspiraciones.
2. Conocimiento de acontecimientos del pasado o del presente de los cuales los entrevistados fueron testigos directos.
3. Registro de la tradición oral de la cual son portadores los entrevistados. Esta tradición incluye tanto la historia local como la oralitura (cuentos, mitos, narrativas y leyendas populares).
4. Descripción de saberes, artes y oficios desempeñados o conocidos por el entrevistado, así como de la urdimbre de relaciones sociales en las cuales se encuentra inscrito.
5. Pesquisa del conocimiento y epistemología local expresados en la cosmovisión de los entrevistados.

Ahora bien, una entrevista bien diseñada puede ser una fuente de información valiosa en alguno de estos ámbitos pero si no lo está no es más que una pérdida de tiempo para el investigador y, por supuesto, para el mismo entrevistado. Una entrevista está mal diseñada

cuando es prematura y forzada, cuando contiene preguntas inadecuadas que reflejan el desfase del entrevistador de la situación o aspecto por el cual pregunta, cuando se realiza a las personas que no son las indicadas, o cuando lo hace en los momentos y espacios impertinentes. Por eso, si uno quiere fracasar haciendo entrevistas lo mejor es empezar a hacerlas sin tener el mínimo conocimiento del lugar y las personas con las cuales uno está adelantando la investigación. Apresurarse es el mejor camino para fracasar haciendo entrevistas.

Las entrevistas no son una técnica de investigación para instrumentalizar en las primeras fases de la investigación, sino cuando ya el investigador tenga unos conocimientos básicos y, sobre todo, haya creado relaciones de confianza con sus posibles entrevistados. Para las primeras fases de la investigación social debe recurrirse a la observación y a las charlas informales. Existen ciertas condiciones para el éxito de la entrevista. En primer lugar, la existencia de una mínima confianza mutua entre entrevistado y entrevistador. Si el entrevistado desconfía del entrevistador, si no tiene claros los motivos del investigador y de que la información de la entrevista no será difundida de formas indebidas, la entrevista no podrá adelantarse adecuadamente. En segundo lugar, el entrevistador debe tener un conocimiento básico para poder identificar a los entrevistados claves, para diferenciar a aquellas personas que por su trayectoria, conocimiento o posición pueden ofrecer la información relevante para su investigación. En tercer lugar, las entrevistas deben ser diseñadas de tal forma que fluyan de la forma más natural posible, sin producir ruidos innecesarios debido al momento, el lugar o la tecnología de registro seleccionada (sobre esto volveré más adelante). Finalmente, el entrevistador debe tener muy claro qué tipo de información se espera registrar en cada una de las entrevistas que adelante.

Todo eso nos lleva a argumentar que la entrevista es una técnica que rinde sus mayores frutos cuando ya se tiene cierto conocimiento de la problemática que se investiga y se han establecido relaciones de confianza y credibilidad con quienes se entrevistan. Esto, obviamente, choca con la imagen del entrevistador como un paracaidista que llega de un día para otro preguntando con grabadora en mano para desaparecer de la escena tan abruptamente como llegó. El buen entrevistador es paciente y laborioso: sabe de antemano lo que cada entrevista le ofrecerá, conoce los alcances y características del entrevistado, sabe por qué, para qué, dónde y cómo cada entrevista es pertinente. En términos generales, se puede decir, incluso, que antes que ofrecer nueva información la entrevista permite contrastar de manera formal y sistemática lo que ya se conoce mediante el trabajo de campo que la antecede y la posibilita. En este sentido es que puede afirmarse que la entrevista no es un punto de partida, sino uno de los de llegada del proceso de investigación social.

### **El proceso de la entrevista**

Tres son las fases de la entrevista: el diseño, su ejecución y el análisis. Detengámonos en cada una de estas fases para examinar en qué consisten y cuáles son algunas de las pautas. No debemos olvidar, sin embargo, que como bien lo indica Létourneau "*El procedimiento de la entrevista nada tiene que ver con la forma de una receta*" (p. 168). Cada investigador deberá adecuar a sus condiciones y estilo de trabajo las sugerencias que se hacen sobre cada una de las fases del proceso de la entrevista.

