

to parcial o total de algunos objetivos y los vacíos o deficiencias que deben abordarse en las siguientes salidas. Para garantizar el cumplimiento de estos planes de actividades, el equipo investigador debe reunirse diariamente al final de cada jornada, con el objeto de evaluar las tareas realizadas y programar las subsiguientes.

Herramientas para la recolección

A lo largo de este libro se ha llamado la atención sobre la conveniencia y la necesidad de integrar los métodos de investigación, con el fin de lograr una visión totalizadora del problema, incluyendo sus dimensiones cualificables y cuantificables. Las particularidades inherentes a cada una de estas dimensiones determinan el empleo de instrumentos de recolección apropiados, bien sea para producir datos numéricos basados en el conteo y en la medición, o datos textuales basados en la narración y la descripción. Sin embargo, dado que el interés principal de este libro es presentar una reflexión sistemática y crítica sobre el abordaje cualitativo, en las siguientes secciones se hace una breve reflexión sobre la naturaleza de los datos cualitativos y se exponen dos de los instrumentos más utilizados para recoger este tipo de información a saber: las entrevistas cualitativas (individuales y a grupos focales) y la observación.

Los datos cualitativos

A diferencia de los datos cuantitativos que son numéricos, los datos cualitativos son textuales y pueden tomar alguna de las siguientes formas: a) Descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos observados directamente o a través de medios audiovisuales –si el instrumento que empleamos para capturar la realidad es la observación–.

b) Narraciones que hacen las personas sobre sus experiencias, actitudes, creencias y pensamientos –si el instrumento utilizado es la entrevista en cualquiera de sus diferentes modalidades–; y c) extractos o pasajes enteros de documentos, cartas, o registros –si la información proviene de fuentes secundarias (Bonilla-Castro, 1985)–. En este capítulo nos concentraremos en los dos primeros tipos de instrumentos.

Cuando se busca conocer el mundo tomando como referencia el punto de vista de las personas, es necesario conocer las actividades diarias, los motivos, los significados, las emociones y reacciones de los individuos. En este tipo de aproximación se parte del supuesto de que el miembro de una sociedad, de una comunidad, es el experto de su propio mundo, vive así, lo conoce y sabe como describirlo de manera adecuada. El investigador no busca por lo tanto descubrir aspectos del mundo real desconocidos para las personas, sino captar lo que saben los actores, ver lo que ellos ven y comprender como ellos comprenden.

Con el fin de tener acceso a este conocimiento lo más fielmente posible, los datos cualitativos deben recogerse por medio de instrumentos que permitan registrar la información tal y como es expresada, verbal y no verbalmente, por las personas involucradas en la situación estudiada. Asimismo, es fundamental registrarla de tal modo que pueda recuperarse de manera fácil y ordenada para su revisión y análisis. De acuerdo con Watson (1991), la información recuperable (*retrievable data*) permite inspeccionar repetidamente los detalles de situaciones y secuencias de la conducta observada, y analizar con mayor precisión las características de una organización social determinada. Así mismo, posibilita publicar los datos de forma tal que los lectores puedan tener acceso

a ellos directamente y chequear la interpretación del analista.

Los datos cualitativos pueden recogerse entonces utilizando una gran variedad de instrumentos tales como: grabaciones de entrevistas individuales y a grupos focales; registro escrito y grabación con video de observaciones de eventos particulares; testimonios escritos de las personas con respecto al tema que se investiga; fotografías sobre secuencias de conductas; historias de vida; documentación escrita tales como actas, recortes de prensa, reportes de actividades, informes de periódicos, etc. A continuación se describen dos de los instrumentos que más se utilizan a saber: la entrevista cualitativa y la observación.

La entrevista cualitativa

De acuerdo con Gaskel (2000:144), la entrevista cualitativa es un intercambio de ideas, significados y sentimientos sobre el mundo y los eventos, cuyo principal medio son las palabras. Es una interacción en la cual se exploran diferentes realidades y percepciones, donde el investigador intenta ver las situaciones de la forma como la ven sus informantes, y comprender porqué se comportan de la manera en que dicen hacerlo. Es, en sus palabras, “una empresa común en la cual se comparten y negocian realidades”. En tanto el significado no es un asunto privado, sino que está influenciado por un otro—ya sea éste concreto o imaginado— tanto los informantes como el entrevistador están, en diferente modo, involucrados en la producción de conocimiento.

“Quizás, es solamente cuando hablamos que sabemos lo que pensamos,” dice Gaskel (2000:45), y en eso radica la esencia de las entrevistas cualitativas: en explorar en detalle el mundo personal de los entrevistados, en

hacer de ellos el centro de la escena, y en crear el ambiente propicio para que surja una narración de su pasado y su presente. En el curso de una interacción así, dice este autor, es fascinante escuchar a lo largo de la narrativa en construcción cómo algunos elementos se recuerdan bien, otros no tanto, y cómo algunos detalles e interpretaciones pueden sorprender inclusive a los mismos entrevistados.

Las entrevistas exitosas son aquellas que abren un espacio para que se escuchen nuevas voces y se perciban nuevas perspectivas, como si se abriera una brecha en un cuarto oscuro para que entre la luz. Son aquellas que permiten ir más allá de las experiencias particulares de los informantes y son capaces de mostrar “el hilo de conexión entre nosotros, los otros y aquellos en la mitad,” dice Dilley (2000:136).

El punto de partida del abordaje cualitativo, como se ha planteado en diferentes partes de este libro, es que el mundo social no es un hecho dado sin problematizar, sino que se construye activamente por las personas en su vida diaria, aunque tal construcción no siempre se realice bajo condiciones establecidas por ellos. Estas construcciones forman la realidad de las personas, su mundo de vida. La entrevista cualitativa es entonces el punto de entrada del científico social para comprender el mundo de vida de los informantes, en tanto provee los datos básicos para entender las relaciones entre los actores sociales y sus situaciones. Posteriormente, el investigador deberá incorporar marcos interpretativos para entender las narraciones de los actores, en términos más conceptuales o abstractos, con el fin de obtener una comprensión refinada de las creencias, las actitudes, los valores y las motivaciones que subyacen a los comportamientos de las personas en contextos sociales particulares (Gaskel, 2000).

En los estudios cualitativos, las entrevistas tienen el doble propósito de reconstruir la perspectiva del grupo estudiado, al tiempo que obtienen la información necesaria para responder el problema de investigación. Por lo tanto, durante las entrevistas el investigador no solamente tiene la tarea de hacer justicia a las perspectivas del grupo estudiado, sino que además debe vincular dichas perspectivas permanentemente con las preguntas de la investigación. A medida que transcurre la conversación, el investigador debe analizar lo que está recibiendo, evaluar si la información está respondiendo a las preguntas de la investigación, si debe o no continuar sobre una misma línea de cuestionamiento o tópico, o si ya sabe suficiente, etc. (Maso y Wester, 1996).

Modalidades de entrevistas cualitativas

Dependiendo del número de personas involucradas en la interacción, las entrevistas cualitativas pueden ser individuales o en grupos focales. Según el grado de precisión requerido para captar la información, las entrevistas individuales, a su vez, pueden tomar alguna de las siguientes formas: entrevista informal conversacional, entrevista estructurada con una guía y entrevista estandarizada. Todas las modalidades de entrevistas cualitativas, sin embargo, mantienen el formato de preguntas abiertas con el fin de propiciar que los entrevistados expresen, en sus propias palabras, la perspectiva personal sobre el tema (Patton, 1990).

En la entrevista informal conversacional o no estructurada, las preguntas se formulan en torno a un asunto que se explora ampliamente, sin usar ninguna guía que delimite el proceso. No se espera obtener información sistemática sino por el contrario, captar el margen de variabilidad en la información que reportan las personas. Esta modalidad es pertinente al comienzo de una

investigación (cuando se quiere favorecer una comunicación más cercana y profunda con las personas y para darse a conocer); cuando el objetivo es aclarar o entender mejor alguna situación sobre la que se están realizando observaciones; y cuando se necesita explorar de manera general el lenguaje y el comportamiento de un grupo, con el fin de diseñar entrevistas más estructuradas. Es igualmente útil cuando se espera que el entrevistado elabore libremente una narración detallada de algún evento particular, con poca intervención por parte del entrevistador. Esta modalidad de entrevista individual no estructurada conocida como *entrevista narrativa*, se expondrá en detalle más adelante.

En la entrevista estructurada con una guía, el investigador ha definido previamente un conjunto de tópicos que deben abordarse con los entrevistados y aunque el entrevistador es libre de formular o dirigir las preguntas de la manera que crea conveniente, debe tratar los mismos temas con todas las personas y garantizar que se recolecte la misma información. La guía de entrevista procura un marco de referencia a partir del cual se plantean los temas pertinentes al estudio, permite ir ponderando qué tanta más información se necesita para profundizar un asunto y posibilita un proceso de recolección más sistemático y por lo tanto un mejor manejo de la información. Este tipo de entrevistas puede realizarse ya sea cara a cara, o, más recientemente, a través de medios electrónicos como el internet. Estas dos modalidades se expondrán en detalle en este capítulo.

La entrevista estandarizada, organiza y formaliza aún más el proceso de recolección, en tanto el investigador establece no solamente los tópicos, sino el orden y la forma como deben plantearse las preguntas. Este tipo de entrevistas es pertinente cuando hay más de una per-

sona responsable de recolectar la información y por lo tanto se aumenta el riesgo de variación entre los entrevistadores.

Entrevistas individuales a profundidad

Quienes más conocen una situación particular son aquellas personas que cotidianamente la viven. Esta es una consideración que debe guiar la recolección de la información cualitativa dado que no hay otra forma de acceder a los patrones de conocimiento cultural, sino escuchando y observando lo que las personas dicen y hacen, a partir del propio marco de referencia que emplean los individuos que están siendo entrevistados y observados. La entrevista cualitativa individual se centra en el conocimiento o la opinión personal sólo en la medida en que dicha opinión pueda ser representativa de un conocimiento cultural más amplio. En este sentido, las entrevistas individuales a profundidad son el instrumento más adecuado cuando se han identificado informantes o personas claves dentro de la comunidad. Dada la posición que ocupan, la edad o la experiencia que tienen, estos informantes son definidos como 'conocedores o expertos', por lo cual puede considerarse que sus opiniones son representativas del conocimiento cultural compartido por el grupo en cuestión.

El papel del entrevistador

En la investigación cualitativa el investigador, en calidad de entrevistador, es ante todo un facilitador del proceso de comunicación entre dos personas; su papel es inducir profundidad y detalle en las opiniones del entrevistado, inspirar confianza, escuchar activamente y atender tanto el comportamiento verbal como el comportamiento no verbal de la persona que habla. Como

indican Andrade, Shedlin y Bonilla-Castro (1987), estar atento y ofrecer retroalimentación a los comentarios del entrevistado, no sólo le aclara al entrevistador la perspectiva del sujeto, sino que también le permite al entrevistado ponderar y evaluar sus propias ideas.