#### **El diseño**

El diseño es la fase donde se definen los contenidos, el momento, los entrevistados y las modalidades de registro de las entrevistas. Es una fase de planeación que puede ser llevada a cabo sobre el terreno mismo y con base en la información que se ha ido consolidando de otras técnicas de investigación como las charlas y las observaciones. Lo primero que debe

estar claro es el objetivo concreto de la entrevista. Por eso, antes de seguir con el diseño de una entrevista, el investigador debe responderse la siguiente pregunta: ¿qué se espera en concreto de la entrevista que se pretende adelantar? Teniendo eso en claro, se pasa a escribir la serie de temáticas que cumplirían tal objetivo y que deben ser abarcadas en la entrevista. Estas temáticas se ordenan ya sea siguiendo criterios cronológicos (siguiendo secuencias temporales, lo que pasó antes y qué después), lógicos (siendo coherentes en el tratamiento y la sucesión de las temáticas) o de menor a mayor dificultad para tratar por parte del entrevistado. El punto es que la entrevista debe ser ordenada, pasando de una pregunta a otra de manera clara, agotando un tema con una serie de preguntas antes de moverse al siguiente. Una vez establecidas las temáticas y su orden, de ahí se van definiendo una a una las preguntas de la entrevista.

En el diseño también se identifican quiénes son las personas que deben y pueden ser entrevistados. Se seleccionan cuidadosamente los posibles entrevistados según sus características y conocimiento. No se puede entrevistar a todo el mundo, y aunque se pudiera no es necesario hacerlo. Pero sí se deben entrevistar a ciertas personas que son cruciales por la información que ellos pueden ofrecer. Debido a la posición social, a la trayectoria o a los conocimientos, una o varias personas son esenciales para el avance de la investigación. Saber quiénes son los entrevistados claves es precisamente algo que se adquiere por el trabajo previo. En la selección de los entrevistados debe tenerse en cuenta si ya se ha establecido contacto con ellos y se ha establecido una relación de mutua confianza. Aunque esto no es condición para adelantar la entrevista, una entrevista a un extraño que desconfía de los móviles del investigador no es lo recomendable.

Definir cuándo y dónde es más apropiado adelantar la entrevista es algo que también se hace en la fase del diseño. Escoger el momento y el lugar adecuados para una entrevista es fundamental ya que de ello puede depender la disposición del entrevistado hacia ciertas preguntas o hacia la entrevista en su conjunto. Hay tiempos y sitios donde no se habla de ciertas cosas o donde no se puede desarrollar la entrevista sin tropiezos o sin perturbar al entrevistado. Todas estas variables deben ser tomadas en cuenta en el diseño de la entrevista, y muchas de ellas son evidentes al investigador sólo si conoce el contexto en el cual se adelanta la investigación.

Finalmente, en la fase de diseño de la entrevista deben decidirse los medios de registro que se utilizarán en la entrevista. La grabadora es un medio muy útil, sobre todo si uno está interesado en análisis de discurso o en examinar en detalle las expresiones y modismos de los entrevistados. No obstante, la grabadora puede ser causa de perturbación y perspicacias si no existe el ambiente de confianza previa entre el entrevistado y el entrevistador. Igualmente, muchos novatos graban todas las entrevistas y después se pasan semanas transcribiéndolas para luego descubrir que mucho de esto es esfuerzo perdido (sobre esto volveré más adelante).

Los apuntes pueden ser otra técnica de registro. Su ventaja radica en que introduce menos perturbación que la grabadora en el entrevistado. Además, las notas son mucho más fáciles de incorporar en el análisis. Los apuntes es una técnica muy útil si con la entrevista estamos buscando información sobre acontecimientos (del pasado o del presente), sobre saberes, artes y oficios, o sobre relaciones sociales. Estos datos los podemos ir escribiendo a vuelo de pluma mientras adelantamos la entrevista. No obstante, tomar apuntes es inapropiado si estamos interesados en aspectos como conocimiento y epistemología local o sobre las percepciones, valoraciones y aspiraciones de los entrevistados, ya que en estos casos tenemos que hacer análisis de discurso y necesitamos contar con la grabación para hacerlo. Igualmente, para registrar la tradición oral es generalmente insuficiente tomar notas.

En suma, el diseño de la entrevista es fundamental para no terminar improvisando y, seguramente, dilapidando una gran oportunidad y la disposición del entrevistado. De ahí

que Létourneau argumente que: “Cuando un procedimiento de entrevista carece de planificación y justificación es improductivo, ineficaz y contrario a la ética” (p. 169).