Entrevistar es un proceso complejo en el cual el investigador debe realizar –en menor o mayor grado– por lo menos cinco actividades simultáneas, las cuales le implican poner en marcha diferentes patrones de pensamiento. Debe escuchar lo que el entrevistado está diciendo mientras observa cómo lo dice; comparar esta información con lo que sabe el mismo investigador (por entrevistas previas u otros estudios); contrastar lo que dice la persona con las preguntas del resto de la guía; estar atento al tiempo y evaluar si hay que alejarse un poco de la guía de preguntas o seguirla al pie de la letra; y ofrecer retroalimentación para que el entrevistado reflexione, clarifique o proporcione una explicación más amplia sobre el tema en discusión (Dilley, 2000). Es decir que el investigador debe alternar una actitud de escuchar pasivamente, con una actitud activa orientada a impulsar el diálogo y a lograr un diagnóstico. Además, debe prestar atención a las motivaciones del informante, para generar el ambiente que resulte cómodo al entrevistado para presentar la información.

Aunque con el tiempo se vuelve una labor intuitiva, entrevistar, al comienzo, es una tarea abrumadora que suscita incomodidad o nerviosismo por parte del entrevistador novato, sentimientos contra los cuales la única solución es realizar entrevistas con frecuencia, y en diferentes contextos.

De acuerdo con Dilley (2000), la regla de oro de los entrevistadores es hablar veinte por ciento del tiempo de una entrevista y escuchar el ochenta por ciento restante. Por lo tanto, la habilidad más importante y la más difi-

cil de aprender es la de saber escuchar, pues dicha habilidad requiere mucho más que emplear el sentido del oído: Necesita contacto visual, comprensión del lenguaje corporal, atención mental constante tanto al contenido (las palabras) como al contexto (las emociones) de lo que se dice y lo que no se dice, y habilidad para manejar la incomodidad que pueden producir los silencios por parte del informante. Con frecuencia, los silencios son el tiempo que necesita el entrevistado para recordar o procesar pensamientos y emociones, por lo que es importante que el entrevistador sepa responder a esos silencios con contacto visual y lenguaje corporal, con el fin de facilitar el transcurrir de la conversación.

Tan importante como saber escuchar, es aprender a escuchar neutralmente, lo que significa que el investigador debe estar preparado para aceptar cualquier respuesta posible sin reaccionar positiva o negativamente. La neutralidad ante las respuestas del entrevistado, para evitar introducir sesgos e invalidar la información recolectada, es otra “regla de oro” aceptada tradicionalmente por la mayoría de investigadores.

Sin embargo, al aumentar la complejidad de los problemas sociales investigados, algunos de los cuales tocan aspectos tan sensibles como la violación a los derechos humanos, la cada vez mayor segmentación, segregación y exclusión social de grupos enteros de la población, y los efectos de los conflictos políticos y de las guerras, algunos investigadores encuentran cada vez más difícil ser fieles a la norma de oro de la neutralidad científica. Un ejemplo interesante de esta situación es analizado por Pryke (2004), quien narra como, en medio de su estudio sobre formación de identidad nacional entre serbios ingleses¹⁶, se encontró atrapado entre serle fiel a la norma

16. Los emigrantes serbios que escaparon de la Yugoslavia de Tito en 1945 y llegaron a Inglaterra entre 1947-8.

de la neutralidad (para no poner en riesgo la investigación), y sus propios principios, mientras escuchaba a los informantes justificar o negar acciones atroces cometidas por los serbios en Kosovo y Croacia, durante las recientes guerras en Yugoslavia. Aunque en su estudio el autor no formuló preguntas directas sobre limpieza étnica, violaciones masivas, u otro tipo de actos atroces cometidos por los compatriotas de los entrevistados, las preguntas abiertas propiciaron el espacio para que se tocaran estos temas. Ante la justificación o negación de tales hechos por parte de los informantes, el impulso inicial del entrevistador fue guardar silencio y retornar a las preguntas sobre las experiencias pasadas de los emigrantes serbios en Inglaterra, las cuales eran menos reactivas. Sin embargo, el guardar silencio puso al investigador en conflicto con la misma investigación, en tanto sentía que de algún modo era cómplice de la negación de las atrocidades cometidas. “Independientemente de lo que fuera a hacer con los datos en última instancia –dice el autor– parecía que con mi silencio yo estaba realmente favoreciendo la justificación de la peor masacre en Europa desde 1945.” (p.10, párrafo 5.2)

En consecuencia, el investigador optó por contrastar lo que decían los entrevistados con datos objetivos que documentaban los hechos que aquellos negaban. Por ejemplo, investigaciones previas con sobrevivientes demostraban con hechos que las violaciones masivas a mujeres fueron llevadas a cabo por las fuerzas serbias especialmente en Bosnia entre el 1992 y 1993, no solamente como actos de guerra sino como estrategia de limpieza étnica. Si en una entrevista la persona negaba que hubieran ocurrido tales violaciones masivas, el investigador continuaba la entrevista con una serie de preguntas encaminadas a contrarrestar la perspectiva del informante ofreciendo

información y visiones alternativas. De acuerdo con Pryke, aunque tal estrategia no facilitó ni hizo más placenteras las entrevistas, fue exitosa en poner al descubierto las creencias de los informantes de un modo que quizás una serie de preguntas más neutras no lo hubiera logrado. El autor reconoce que tal estrategia entraña peligros pero afirma que, en ciertos casos, vale la pena correr el riesgo dados los hechos y asuntos morales en juego.

Una posición similar fue la planteada por Pierre Bourdieu (citado por Pryke, 2004) en su investigación “El peso del mundo” (2000). En dicho trabajo Bourdieu revela como él y sus colaboradores, durante las entrevistas, ofrecían a los informantes interpretaciones alternativas a las que ellos habían planteado previamente, las cuales eran incorporadas también en el análisis de los datos. La intención de Bourdieu y su grupo era contrarrestar la confusión de los marginados y desplazados por la globalización, pues en la perspectiva de estos investigadores, la entrevista debe ser también un proceso a través del cual el sociólogo podría ayudar al entrevistado a cuestionar su falsa conciencia sobre los temas tratados.

Tanto el caso de Pryke como el de Bourdieu traen de nuevo a discusión la relación entre neutralidad científica y objetividad. Dentro de los paradigmas convencionales de hacer ciencia, la una es prerrequisito de la otra. Sin embargo, en el estudio de Pryke es evidente que al dejar a un lado la neutralidad sobre el asunto investigado, lo que el investigador estaba buscando al confrontar a sus informantes era precisamente captar objetivamente la realidad como ésta se presentó –con violación de derechos y todo lo que la acompañó– y no como la veían las personas que pretendían justificar comportamientos que son socialmente inaceptables. O sea que la objetividad exige a veces que haya situaciones en las cuales el

investigador no puede ser neutro. La neutralidad no implica visión parcial y menos cuando se aplican métodos cualitativos. El investigador conoce los derechos y sabe cuándo estos son violados. Actuar como sino lo supiera es sesgado.

Una discusión más a fondo sobre qué tan neutro e impasible debe ser un entrevistador para garantizar la objetividad de los hallazgos, es un tema que excede los objetivos de este libro. Sin embargo, debe recordarse que, cualquiera sea la opción del entrevistador, tal decisión debe documentarse y hacerse explícita en el informe del estudio, así como cualquier sospecha que tenga el investigador sobre la introducción de posibles sesgos en algún punto del proceso de recolección de los datos.

Por otra parte, si el entrevistador se encuentra en una situación similar a la descrita por Pryke (2004), pero no está interesado en amenazar la validez de sus datos de la forma en que lo hizo este investigador, existen algunas estrategias para preguntar cuando el entrevistador tiene una crítica implícita hacia las opiniones del informante pero no quiere contradecirlas. Una de esas tácticas consiste en hacer de “abogado del diablo” es decir, en asumir una posición opuesta para ayudar al entrevistado a explorar su posición. El investigador hace explícita la lógica del informante parafraseando crudamente lo que acaba de decir, o exagerando un argumento suyo y después se lo devuelve al individuo para revelar su debilidad o la inconsistencia de su postura. Más adelante se expondrán algunas tácticas similares para redactar y formular preguntas en el contexto de la entrevista cualitativa.

El papel del entrevistado

La entrevista cualitativa es una interacción inusual entre dos personas desconocidas, en la cual un individuo

pregunta y se espera que el otro proporcione respuestas sobre un tópico elegido por el entrevistador, al cual el entrevistado quizá no ha prestado mucha atención con anterioridad. De acuerdo con Gaskel (2000), en una situación atípica y desigual como ésta, es esperable que el entrevistado tenga dudas y esté a la defensiva; puede no saber qué rol debe jugar, si debe o no confiar en el entrevistador, y si puede decir lo que siente en realidad. La inclinación usual es que el entrevistado siga las reglas de la conversación cotidiana y se limite a responder lo que sospecha que puede ser relevante e informativo, y a asumir una posición que encaje con una autoimagen particular. Para lograr ir más allá de este rol estático, comenta este autor, el entrevistador debe ser capaz de establecer una relación de confianza a través de la forma como hace las preguntas, utilizando reforzamiento verbal y no verbal, y mostrándose relajado. Para que los informantes se sientan cómodos durante la entrevista, afirma Dilley (2000), ellos deben sentir confianza en sus habilidades de responder las preguntas y tener claridad sobre como sus experiencias encajan en el estudio. A medida que se desarrolla la comunicación, es más probable que el entrevistado también se relaje y expanda su pensamiento para reflexionar y hablar sobre temas que vayan más allá de opiniones superficiales, y es menos probable que ofrezca racionalizaciones que se acomoden a la norma (Gaskel, 2000).

En síntesis, para que una entrevista sea exitosa desde el punto de vista del entrevistado deben cumplirse por lo menos tres condiciones a saber: estar motivado a participar en la entrevista, conocer el rol que debe jugar y tener accesible la información requerida. En su ya clásico trabajo, Cannell y Kahn (1969) analizan estas condiciones, las cuales se presentan brevemente a continuación:

1. *Motivación.* La disposición a cooperar es una con-

dición necesaria para garantizar el éxito de una entrevista. Las cartas de invitación, las reuniones con la comunidad y las visitas personales a individuos influyentes en la localidad son algunos de los medios para informar sobre la investigación y su pertinencia, así como para motivar la participación de los entrevistados. Es clave que en este período se haga énfasis en el carácter confidencial de la información y se describan de manera precisa los objetivos del estudio y los beneficios que se pueden derivar del mismo, con el fin de motivar a los participantes.

2. *Conocimiento del rol.* Es importante que una vez que el entrevistado conozca los objetivos del estudio, entienda plenamente las expectativas del papel que ha aceptado asumir como informante y la importancia de su contribución para lograr los objetivos de la investigación.

3. *Accesibilidad.* Significa que el informante tiene la información requerida, puede expresarla claramente y tiene tiempo disponible para la entrevista. El investigador debe asegurarse de que la persona entiende lo que se le pregunta y está en capacidad de proveer los datos que se le solicitan. La información puede resultar inaccesible bien sea porque no se recuerda o porque no se entiende el lenguaje del entrevistador, quien en este caso tiene la responsabilidad de usar el lenguaje del entrevistado.

Sin embargo, aunque el entrevistado esté interesado en participar en el estudio, conozca el rol y posea la información que se le solicita, puede omitir detalles relevantes bien sea porque el tema en cuestión hace parte de los asuntos que se dan por hecho en la comunidad, o porque le puede parecer que si expresa su opinión real está siendo descortés o poco educado. Para evitar que tales limitaciones conduzcan a inferencias inválidas sobre los eventos estudiados, el investigador debe asegurar-

se de no aceptar nada por hecho, indagar asiduamente por todos los detalles que pueda proveer el entrevistado, y recordarle repetidamente al informante que está en libertad de expresar sus opiniones y que no hay respuestas correctas o incorrectas.

*Planificación de las entrevistas y diseño
de la guía de preguntas*

A pesar de ser la comunicación un hecho prevalente en la vida diaria, no por ello es un asunto simple. Menos simple aun es estructurar una entrevista cuyo fin es generar un tipo especial de comunicación orientada a establecer conexiones y hacer inferencias para comprender la vida de los otros. De ahí que –en el contexto general de la investigación– deba prestarse la misma atención y destinarse el mismo tiempo al diseño y a la planificación de las entrevistas, que se reservan a la elaboración del marco conceptual y al análisis de los datos. Asimismo, debe contarse con suficiente tiempo para practicar y evaluar la forma de entrevistar y corregir los errores identificados, antes de comenzar el trabajo de campo (Dilley, 2000). Como afirma Gaskel (2000:40), “en una entrevista exitosa, detrás de una conversación natural y casi casual a simple vista, hay un entrevistador muy bien preparado”.

Una parte fundamental en el proceso de planificar las entrevistas es la relacionada con el diseño de la guía de tópicos o protocolo de preguntas. Una buena guía es el producto de una combinación de diferentes actividades tales como: lecturas críticas sobre la literatura más pertinente al problema de investigación, reconocimiento del campo en el que se realizará el estudio (el cual incluye observaciones y algunas conversaciones preliminares con actores claves), discusiones con colegas que conocen el tema, y un poco de pensamiento creativo (Gaskel,

2000). Una buena guía debe proveer un marco cómodo para la discusión y un esquema preliminar para el análisis posterior de las transcripciones. Debe actuar como una ayuda de memoria para que el investigador recuerde emplear el lenguaje cotidiano de la vida diaria de las personas. En tanto guía, el investigador debe ser flexible al surgimiento de temas no previstos que pueden ser importantes. Cuando esto sucede, la guía debe modificarse para las entrevistas subsecuentes. Igualmente, puede suceder que algunos tópicos pueden comenzar a ser poco importantes y deban irse descartando a medida que se avanza en la indagación

Dependiendo de la modalidad de entrevista seleccionada, el investigador puede elegir entre una guía general de temas, o un cuestionario de preguntas específicas sobre las cuales espera obtener información. Una guía de temas consiste en un conjunto de encabezamientos de párrafos, a los cuales acude el investigador cada vez que siente que debe avanzar al siguiente punto. Cada encabezamiento de párrafo actúa como un punto de apoyo cuando parece que se ha agotado un tema durante la entrevista, como señal de que allí hay una agenda a seguir. Si se colocan minutos al frente de cada encabezamiento, la guía actúa como un recordatorio para llevar control del tiempo.

La entrevista es un acto comunicativo; el entrevistador es uno de los actores. Las preguntas constituyen el guión pero, como todo buen actor, el investigador debe conocer sus líneas antes de que se levante el telón, recomienda Dilley (2000). De ahí que sea importante memorizar la guía, conocer la progresión de las preguntas y familiarizarse con el flujo de las mismas para conducir la conversación de manera focalizada. Es igualmente recomendable aprender a preguntar de manera progresiva, con el fin de generar respuestas más extensas y una

mayor reflexión por parte de los informantes. Con el objetivo de ir estableciendo la capacidad del informante para responder y hacerlo sentir a gusto, es preferible comenzar las entrevistas con preguntas cerradas sobre información demográfica, como se detalla más adelante.

Las preguntas que pretenden llegar al fondo de cómo las personas construyen y experimentan el mundo no tienen una sola respuesta, por lo tanto es bueno contar con una guía que provea varios formatos o estilos de preguntas para abordar los temas más complejos. A continuación se sugieren algunas recomendaciones sobre tipos de pregunta, secuencia en que deben formularse y nivel de detalle.

Tipos de pregunta. En la entrevista cualitativa, el tipo de preguntas varía de acuerdo con los objetivos del estudio y los requerimientos de información, y pueden indagar sobre diferentes aspectos tales como: conocimientos, opiniones, comportamientos, sentimientos, características demográficas, etc. En la Tabla 5.6 aparecen seis tipos de preguntas con los ejemplos correspondientes.

Secuencia de las preguntas. Es recomendable comenzar las entrevistas con preguntas descriptivas sobre *comportamientos, actividades o experiencias*, es decir, con temas que no se presten a controversias, que requieran poca memoria e interpretación y sean fáciles de contestar. Una vez que se han descrito experiencias, es más sencillo indagar por opiniones, sentimientos y conocimientos. Las preguntas de tipo personal y *demográfico* por lo general tienden a incomodar al entrevistado, más aún si son muy privadas.

La redacción de las preguntas. Con el fin de formular preguntas que minimicen la predeterminación de las respuestas se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

TABLA 5.6
TIPO DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTAS CUALITATIVAS

1. Preguntas sobre experiencias o comportamientos: indagan sobre lo que hace o ha hecho una persona (experiencias, comportamientos, acciones y actividades).
- Ej.: ¿Cómo es un día suyo cuando alguno de sus familiares está enfermo en cama?
2. Preguntas sobre opiniones: lo que las personas piensan sobre algún tópico particular.
¿Qué cree usted acerca de...? ¿Cuál es su opinión sobre...?
3. Preguntas sobre sentimientos: el objetivo es entender la respuesta emocional de las personas a sus experiencias y pensamientos, procurando no confundir sentimientos con opiniones.
- ¿Cómo se siente usted ante esa situación? (ansiosa, feliz, con miedo, segura, intimidada, etc.).
4. Preguntas sobre conocimientos: indagan aspectos que la persona sabe específicamente.
- ¿Qué precauciones deben tomarse para evitar accidentes en su lugar de trabajo?
5. Preguntas sobre sensaciones: se refieren a lo que la persona ve, oye, huele, toca, etc., en una situación particular.
- ¿Cómo es el aspecto físico de su barrio?
- ¿Qué cosas ha escuchado sobre la campaña de vacunación?
6. Preguntas de carácter histórico o demográfico: identifican las características personales del informante.
- ¿Cuándo nació?
- ¿Cuántos años tiene?
- ¿Dónde vive?

Fuente: Andrade, Shedlin y Bonilla-Castro (1987:59).

Plantear preguntas abiertas. Como se mencionó anteriormente el objetivo de estas preguntas es permitir al entrevistado responder en sus propios términos, cuidando de no presuponer implícitamente categorías de respuesta. Un ejemplo de pregunta aparentemente abierta que, sin embargo, incurre en el error mencionado es el siguiente: *¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?* En este caso se supone que ya existe algún

grado de satisfacción y por lo tanto la persona puede responder con una categorización (muy satisfecho, medianamente satisfecho, insatisfecho, etc.) Las preguntas abiertas deben permitir a la persona seleccionar sus propias categorías de respuesta. Por ejemplo: ¿Qué opina usted de la atención recibida?, ¿cómo se siente?, etc.

En algunas ocasiones, sin embargo, es pertinente formular preguntas que presuponen las respuestas, sobre todo cuando se abordan temas muy íntimos que pueden afectar profundamente al entrevistado. Por ejemplo, en una investigación sobre consumo de drogas puede ser más adecuado preguntar directamente: ¿Cuántas veces ha consumido cocaína en la última semana?, que preguntar: ¿Ha consumido cocaína últimamente? Como se explica más adelante, la pregunta dicótoma requiere que la persona decida si admite o no un tipo de comportamiento como propio –ser un consumidor, por ejemplo– y tiene la opción de desviar la respuesta o evitarla. El primer tipo de pregunta, en cambio, presupone que la persona se comporta de una manera determinada, lo plantea directamente y evita que el entrevistado se sienta ‘juzgado’. Igual sucede cuando se indagan temas sobre sexualidad, aborto, planificación familiar, etc. Preguntarle a una persona: ¿Qué tipo de anticonceptivos emplea usualmente? puede ser menos incómodo que preguntarle: ¿Ha utilizado algún tipo de método anticonceptivo?

Evitar preguntas dicótomas. Este es el tipo de preguntas que induce respuestas de sí o no, y por lo tanto reduce las posibilidades de que la persona profundice en sus descripciones. Por ejemplo: ¿Fue esta una experiencia importante para usted? ¿Cree usted que la comunidad debería participar más activamente?, etc. El entrevistador debe estar atento para no caer en este tipo de preguntas pues, por lo general, sin darse cuenta, continúa

formulando más y más preguntas dicótomas que imposibilitan cambiar el patrón a preguntas abiertas. Las preguntas anteriores podrían reformularse de la siguiente manera: ¿Cómo ha sido su experiencia en esta situación? ¿Cuál es su opinión sobre la participación de la comunidad?, etc.

Formular preguntas singulares. Esto significa que debe hacerse referencia a una sola idea por pregunta, para que el entrevistado sepa claramente qué se le está preguntando y el entrevistador pueda tener la certeza de cuál interrogante se está respondiendo. Por ejemplo, preguntar al mismo tiempo: ¿En su opinión cuáles son los principales problemas de la comunidad, cómo se han manejado, qué soluciones plantea usted?, no sólo crea tensión y confusión en el entrevistado, sino que además puede provocar que el entrevistador pierda el control de la conversación. Para emplear el tiempo de la forma más eficiente es conveniente focalizar las preguntas y presentarlas con algún criterio secuencial.

Evitar preguntar por qué. Como indica Patton (1990), preguntar porqués supone una relación causa-efecto, un mundo ordenado y una racionalidad. Pedir a las personas que hagan inferencias causales puede generar múltiples posibilidades de respuesta dado que las razones por las cuales las personas piensan, hacen o sienten algo, o las causas de alguna situación o problema pueden ser tan variadas como infinitas. Preguntar por ejemplo: ¿Por qué cree usted que las personas de la comunidad no participan más activamente? puede inducir cualquiera de estas respuestas: porque no tienen tiempo, porque la gente es así, porque están acostumbrados a que todo se lo hagan, porque no se les ha informado, etc.

Si el investigador está realmente interesado en encontrar algunas razones puede plantear la pregunta sin emplear la palabra por qué, como en el siguiente ejemplo:

He oído que la comunidad ha logrado mejorar su situación debido a la participación de algunas familias. ¿Quisiera contarme cómo ha sido esto? (Preguntas adicionales: ¿Quiénes han participado? ¿Qué podría hacerse para motivar a las otras familias a participar?)