## **Ejecución**

Una vez diseñada la entrevista, se pasa a la fase de ejecución. Lo primero es solicitarle a la persona que se desea entrevistar su consentimiento para realizar la entrevista. En este momento se le debe explicar al posible entrevistado las temáticas que se tratarán en la entrevista así como proponerle un lugar y tiempo determinado (que ojalá sean al menos un día después de esta solicitud). Ya cuando llegue el momento de la realización de la entrevista, no debemos olvidar empezar dejando constancia de la fecha, lugar y persona que se entrevista. Sin esta información se pone en riesgo el posterior análisis. Si las temáticas de la entrevista pueden poner en riesgo al entrevistado, debe buscarse un seudónimo para proteger su identidad.

Lo más importante en la ejecución de la entrevista es tener la habilidad para establecer una conversación fluida con el entrevistado. Létourneau insiste en este punto: “...*el investigador debe aprender a formular preguntas... Se trata de una conversación entre dos personas y no de un interrogatorio que un investigador aplica a su objeto de estudio*” (p. 171).

En aras de establecer esta fluidez, lo ideal es haberse memorizado las preguntas que se van a realizar durante la entrevista, aunque es importante tenerlas a mano por escrito para no dejar pasar alguna. La fluidez en la conversación debe permitir que el entrevistado dirija por momentos sus elaboraciones hacia lo que nos puede parecer digresiones ya que en éstas pueden emerger conexiones o aspectos que son vitales para la investigación. Ahora bien, estas digresiones no pueden significar que el hilo conductor de la entrevista se pierda definitivamente. Para esto, el investigador debe ser muy cauteloso en saber hasta dónde sigue las aparentes digresiones del entrevistado y cuándo retoma la dirección de la conversación hacia el cauce previamente contemplado en el diseño. En una palabra, se debe ser flexible con el rumbo de la entrevista pero no perder de vista lo que se busca con ella.

Otro punto que debe tenerse en cuenta durante la ejecución de la entrevista, es que a veces una pregunta debe ser formulada de diferentes maneras si la respuesta obtenida la primera vez es insuficiente o evidencia que no fue tomada por el entrevistado en el sentido que el investigador quería. No obstante, si lo que sucede es que el entrevistado evade la respuesta (por las razones que sean) no debe insistirse en ella. En todo momento, el investigador debe respetar los ritmos y los silencios de los entrevistados.

A propósito, es importante indicar que en la realización de una entrevista no se debe abusar del tiempo y de la disposición del entrevistado. Como bien lo resalta Rosana Guber: “...*el tiempo del investigador no es el tiempo de los informantes, estos no son máquinas para vomitar el material según los plazos que debe cumplir el investigador*” (p. 241). Además, hay que saber manejar los medios de registro para no introducir ruidos indebidos tal y como nos lo recuerda Létourneau:

*“Por regla general, mientras mejor conozca el investigador sus equipos, mayor será su disponibilidad durante la entrevista. Esto suele influir sobre el comportamiento de la persona entrevistada, que en virtud de ello se vuelve más espontánea. En este sentido, es primordial relativizar la técnica para que no se vuelva un foco de distracción. También se debe evitar la consulta repetida del texto del cuestionario. Asestarle un micrófono en las narices al entrevistado o perderse entre unos papeles en desorden compromete la calidad de la interacción”* (p. 171).

Concluida la entrevista, ese mismo día o cuando más al siguiente, es muy importante realizar por escrito en el cuaderno o diario de campo un balance de lo que sucedió en el

transcurso de la misma para poder contextualizar luego la información que se obtiene de la grabación o de las notas. Hay aspectos como presencia de terceros, actitud corporal, gestualidad, silencios, etc. que constituye información valiosa a la hora de comprender los alcances y límites de las respuestas obtenidas. Esto es fundamental ya que las respuestas obtenidas en una entrevista, como en cualquier otra interacción social, dependen en gran parte del contexto en el que se brindan.

## **Análisis**

El análisis de la entrevista tiene dos momentos. Uno que es sobre el terreno, es decir, mientras aún se encuentra en el sitio donde adelanta su investigación. El otro es cuando el investigador está examinando el conjunto de los datos obtenidos para escribir su texto (sea éste un artículo, un informe, un trabajo de grado o un libro). Veamos en qué consisten estos dos momentos.