El problema con los ‘porqués’ radica principalmente en la dificultad para analizar la variedad de respuestas que muchas veces apuntan a diferentes aspectos de un mismo tema.

Incluir preguntas de ‘simulación’. Algunas veces es útil dar al entrevistado algunos indicios o señales sobre el nivel de respuesta que se espera de él. Una forma de hacer esto es plantear un juego de roles pidiéndole al informante que responda como si fuera alguien distinto a él o ella, por ejemplo:

Supongamos que yo soy alguien completamente nuevo aquí y quisiera saber cómo es esta comunidad. Si usted fuera un guía de turistas, ¿qué aspectos del pueblo le gustaría que yo conociera?

Este tipo de preguntas coloca al entrevistado en el rol de experto, ayuda a reducir la tensión en la entrevista y anima a los entrevistados a contestar con más seguridad.

La Tabla 5.7 sintetiza algunas de las recomendaciones que deben tenerse en cuenta en la redacción de las preguntas para entrevistas cualitativas.

Realización de la entrevista

La entrevista se inicia con la presentación del investigador quien explica en términos simples y ágiles el objetivo de la misma. Los principales mensajes que debe dejar claros son: temas a tratar en la entrevista; utiliza-

TABLA 5.7
CÓMO REDACTAR LAS PREGUNTAS

Sugerencias generales:

1. Las preguntas cortas son las mejores.
2. Las preguntas deben exponerse con claridad, es decir: a. Evitar palabras que puedan tener varios significados; b. Evitar preguntas que encierren dos respuestas o dos alternativas; c. Especificar el tiempo, el lugar y el contexto cuando se requiera.
3. Las preguntas deben ser relevantes para el tema general de la investigación: no preguntar algo que después no se sabrá cómo manejar.
4. Cuando el tema no es muy familiar para el entrevistado, o se tiene la duda al respecto, se debe comenzar por hacer una corta explicación inicial.
5. Es preferible hacer preguntas pertinentes a la experiencia inmediata y concreta del entrevistado.
6. Se deben evitar las insinuaciones o los términos parcializados o prejuiciados.
7. No asumir que el entrevistado está de acuerdo con el entrevistador o en desacuerdo. Preguntárselo directamente.

Fuente: Bonilla-Castro (1987). Material didáctico del Seminario sobre métodos de evaluación cualitativa, CEBE, Universidad de los Andes (mimeo).

ción de la información; confidencialidad de la conversación y razones por las cuales debe grabar el contenido de la entrevista¹⁷. El entrevistador debe también dejar en claro que la información que necesita es importante y que él no es experto en el asunto porque las respuestas relevantes son las del entrevistado. Tampoco debe asumir el papel de alguien totalmente ingenuo o ignorante de la situación, porque puede generar en el informante la sensación de que sus respuestas no serán entendidas. Es recomendable emplear frases muy cortas y comprensibles. Frases largas al comienzo de la conversación pueden desenfocar la indagación y generar aburrimiento y ansiedad en el entrevistado.

17. Por lo general se justifica la grabación aludiendo a la necesidad por parte del investigador de mantener su atención en lo que dice la persona más que en escribir, así como a la importancia de tener un registro fiel de las palabras, las cuales pueden tergiversarse si el investigador se atiene a su memoria.

El ambiente físico y las limitaciones de tiempo deben tenerse en cuenta al momento de planificar la entrevista. Deben preverse interrupciones y la forma como se manejarán. Si las condiciones no son muy favorables (porque la entrevista debe hacerse en tiempo muy limitado o porque el sitio es bullicioso y con muchas interrupciones), el entrevistador debe manejar con flexibilidad la situación evitando generar más tensión en el entrevistado.

Es importante mantener el control de la entrevista no sólo en términos del tiempo, sino de la dinámica misma durante la charla. El control se mantiene si el investigador sabe claramente lo que quiere conocer, si realiza las preguntas adecuadas y si facilita la retroalimentación verbal y no verbal a la persona entrevistada. Como recomiendan Andrade, Shedlin y Bonilla-Castro (1987), es importante planificar un final claro para la entrevista. Tanto el entrevistador como el entrevistado necesitan experimentar cierta sensación de conclusión al final de la conversación, para lo cual es útil hacer una breve revisión de los logros obtenidos, reconociendo la contribución del entrevistado a la investigación. En este momento el investigador debe expresar de nuevo que la información es confidencial y puede dar unos minutos para responder cualquier pregunta que tenga el entrevistado. Teniendo en cuenta que un aspecto central de la información cualitativa es que esta debe ser 'recuperable', el entrevistador tiene que estar muy atento para realizar correctamente las grabaciones y clasificar los *cassettes* con la identificación del entrevistado, el tema tratado, el lugar y la fecha de la entrevista.

En la Tabla 5.8 se presenta un resumen de la guía de entrevista estructurada que se aplicó en el estudio sobre la transición demográfica en Colombia, el cual se explica en detalle en el capítulo 8 de este libro. La entrevista ori-

ginal consta de 98 preguntas abiertas divididas en 13 temas a saber: separación, tamaño de la familia, espaciamiento, sexualidad, aborto, maternidad, planificación familiar, coresidencia, migración, trabajo, relaciones de poder, relaciones intrafamiliares y participación. Cada entrevista tenía una duración aproximada de 2 a 3 horas y era grabada en su totalidad.

La entrevista narrativa¹⁸

La entrevista narrativa es un tipo particular de entrevista individual a profundidad, no estructurada, a partir de la cual se anima al informante a contar una historia sobre un evento particular del contexto social del cual hace parte, cuyos hechos son objeto de estudio de la investigación en cuestión. El uso de la entrevista narrativa, como instrumento cualitativo para generar conocimiento social, se basa en la convicción de que las comunidades, los grupos sociales y las culturas marginales narran historias con palabras y significados que son particulares a sus experiencias y estilos de vida, las cuales reflejan la perspectiva sobre el mundo que habitan. Las narraciones reconstruyen acciones y contextos; no solamente revelan el lugar y el tiempo en el que ocurren los hechos, sino también las motivaciones y el sistema de orientaciones simbólicas de los actores involucrados en las historias (Jovchelovich y Bauer, 2000).

Como afirman los autores citados, contar historias es una forma elemental y universal de comunicación humana, que ocurre de manera natural, independiente-

18. Desarrollada inicialmente por el sociólogo alemán Fritz Schütz en 1977, la entrevista narrativa se hizo accesible al inglés gracias a Jovchelovich y Bauer (2000), cuyo artículo es la base de las ideas que se exponen en esta sección. Para una descripción más detallada de la técnica se sugiere revisar la fuente citada.

TABLA 5.8
RESUMEN DE ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD.
TRANSICIÓN DEMOGRÁFICA

PRESENTACIÓN

Los temas que vamos a tratar se refieren al matrimonio, la separación, la crianza de los hijos, (). Vamos a grabar la conversación porque si lo hacemos por escrito podríamos demorar más de 4 horas y no queremos abusar de su tiempo. Todo lo que usted nos diga es muy importante para nuestro estudio que busca entender los distintos cambios que ha tenido nuestro país en los últimos 20 años.

Iniciar grabación pregunta 1. Registrar por escrito gestos, posturas, silencios y cualquier otra observación que considere importante.

TEMAS

Separación (total preguntas: 15)

- Se dice que: "hay muchas parejas que tienen problemas pero no se separan por los hijos". ¿Qué opina usted de esto?
- Se dice que: "hay muchas mujeres que no se separan por temor a vivir solas". ¿Qué opina usted de esto?

Sexualidad (total preguntas: 5)

- Algunos dicen que: "las parejas sólo deben tener relaciones sexuales cuando desean tener hijos" ¿usted qué opina de esto?

Aborto (total preguntas: 8)

- ¿En qué casos considera usted que la mujer debería abortar?

Maternidad (total preguntas: 10)

- ¿Cómo es la relación que tiene usted con sus hijos? ¿Qué diferencias encuentra con la relación que tenía con su mamá?

Planificación familiar (total preguntas: 10)

- Según su opinión, ¿quién en la pareja debe tomar la decisión de evitar el embarazo?
- ¿Qué opina acerca de que sus hijas solteras utilicen algún método para evitar el embarazo?

Trabajo (total preguntas: 11)

Se dice que el hombre debe responsabilizarse económicamente del hogar y la mujer de las tareas de la casa. ¿Qué opina usted de esto?

Relaciones de poder (total preguntas: 6)

¿Qué piensa usted de los hombres que maltratan a sus esposas o compañeras?

Participación (total preguntas: 7)

- ¿Qué opina usted de la siguiente afirmación: "Las mujeres no deben meterse en política, porque la política es sólo para los hombres".

(Otros temas: tamaño de la familia (5), espaciamiento (2), coresidencia (5), migración (3), relaciones familiares (9).)

Fuente: Flórez, Bonilla-Castro y Echeverry (1990). Archivo de instrumentos.

mente de la educación y de las competencias lingüísticas de las personas. El acto de contar una historia es relativamente simple: consiste en ubicar en secuencia un conjunto de personajes, realizando acciones y viviendo una serie de experiencias. Sin embargo, una narrativa no solamente comprende la dimensión cronológica (secuencia de episodios). Posee también una dimensión no cronológica relacionada con la construcción de una trama, la cual es esencial en la configuración de una estructura narrativa. Es la trama la que le da coherencia y sentido a los eventos individuales, a la vez que provee el contexto para entender a cada uno de los actores, los eventos, las descripciones, los propósitos y las moralejas que conforman una historia. Qué contar y qué ocultar, cómo contarlo, y qué contar primero, son operaciones relacionadas con el sentido que le da una trama a la narrativa. Aunque la vida humana y la mayoría de los fenómenos sociales fluyen sin comienzos ni finales precisos, advierten los autores citados, para darle sentido a tales eventos y entender lo que está pasando hay que colocarles un comienzo y un final, y es la trama la que marca la temporalidad de la historia.

La narración de historias tiene tres características principales. La primera es el *énfasis en los detalles*: el narrador necesita dar información detallada para hacer la transición entre un evento y otro. Entre menos sepa la persona que escucha, más detalles siente el narrador que debe dar. Segunda, la *fijación en lo importante*: el narrador de historias selecciona aquellos rasgos del evento que son relevantes de acuerdo con su perspectiva. Tercera, la *necesidad de cerrar la historia*, un evento central mencionado en la narración tiene que reportarse por completo, con un comienzo, una mitad y un final.

Utilidad de las entrevistas narrativas

Estas entrevistas son particularmente útiles en proyectos con las siguientes características:

1. Aquellos cuyo objetivo es investigar eventos específicos, con frecuencia problemáticos, relacionados por ejemplo con asuntos políticos locales.
2. Cuando hay diferentes actores en juego en la situación estudiada. Diferentes grupos sociales construyen diferentes historias y son estas divergencias las que permiten comprender la dinámica real de los eventos.
3. Estudios que combinan historias de vida y contextos socio-históricos. Por ejemplo, narraciones de historias personales sobre la guerra, el exilio político o la persecución, las cuales reflejan contextos sociales, políticos e históricos más amplios, sobre los cuales se fundamentan las biografías personales.

El papel del entrevistador

La entrevista narrativa, en sus comienzos, surgió motivada por una crítica al esquema de pregunta-respuesta de las entrevistas convencionales, en el cual es el entrevistador quien impone la estructura de la interacción, selecciona los temas, ordena las preguntas y frasea las preguntas en su lenguaje particular. Por el contrario, en la entrevista narrativa se espera que la influencia del entrevistador sea mínima, con el fin de respetar al máximo la perspectiva del informante. Dicha perspectiva se revela mejor en las historias cuando el entrevistado emplea su propio lenguaje espontáneo en la narración de los eventos, por lo que se aconseja al entrevistador evitar cuidadosamente imponer cualquier otra forma de lenguaje diferente a la utilizada por el informante. El ambiente en el que se realiza la entrevista debe también

organizarse de tal modo que se reduzca la influencia del investigador sobre el entrevistado.

Planificación de la entrevista

El entrevistador no diseña una estructura de entrevista con anticipación, ni utiliza una guía como tal. El formato de pregunta-respuesta que caracteriza a las entrevistas convencionales es reemplazado en la entrevista narrativa por el esquema propio que va tomando la narración de la historia. Lo único que prepara el investigador con anterioridad es un *tópico central inicial*, el cual actúa a manera de introducción y de estímulo para desencadenar la narración. La preparación de este tópico demanda tiempo y atención. El entrevistador debe tener una comprensión preliminar del evento sobre el cual va a solicitar la narración, tanto para identificar los vacíos que requiere llenar, como para lograr formular de manera convincente un *tópico central inicial* que incite al informante a construir una narración que se sostenga por sí misma, sin que haya que estimularla mediante preguntas que interrumpan el flujo de la historia. La comprensión preliminar del evento la logra el investigador a través de familiarizarse con el campo de estudio, de leer documentos pertinentes al tema, hacer indagaciones informales y tomar nota de rumores que estén circulando sobre los hechos que conforman el evento. A partir de dicha indagación, además del *tópico central inicial*, el investigador elabora —en sus propios términos— una serie de preguntas que reflejan sus intereses en relación con el problema de investigación. Tales preguntas las formula el entrevistador al final de la entrevista, cuando el narrador termina de contar la historia, y solamente si tales temas no fueron abordados durante la narración, asegurándose de plantearlas en el lenguaje propio del entrevistado.

La entrevista narrativa tiene cuatro fases a saber:

Fase 1. Inicio. Una vez expuesto el objetivo general del estudio y de solicitar permiso al entrevistado para grabar, se le explica brevemente la técnica (narración ininterrumpida de una historia) y se presenta el *tópico central inicial*. De acuerdo con Jovchelovich y Bauer (2000), para desencadenar una narración rica en detalles y asegurar el interés del informante a lo largo de la entrevista, en la incorporación del *tópico central inicial* el investigador debe asegurarse de que este:

1. Apele a la experiencia del entrevistado.
2. Sea significativo en términos personales, sociales o comunitarios.
3. No haga mención a los intereses particulares que el entrevistado pueda tener sobre el evento en cuestión, con el fin de evitar que tome una posición desde el comienzo.
4. Sea lo suficientemente abierto como para permitir al informante desarrollar una historia larga.
5. No plantee fechas, nombres o lugares. Estos datos deberían ser mencionados únicamente por el informante como parte de los asuntos relevantes que hacen parte de su estructura narrativa.

Fase 2. Narración principal. Una vez comienza la narración esta no debe interrumpirse hasta que no haya un cierre claro, es decir hasta que el entrevistado haga las pausas y las señales que marcan el fin de la historia. Cuando el informante marque el fin, el entrevistador puede preguntar: “¿Es esto todo lo que quiere contarme?” ... “¿Hay algo más que quiera decirme?” Durante la narración el entrevistador se abstiene de hacer cualquier co-

mentario o intervención distinta a señales verbales y no verbales que indiquen al entrevistado que está escuchando atentamente (“sí”, “ya veo”, “entiendo”, etc.), o a indicaciones explícitas que le animen a continuar la narración. El entrevistador puede, sin embargo, tomar notas para preguntas posteriores, si tal acto no interrumpe la narración.

Fase 3. Preguntas. Esta fase comienza tan pronto la narración ha llegado a un final ‘natural’. El objetivo es obtener datos concretos adicionales y darle un cierre completo a la historia. De acuerdo con lo que el entrevistador ha escuchado, revisa las preguntas preparadas con anticipación y plantea aquellas cuyos temas no fueron tocados en la narración, utilizando el mismo lenguaje que ha empleado el informante a lo largo de la historia. Estas son algunas de las reglas recomendadas por Jovchevich y Bauer (2000), para esta fase:

- No formular preguntas sobre opiniones personales, actitudes o causas, que inviten al narrador a buscar justificaciones o a elaborar racionalizaciones. Evitar preguntar “¿Por qué...?”; formular únicamente preguntas relacionadas con los eventos: “¿Qué sucedió después o, antes de...?”
- Solamente plantear aquellas preguntas referidas al evento y al problema de investigación. No propiciar la narración de historias paralelas que desvíen la atención del problema de estudio.
- Evitar crear un clima de interrogatorio, no señalar contradicciones en la narrativa, para evitar inducir racionalizaciones más allá de las que se den espontáneamente.

Fase 4: Conclusión del diálogo. Es usual que al terminar la entrevista y apagar la grabadora se continúe con

una charla más informal y relajada. Este tipo de conversación con frecuencia arroja luces sobre las descripciones formales hechas durante la narración, y algunas veces provee información valiosa para la posterior interpretación de los datos. Durante esta fase el investigador ya puede realizar preguntas del estilo “por qué”, las cuales podrían ser un punto de entrada para el análisis posterior. Para no perder esta información que surge de manera espontánea al terminar la entrevista, se aconseja tener una libreta de notas lista para registrar lo hablado en estas conversaciones informales.

Inconvenientes de la técnica

Dado el tipo de reglas que guían el uso de este tipo de entrevistas, se pueden presentar algunos de los siguientes inconvenientes:

1. *Dificultad por parte del entrevistador para mantener el rol de “ingenuo”*. El entrevistador espera obtener una narración completa sobre el evento que está estudiando en cada entrevista que realiza, y en cada una debe simular que conoce poco del tema para que el informante narre en extenso su visión de los hechos. Sin embargo, es irrealista pensar que el entrevistado no asuma que el entrevistador ya sabe algo de la historia, más aún cuando sabe que ella o él no es el primer entrevistado. En consecuencia, es posible que la persona decida no mencionar asuntos que dé por conocidos. Si el investigador intuye que el informante está actuando sobre tales supuestos, debe tomar nota para pedirle que llene los vacíos al final de la narración.

2. *Dificultad para controlar los intereses y las expectativas personales del entrevistado*. Independientemente de lo que asegure el entrevistador al comenzar la entre-

vista, cuando se realizan estudios en contextos políticos problemáticos, es probable que el informante sospeche que el investigador tiene una agenda oculta. Si es este el caso, es usual que el entrevistado asuma o bien una posición defensiva en relación con el conflicto –y convierta la entrevista en un escenario para exponer su posición con propósitos que exceden los intereses de la investigación– o que asuma una posición positiva tratando de complacer al entrevistador, suponiendo que sabe qué es lo que el entrevistador quiere escuchar. Cualquiera de las dos posturas puede invalidar la información. Por lo tanto, si aún después de que el entrevistador asegura al entrevistado que su rol como agente externo lo hace neutral a la situación, este asume de todos modos una actitud defensiva, el investigador deberá evaluar si incluye o excluye esta información.

3. *Dificultad para estandarizar la fase de inicio.* La entrevista narrativa coloca un peso importante en la exposición del *tópico inicial* del cual depende en gran parte la calidad de toda la narración posterior. Dicha exposición inicial depende principalmente de las habilidades personales del investigador para persuadir al informante a narrar en extenso lo cual, por un lado, tiende a generar ansiedad en el investigador y, por la otra, dificulta la participación de otros entrevistadores. En consecuencia, debe destinarse suficiente tiempo no solamente para redactar el *tópico inicial*, sino también para ponerlo a prueba, para practicar la mejor forma de presentarlo, y para entrenar a los otros entrevistadores (si el estudio lo demanda).

4. *Dificultad para mantener la regla de no preguntar a lo largo de la narración.* La entrevista narrativa se desarrolló principalmente para estudios relacionados con

política local y para investigación biográfica. Sin embargo, de acuerdo con Jovchelovich y Bauer (2000), la regla de no preguntar no parece funcionar igual de bien siempre en otro tipo de investigaciones. De ahí que el investigador deba estar familiarizado con el tipo de evento que va a investigar antes de decidir si esta es la mejor técnica para recolectar los datos. Como se indica a continuación, si la entrevista demanda demasiadas preguntas para que la narración continúe, quizás no es ésta la técnica más adecuada para ese problema de investigación en particular.

5. *Dificultades para controlar la duración de la narración.* Aunque narrar historias sea una habilidad universal, no toda situación social conduce a producir una narración confiable. Un indicador de la calidad de la entrevista es la duración de la narración. Narraciones muy cortas o una entrevista ausente de narración, indica una falla en el método, bien sea porque no es el apropiado para el tipo de situación bajo estudio, o para el tipo de informantes con el que se cuenta. Por ejemplo, entre mayor sea la distancia entre el informante y el centro de la acción, más débiles serán las narraciones. Estar involucrado en la situación parece ser un factor relevante en la producción de historias. Sin embargo, es posible que la ausencia de narración por parte de un grupo ocurra como rechazo a hablar sobre el tema, lo cual expresa una posición específica de dicho grupo frente al evento.

Sin importar qué tan ricas en detalles sean las experiencias sobre las que se solicita una narración, hay algunas situaciones que escapan al control del entrevistador, las cuales pueden afectar el tamaño y la calidad de la historia. Por ejemplo, personas que han experimentado traumas severos pueden no estar en capacidad de verbalizar tales experiencias. Aunque narrar tiene un

efecto sanador, también tiene el efecto de revivir el dolor y la ansiedad asociada con el evento. En estos casos, el trauma silencia al narrador. En otros casos, hay comunidades que mantienen una genuina cultura del silencio, el cual se considera preferible a hablar. En tales casos la narración será breve o inexistente. Finalmente, está el caso de situaciones donde los intereses de un grupo militan en contra de la producción de historias. Aquí el silencio obedece a una decisión política bien sea como estrategia de defensa, o como reacción a la desconfianza que produce el investigador.