Sobre el terreno empieza el análisis de la entrevista. Si es una entrevista grabada, es muy útil hacer un índice analítico que permitirá que la información allí contenida no se pierda entre la montaña de datos que tiende el investigador a traer de terreno. Un índice analítico consiste en hacer una tabla de contenido detallada de lo que se trató en la entrevista (ojalá referenciando el lugar exacto en la grabación, lo cual es posible con las grabaciones digitales o con las grabadoras que tienen contador). Este índice analítico se realiza en el cuaderno de campo o en unas fichas para facilitar el proceso de análisis de la información.

Cuando concluye el período de campo donde se realizan las entrevistas y se instrumentalizan otras técnicas para la obtención de los datos, se empieza una labor de sistematización que confluye por lo general en la escritura de un informe, artículo, ponencia o tesis de grado. Algunos investigadores empiezan esta sistematización transcribiendo sus entrevistas, lo cual toma un tiempo y energía considerables. Por lo general, esto es un error, una labor que desgasta al investigador. Al final de varias semanas de trabajo se encuentra con decenas (cuando no cientos) de páginas con las cuales no sabe mucho qué hacer.

Es mucho más acertado escuchar las entrevistas o las notas que sobre las mismas se tomaron, empezando de las últimas a las primeras. Mientras lo hace, se van complementando los índices analíticos de cada una de las entrevistas y se van transcribiendo sólo aquellos pasajes o datos sobre un esquema de redacción previamente definido. Es importante no olvidar hacer las referencias de la entrevista concreta de los datos que se van incorporando, para no terminar después en una confusión sobre la procedencia de una transcripción o un dato específico. Para esto se debe desarrollar un sistema de codificación de las entrevistas, que puede ser simplemente nombre (o seudónimo), fecha y lugar de realización o uno ya más elaborado que pueda, sin embargo, ser convertible en cualquier momento a esta información básica.

Mantener la voz de los entrevistados para ilustrar ciertos planteamientos del investigador le da vida al texto final, aunque no se debe abusar de esta técnica de escritura. No obstante, lo que se transcribe no es sólo aquellos pasajes que podrían aparecer en el texto final, sino los que son particularmente significativos para la argumentación del investigador así no aparezcan como tales en el escrito terminado. Obviamente, este proceso de análisis no es aplicable solo para las entrevistas sino para los otros datos provenientes de otras técnicas de investigación como la observación participante con su diario de campo o los documentos con sus fichas analíticas. Una vez que se tiene un primer borrador del texto, es recomendable volver una vez más sobre las entrevistas y escucharlas o leer las notas ya que existen algunos datos que sólo en este momento pueden ser considerados como relevantes o incorporados en los resultados.

## **Ética de la entrevista**

En ningún caso una entrevista debe adelantarse sin explicitar al entrevistado los propósitos de la entrevista en particular y de la investigación en general. Esto debe hacerse de una forma tal que el entrevistado entienda realmente lo que buscamos y cómo vamos a utilizar el material que resulte de la entrevista. Debemos solicitarle abiertamente su consentimiento para la entrevista y para utilizar medios de registro como la grabadora o las notas. Nunca se debe grabar a alguien de forma subrepticia. Ese es un acto de deshonestidad para con quienes han depositado confianza en el investigador.

Ahora bien, cuando lo que estamos investigando puede de alguna manera poner en riesgo al entrevistado debemos tomar todas las medidas necesarias para que esto no suceda. Manejar los seudónimos y cifrar el perfil del entrevistado de tal forma que no pueda ser identificado es una precaución fundamental. Otra es mantener absoluta reserva con terceros sobre su identidad como sobre sus confidencias. Finalmente, evitar que nuestras notas o materiales sean posibles fuentes de identificación de estos entrevistados.

En suma, la honestidad con el entrevistado es un fundamento ético que está por encima de la obtención de cualquier información por valiosa que ésta sea. No debe perderse de vista, además, que una investigación no tiene ningún sentido si no es ante todo una relación de respeto por la tranquilidad y dignidad de las personas con las que trabajamos.

## **Lecturas recomendadas**

Guber, Rosana. 2004. “La entrevista antropológica: introducción a la no directividad” y “La entrevista antropológica: preguntas para abrir los sentidos”. En: El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo. pp. 203-249. Barcelona: Paidós.

Létourneau, Jocelyn. 2007. “Cómo adelantar una investigación mediante entrevistas”. En: La caja de herramientas del joven investigador. Guía de iniciación al trabajo intelectual. Medellín: Editorial La Carreta.