Existen situaciones en las que ocurre lo contrario: una sobreproducción de narración. Esta puede darse, por ejemplo, cuando el informante padece cierto tipo de ansiedad, la cual le impulsa a un narrar compulsivo y a movilizar una vívida imaginación con poca relación con los eventos reales. Tal sobreproducción puede servir como mecanismo de defensa para evitar al informante confrontar los asuntos reales que están en juego. Situaciones como estas deben ser evaluadas cuidadosamente por el investigador. Algunas veces la narración puede detonar respuestas psicológicas inesperadas que no son manejables por el equipo de investigación. En este caso, como en todas las situaciones de investigación, deben aplicarse consideraciones éticas.

Al momento de decidir sobre el empleo de esta técnica de entrevista, deben tenerse presente las dificultades inherentes a la misma planteadas anteriormente, de tal modo que no se utilice de una manera ingenua o irresponsable, al tiempo que puedan preverse acciones para reducir el impacto de alguna de dichas limitaciones sobre la calidad de los datos.

Entrevistas a grupos focales

Parafraseando la descripción de lo que Habermas considera como un espacio público ideal, Gaskel (2000), define la entrevista a grupos focales como un debate abierto y accesible a todos, en el cual los temas en discusión son de preocupación común, donde se omiten las diferencias de estatus entre los participantes y el debate se fundamenta en una discusión racional. Racional –advier-te el autor– no indica falta de apasionamiento. Lo que insinúa este término es que la discusión toma la forma de un intercambio de visiones, ideas y experiencias, que bien pueden ser expresadas de manera emocional, pero donde no se privilegia ninguna posición, o ningún individuo en particular.

Los grupos focales constituyen entonces un espacio público ideal para comprender las actitudes, las creencias, el saber cultural y las percepciones de una comunidad, en relación con algún aspecto particular del problema que se investiga. A partir de una discusión con un grupo de seis a doce personas, quienes son guiadas por un entrevistador para exponer sus conocimientos y opiniones sobre temas considerados importantes para el estudio, la entrevista a grupos focales es un medio para recolectar, en poco tiempo y en profundidad, un volumen significativo de información cualitativa¹⁹. Por sus características se ha convertido en uno de los principales instrumentos de los métodos de ‘indagación rápida’ (Rapid Assessment Procedures), desarrollados para obtener información ágil

19. La técnica fue desarrollada originalmente en el contexto de la industria privada para conocer e influenciar el comportamiento y las actitudes de los consumidores, en el área de “investigación de mercado”. Sin embargo, cada vez más se está reconociendo la utilidad potencial de los grupos focales en la investigación social y en la evaluación cualitativa de programas sociales (Schearer, 1983:407).

que posibilite dar respuesta en el corto plazo a las urgentes necesidades sociales que se investigan y, al mismo tiempo, responda de manera rigurosa a las exigencias del método científico²⁰.

En tanto estimula a los participantes a hablar entre ellos, a comparar impresiones y experiencias y a reaccionar a lo que otras personas del grupo dicen, Gaskel (2000), considera que la entrevista a grupos focales es una interacción social más genuina que la entrevista individual. El grupo es un ejemplo de una unidad social mínima en acción, es una entidad en sí misma, por lo que los significados y representaciones que surgen allí están más influenciados por la naturaleza social de la interacción de grupo que por las perspectivas individuales. En la interacción de grupo ocurren procesos que no se ven en las entrevistas individuales: se puede producir emoción, humor, espontaneidad y apuntes creativos. En grupo, las personas tienden a tomar más riesgos, a mostrar más polarización en las ideas, y a moverse hacia posiciones más extremas.

Sin embargo, a pesar de sus ventajas, la entrevista a grupos focales no siempre es el instrumento más apropiado para recolectar datos cualitativos. A la hora de elegir entre entrevistas individuales o grupales debe tenerse en cuenta la naturaleza del problema a investigar, los objetivos del estudio, los tipos de informantes y las habilidades y preferencias personales del investigador, entre otros aspectos. En la Tabla 5.9 se presentan una serie de criterios que pueden orientar la selección de una u otra técnica de entrevista.

Para garantizar que la información recolectada sea válida y representativa del conocimiento cultural de la comunidad que se estudia, las entrevistas a grupos focales

20. Ver Long *et al.* (1988).

requieren una planeación cuidadosa en términos de la selección de los sujetos que conformarán los grupos, del proceso de convocatoria a las sesiones, del diseño de la guía de preguntas y del manejo del grupo durante la entrevista. A continuación se expone cada una de estas actividades por separado, y se sugieren algunas recomendaciones que son producto de las lecciones derivadas de las diferentes experiencias de investigación reseñadas en este libro.

**TABLA 5.9
CRITERIOS PARA ESCOGER ENTRE GRUPOS FOCALES
O ENTREVISTAS INDIVIDUALES**

Entrevista individual	Grupos focales
Si el objetivo de la entrevista es:	
<ul style="list-style-type: none"> • Explorar a profundidad el mundo de vida de los individuos. • Realizar estudios de caso con entrevistas repetidas en el tiempo. • Probar un instrumento o un cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar al investigador a ubicarse en el terreno y a conocer el lenguaje local. • Explorar el rango de actitudes, opiniones y comportamientos en relación con el problema. • Observar el proceso de consenso y desacuerdo. • Agregar detalles del contexto a los hallazgos cuantitativos.
Si el tema está relacionado con:	
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias individuales detalladas, decisiones personales, y biografías. • Asuntos particularmente sensibles que puedan producir ansiedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asuntos de interés público o preocupación común (política, medios de comunicación, comportamiento del consumidor, nuevas tecnologías, etc.) • Asuntos relativamente desconocidos o hipotéticos.
Si los informantes :	
<ul style="list-style-type: none"> • Son difíciles de reclutar, por ejemplo ancianos o incapacitados, madres con hijos pequeños, personas enfermas, etc. • Pertenecen a alguna élite o grupo de alto estatus y difícil acceso. • Son niños menores de siete años. 	<ul style="list-style-type: none"> • No son de procedencia muy distinta como para que se inhiba la participación durante la discusión del tema.

Fuente: Traducida y adaptada de Gaskel (2000:48).

Selección de la muestra

Para definir los criterios de selección de los grupos que conformarán la muestra, es indispensable caracterizar primero la población estudiada en términos demográficos, socioeconómicos y culturales. Variables como la edad, el sexo, la educación, la estratificación, las ocupaciones de las personas, los distintos grupos étnicos, etc. son algunos de los parámetros que deben considerarse en el proceso de identificar los diferentes segmentos poblacionales, a partir de los cuales escoger los más representativos y pertinentes para obtener la información requerida.

En el estudio socioeconómico de la malaria por ejemplo, se hizo una caracterización demográfica y socioeconómica de la comunidad, la cual permitió identificar la distribución y configuración de segmentos poblacionales por sexo, edad, educación y actividades (Tabla 5.10). Teniendo en cuenta que una preocupación fundamental del estudio era indagar sobre los diferentes tipos de conocimiento en torno a la causa, el manejo y la prevención de la enfermedad, se identificaron en un principio tres grupos de informantes que se consideraron particularmente relevantes para captar dicha información, por el tipo de conocimiento que podrían tener, dada la ocupación que desempeñaban. Estos grupos eran: las curanderas, los expendedores de medicamentos y los profesores de escuelas y colegios. A partir de estas submuestras se conformaron grupos focales teniendo en cuenta la edad y el sexo de los participantes, con el fin de que cada grupo fuera lo más homogéneo y representativo posible. Al analizar esta primera información, y dado que en el estudio de efectos socioeconómicos la ocupación de las personas era una variable definitivamente relevante, se conformaron grupos focales con base en este parámetro, como se observa al final de la Tabla 5.10.

TABLA 5.10
MUESTREO DE GRUPOS FOCALES ESTUDIO SOCIOECONÓMICO
DE LA MALARIA EN LA TOLA

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNIDAD		
1. Demográficas*		
a. Sexo		
Hombres:	50.4%	
Mujeres:	49.0%	
b. Edad		
7- 17:	39.9%	
18-45:	40.5%	
46-59:	9.9%	
60 y más:	9.7%	
c. Educación		
Ninguna :	40.2%	
Primaria incompleta:	25.4%	
Primaria completa :	24.8%	
Bachillerato :	8.9%	
Técnica :	0.8%	
2. Económicas**		
a. Actividades asalariadas		
		- Agricultores
		- Jornaleros
		- Obreros de aserrío
		- Comerciantes
		- Profesores
		- Empleados públicos
		- Trabajadores domésticos
		- Curanderos
		- Expendedores de droga
b. Actividades no asalariadas		
		- Ayudantes familiares
		- Amas de casa
		- Estudiantes
GRUPOS FOCALES SELECCIONADOS		
- Curanderas	40-70 años	2 grupos
- Profesoras	25-35 años	1 grupo
- Profesores	25-45 años	1 grupo
- Expendedores de medicamentos	30-50 años	1 grupo
- Hombres agricultores y jornaleros	35-50 años	2 grupos
- Hombres comerciantes y obreros	35-50 años	2 grupos
- Mujeres amas de casa	35-50 años	2 grupos
- Mujeres estudiantes	15-20 años	2 grupos
- Hombres estudiantes	15-20 años	1 grupo
- Niños y niñas	8-13 años	1 grupo
TOTAL		15 grupos focales
Promedio personas por grupos		10 personas

* Datos Censo La Tola, 1987.

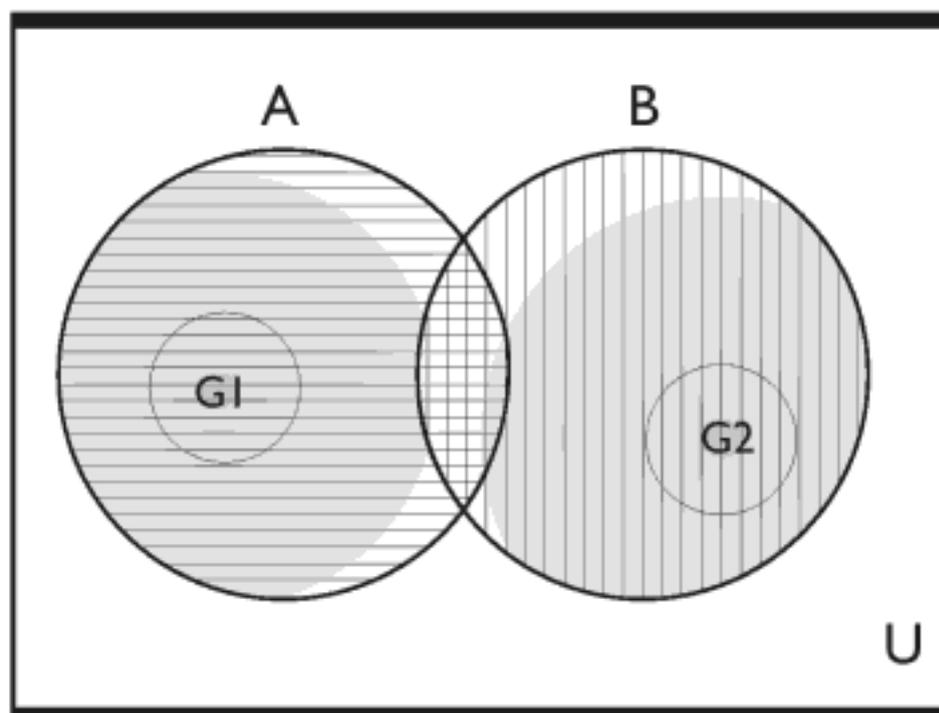
** Datos obtenidos en reuniones con grupos de la comunidad e informantes clave.

Fuente: Bonilla, *et al.*, (1991) *Op. cit.*, Archivos, Informes de trabajo de campo.

Debe advertirse que el objetivo de seleccionar los grupos a partir de 'variables ejes' no es buscar una representatividad estadística, como se indicó en el capítulo anterior. Se espera en cambio delimitar los espacios de interacción social que se organizan de una manera más o menos homogénea, en torno a una experiencia compartida y validada culturalmente por las personas, la cual puede fundamentar el conocimiento que tienen sobre aspectos que los afectan en tanto colectividad, tal como puede ser el caso de una enfermedad como la malaria. Como se indicó en el capítulo anterior, el muestreo para la recolección de datos cualitativos en general y para captar información por medio de grupos focales, es intencional. Se realiza a partir de identificar esos espacios de organización social en los que interactúan las personas, y de suponer que quienes forman parte de cada espacio comparten entre sí un conocimiento y una experiencia similar, y pueden compartir algunos de esos elementos con los otros sectores poblacionales.

El diagrama 5.1 permite visualizar gráficamente lo expuesto anteriormente. En esta figura, U representa el bagaje cultural de la comunidad y A y B son las experiencias y conocimientos particulares, con respecto a la enfermedad, de dos segmentos de la comunidad (por ejemplo, curanderas y expendedores de medicamentos). Los espacios rayados simbolizan el conocimiento específico de cada subgrupo y el espacio cuadriculado contiene elementos que pueden compartir los dos grupos entre sí. Los círculos más pequeños simbolizan el conocimiento de cada grupo focal el cual es representativo de cada segmento (G1 y G2). El trabajo de indagación por medio de las entrevistas a grupos focales consiste entonces en identificar esos elementos del conocimiento y la experiencia, específicos a cada uno, y contrastarlos con los del otro o

DIAGRAMA 5.1
ESPACIOS CULTURALES DE CONOCIMIENTO SOBRE LA MALARIA
Segmentos poblacionales y grupos sociales



los otros grupos seleccionados, buscando semejanzas y diferencias.

En la exploración sobre causas de la malaria se encontró, por ejemplo, que si bien tanto el grupo de curanderas como el de expendedores habían escuchado las explicaciones sobre el proceso de transmisión de la enfermedad a partir de la picadura del zancudo (conocimiento médico representado en la intersección), las curanderas explicaban las causas principalmente a partir de eventos 'mágicos' como 'el mal de ojo' (los cuales forman parte de un conocimiento cultural validado por la tradición), mientras que en los expendedores de medicamentos predominaba el conocimiento científico transmitido por las campañas antimaláricas para explicar las causas.

Con el fin de chequear la representatividad de la información reportada se recomienda conformar míni-

mo dos grupos focales por segmento poblacional y ampliar el número si surge información significativamente diferente o contradictoria entre los dos grupos entrevistados. Para asegurar la homogeneidad interna de los grupos y, al mismo tiempo, la representatividad del segmento poblacional de referencia, los sujetos pueden escogerse al azar y ser entrevistados brevemente para determinar si califican o no dentro del grupo. Sin embargo, en ocasiones, por las mismas características culturales de las poblaciones, se tienden a formar grupos focales espontáneamente, sin mucha planificación anticipada. En estos casos, es recomendable no oponerse a tal tendencia, sino trabajar con estos grupos focales 'naturales', y posteriormente, a partir del análisis de la información obtenida, decidir sobre la validez y representatividad de la misma o, por el contrario, sobre la necesidad de conformar nuevos grupos según los criterios establecidos.

De igual modo, aunque convencionalmente los grupos focales se conforman buscando que las personas sean desconocidas entre sí, esta no es siempre una precondition. De hecho, recuerda Gaskel (2000), hay ocasiones en las que cierta familiaridad trae ventajas. Estudios sobre culturas organizacionales, o agrupamientos sociales particulares, por ejemplo, se benefician más si se hacen con personas que compartan un ambiente o un espacio común. En estos casos, el autor citado recomienda que el moderador asuma el papel de un observador ingenuo, quien conoce poco de la situación en virtud de su calidad de agente externo, y pida a los informantes que le enseñen, le den información o instrucciones sobre asuntos particulares. Este es un rol atractivo para las personas quienes, a medida que individual y colectivamente explican al extraño la situación, van generando conocimiento pertinente para comprender el problema de un modo más fácil que si se hicieran preguntas concretas.

Convocatoria a las sesiones

La labor de identificar y convocar a las personas que deberán formar parte de los grupos exige tiempo y cuidado. De ahí que esta actividad deba realizarse por lo menos con dos semanas de anticipación, de tal manera que el investigador pueda tener la certeza de que las personas seleccionadas son representativas de los sectores poblacionales, de acuerdo con los parámetros definidos previamente. En el proceso de convocatoria el investigador debe ir en secuencia, evaluando la disponibilidad real de los participantes potenciales para acceder a formar parte de los grupos, motivando e informando claramente sobre la importancia de la colaboración y el destino de los datos (ver Diagrama 5.2). A menos que se requiera cierto nivel de familiaridad entre los participantes, como se anotó anteriormente, lo ideal es que los informantes no se conozcan entre sí, ni sepan con anticipación el tema que se va a tratar en la entrevista. Así mismo, no deben tener experiencias previas en sesiones de grupo focal en torno a problemas similares a los de la investigación para la cual se están entrevistando.

La guía de entrevista

Teniendo en cuenta los requerimientos de información, el investigador debe preparar una guía de tópicos o temas generales que le permita conducir la discusión y profundizar en los aspectos más relevantes para el estudio. En la Tabla 5.11 se presenta un ejemplo de guía de entrevista, la cual puede contener principios, afirmaciones, preguntas cortas, pequeños párrafos o resúmenes de situaciones que motiven la participación. La guía no es un esquema rígido sino un medio para asegurar que la información fluya de manera lógica y flexible sin descuidar los objetivos de las entrevistas.

DIAGRAMA 5.2
PROCESO DE CONVOCATORIA. GRUPOS FOCALES

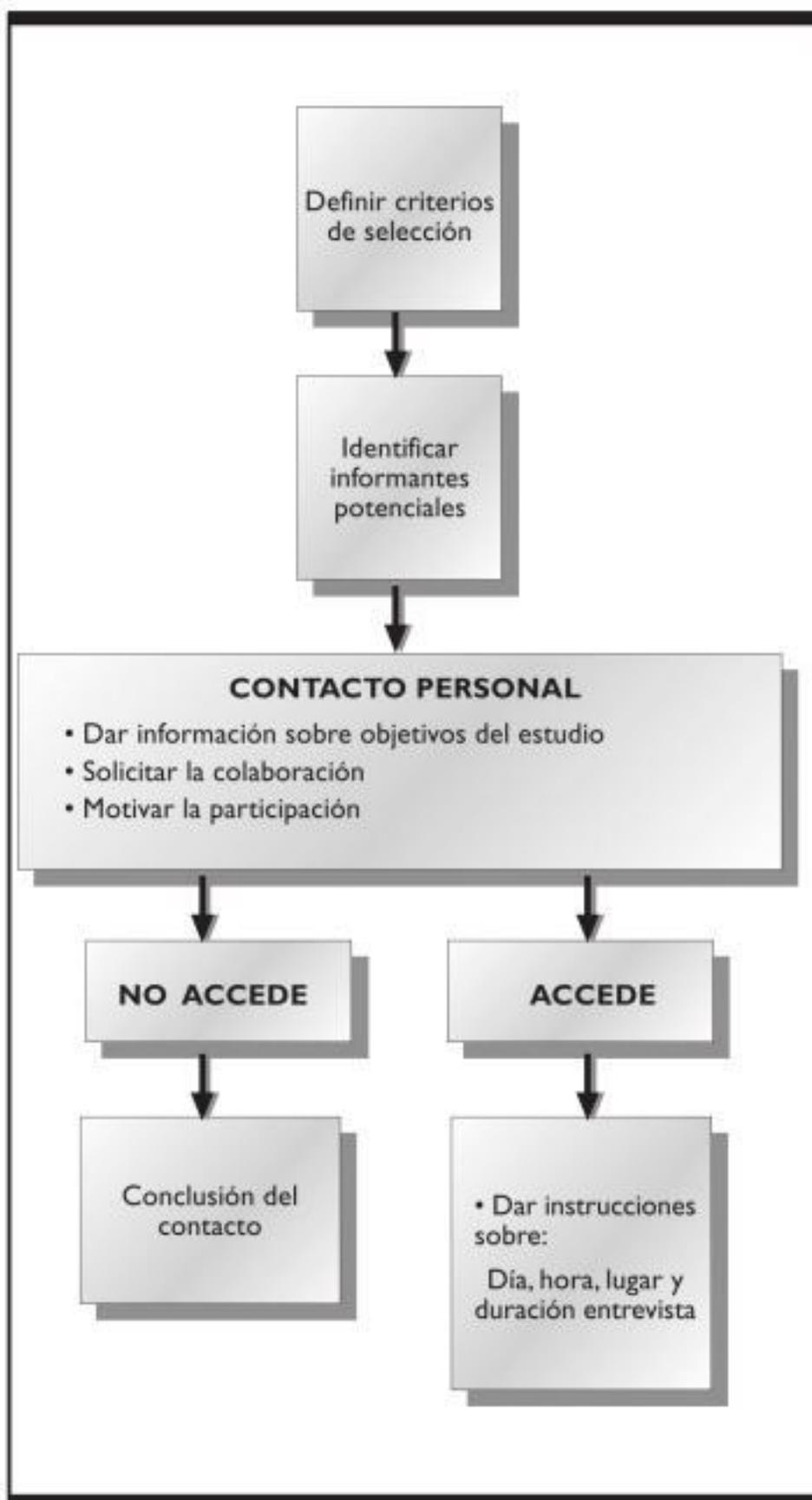


TABLA 5.11
GUÍA 1
ENTREVISTAS GRUPOS FOCALES
ASPECTOS PSICOSOCIALES DE LA MALARIA

TEMA 1

Concepto salud-enfermedad

En algunos momentos de nuestras vidas, hemos estado enfermos, o algún ser querido, pariente o amigo, ha estado enfermo. Recuerdan ustedes que han sentido o pensado en esos momentos:

Tópicos aclaratorios:

- ¿Es distinto si el enfermo es un niño o una persona mayor?
- Con frecuencia sólo nos damos cuenta de lo que significa nuestra salud cuando nos enfermamos. ¿Recuerdan alguna ocasión en la que hayan pensado sobre lo que significa tener buena salud? ¿Qué cosas han pensado?

TEMA II

Concepto de "cuidado del enfermo"

Cuando estamos enfermos o algún pariente o amigo se enferma, tratamos de hacer algo para recobrar la salud. ¿Qué cosas hacen o harían ustedes en caso de malaria?

Tópicos aclaratorios:

- ¿Alguien les ha dicho qué hacer?
- ¿Qué tratamiento es más efectivo?
- ¿Quién cuida al enfermo?
- ¿Qué hace el que cuida?
- ¿Se cuida igual a todos los enfermos?
- Tiempo que se invierte en el cuidado
- Costo emocional (angustia, responsabilidad por el enfermo)

TEMA III

Conocimiento sobre el paludismo o malaria

¿Algunos de ustedes han estado enfermos de paludismo o conocen personas a las que les ha dado paludismo? ¿Alguno de ustedes quisiera contarme algo sobre esta enfermedad?

Tópicos aclaratorios:

- ¿Con qué otros nombres la conocen?
- ¿Por qué le da a uno malaria?
- ¿Qué le pasa a una persona cuando le da malaria?
- ¿Cómo queda una persona que ha estado enferma de malaria?
- ¿Cómo afecta a los familiares el que un miembro de la familia se enferme de malaria?

Fuente: Bonilla-Castro *et al.* (1991). Archivos de datos cualitativos.

Dinámica de la entrevista.

Las entrevistas a grupos focales tienen dos componentes esenciales: el contenido de la información, 'lo que se dice', y el proceso de comunicación, 'cómo se dice'. Mientras el contenido depende en gran parte de los tópicos definidos en la guía de entrevista, el proceso es el resultado del manejo del grupo que hace el entrevistador para generar un clima de integración entre los participantes. El proceso se refleja principalmente en conductas no verbales (interrupciones, risas, posturas, gestos, comunicación visual, etc.) y en el tipo de relaciones que establecen los miembros entre sí (atracción, rechazo, establecimiento de posiciones dominantes, subordinadas o neutrales, etc).

El análisis del proceso de grupo es importante no sólo para ampliar la comprensión de la información verbal reportada, sino además para entender mejor el comportamiento de la población bajo estudio. Como se anotó anteriormente, la dinámica de discusión en grupo potencia el surgimiento de pautas de conducta que reflejan patrones culturales normativos (roles, posiciones, redes de comunicación, preferencias y rechazos, consenso ante situaciones, etc.)

El papel del entrevistador

Las sesiones de grupo focal no sólo permiten obtener simultáneamente una gran cantidad de información de varias personas, sobre un tema específico. También hacen posible captarla en un contexto que tiende a 'reproducir', a nivel micro, la dinámica de pensamiento y de aceptación de la normatividad cultural cotidiana que orienta el comportamiento del grupo estudiado. Por lo tanto, la conducción de entrevistas focales demanda que el responsable de realizarlas sea experto tanto en el ma-

nejo de entrevistas individuales como en las técnicas de dinámica de grupo.

El entrevistador de grupos focales es en realidad un moderador de la discusión, una de cuyas principales características es que no debe dar por hecho nada de lo que digan los informantes. El comentario más común del moderador después de las intervenciones de los participantes debería ser: “¿Qué quiere usted decir cuando afirma que...?” O “¿A qué se refiere cuando dice que...?” De igual modo, cuando los entrevistados muestran acuerdo o desacuerdo hacia algún tema en discusión, es conveniente siempre ampliar la respuesta: “Usted dice que esa explicación no le gusta. ¿Cuál es la razón?” En estos casos el moderador debe interpelar a los otros miembros del grupo para conocer sus respectivas opiniones sobre el asunto. El moderador puede también pedir ejemplos concretos cuando se mencionan asuntos generales, e indagar por más ejemplos en el grupo: “El Sr. X nos dio este ejemplo... ¿Podría usted (dirigiéndose otra persona) pensar en otro ejemplo?” (Gaskel, 2000).

En la Tabla 5.12, se especifican las funciones del entrevistador para garantizar que la dinámica del grupo facilite el reporte de la información requerida. Se recomienda tener el apoyo de un observador-asistente cuya tarea principal es tomar nota sobre el proceso de la interacción entre los miembros y sobre aspectos pertinentes al sitio, al número de participantes, los nombres, características de los entrevistados, etc. (Tablas 5.13 y 5.14) Con base en la percepción del proceso, el observador asistente puede graficar sociogramas en los cuales se reflejen los patrones de interacción que afloran durante la entrevista, los cuales son particularmente útiles para analizar posteriormente la información y chequear la validez de los datos. Dado lo complejo que resulta regis-

TABLA 5.12
FUNCIONES DEL ENTREVISTADOR

1. Presentar los temas de discusión.
2. Dirigir al grupo. Formular preguntas adecuadas y reaccionar neutralmente a los comentarios.
3. Estar atento a las reacciones de los participantes y estimularlos a intervenir.
4. Escuchar cuidadosamente y guiar la discusión de manera lógica.
5. Generar confianza en el grupo para ganar profundidad en las respuestas.
6. Ser flexible y abierto a sugerencias, interrupciones y a comentarios negativos.
7. Controlar sutilmente el tiempo.
8. Controlar el ritmo de la reunión.
9. Observar la comunicación no verbal de los participantes y responder a la misma.

TABLA 5.13
FUNCIONES DEL OBSERVADOR-ASISTENTE

1. Tomar nota sobre las características de la comunidad y del grupo.
2. Registrar información pertinente al proceso de la entrevista.
3. Participar discretamente en alguna de las siguientes situaciones: - Para retomar comentarios que no hayan sido atendidos por el entrevistador. - Para sugerir un tema o una pregunta nueva relevante para el estudio. - Para recordar al entrevistador alguna pregunta de la guía. - Para retomar el control del grupo en caso de presentarse conflictos.

trar toda la información no verbal, para aplicar esta técnica se recomienda escoger dos o tres momentos de la entrevista por períodos que fluctúen entre cinco y diez minutos cada uno. Los pasos a seguir en la construcción de un sociograma se ilustran en la tabla 5.15.

Estructura de la entrevista

Aunque el ambiente que se debe respirar en este tipo de entrevistas es el de una reunión aparentemente informal, la conducción exitosa de la misma requiere una rigurosa preparación del proceso, dado que todos los

TABLA 5.14
GUÍA DE OBSERVACIÓN - ENTREVISTAS FOCALES

Fecha _____	Hora: Inicia: _____
	Finaliza: _____
	Duración: _____
1. Nombre de la comunidad: _____	
Breve descripción: _____	
2. Lugar de la reunión: _____	
Breve descripción: _____	
3. Número de participantes: _____	
Nombres y características (edad, sexo, etc.)	
a. _____	
b. _____	
c. _____	
d. _____	
e. _____	
4. Dinámica del grupo:	
• Nivel de participación	
• Interés, cansancio, aburrimiento	
• Lo que hace reír a los asistentes	
• Opiniones más generalizadas	
• Vocabulario local	
• Sociograma	

eventos que acontecen durante la sesión pueden incidir en la calidad de la información reportada.

El lugar, por ejemplo, debe ser escogido cuidadosamente para evitar factores perturbadores que distraigan la atención e interrumpen el ritmo de la reunión. El entrevistador organiza a los entrevistados en forma de círculo, con el fin de que todos puedan comunicarse fácilmente entre sí y para controlar que no se establezcan posiciones dominantes en el grupo.

El manejo del tiempo es otro elemento fundamental para garantizar el éxito de la entrevista. Los entrevistados deben percibir claramente tres momentos durante la sesión: el inicio, el proceso y la finalización, y por nin-

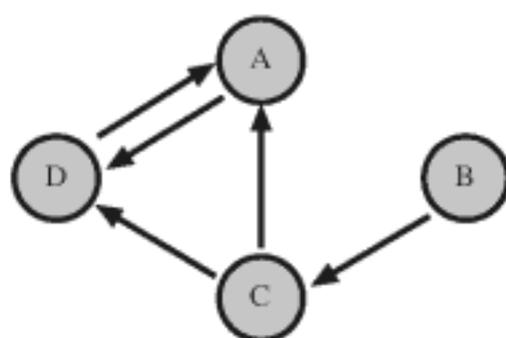
TABLA 5.15
PASOS EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN SOCIOGRAMA

1. Diagramar la distribución espacial del grupo e identificar a cada persona.
2. Registrar la frecuencia de las intervenciones orales (quién habla más), su dirección (quién habla a quién) y la secuencia del proceso de la entrevista (dónde se produjeron silencios, risas, tensiones, etc.).

GUÍA DE REGISTRO

Origen	Destino	
A	A	
D	D	(silencio)
<hr/>		
B	C	
C	D	(risas)
<hr/>		
//		
C	A	

3. Calcular la frecuencia de intervenciones (columna izquierda)
(A=1, D=1, B=1 C=2, etc.)
4. Diagramar la dirección de la comunicación



5. Analizar el sociograma

gún motivo debe prolongarse el tiempo programado, que usualmente va de una hora y media a dos horas. Como se detalla en la Tabla 5.16 cada segmento de la entrevista tiene una estructura definida de la siguiente manera: en primer lugar, el entrevistador se presenta e integra al grupo, propiciando que se conozcan entre sí; explica los objetivos de la reunión, su rol y el del observador, y lo que se espera de los entrevistados; establece las reglas de la discusión, aclara las razones por las cuales debe grabarse la información y recuerda la confidencialidad de los datos. A continuación inicia la conversación comentando algún tema familiar para los entrevistados con el fin de ir generando un clima de participación. Los temas se van focalizando de los más generales a los más particulares, destinando un tiempo equivalente para cada tópico, hasta cubrirlos todos (en la Tabla 5.17 se describen algunas técnicas para facilitar el manejo de los temas).

Al concluir la reunión, el entrevistador solicita a los participantes formular dudas o preguntas que hayan surgido durante el proceso, responde las inquietudes, agradece la colaboración y se despide del grupo. Finalizada la entrevista el moderador y el observador-asistente deben revisar y completar las notas tomadas durante la sesión. Dado que en estas entrevistas los grupos siguen las mismas etapas de cualquier grupo (formación, confrontación, asignación de roles, cohesión, disolución), la fase final en una entrevista a grupos focales toma la forma de una especie de duelo, que comienza tan pronto se apaga la grabadora y se agradece la participación de todos. En estos momentos suelen darse una serie de conversaciones semiprivadas entre algunos miembros del grupo o con el moderador, en las cuales se ofrecen explicaciones o expansiones de ideas que se discutieron, pero sobre las cuales alguna persona no quiso profundizar. Es en esos momentos cuando el investigador desearía tener la

TABLA 5.16
ESTRUCTURA DE LAS ENTREVISTAS A GRUPOS FOCALES

<p>Iniciación</p> <ol style="list-style-type: none">1. Presentación del entrevistador, del observador-asistente y de los entrevistados.2. Explicación de los objetivos de la entrevista, la utilidad de la información, el destino de los datos y su confidencialidad.3. Instrucciones sobre la dinámica a seguir, justificar la razón de grabar la discusión y enfatizar la importancia de expresar abiertamente las opiniones.4. Aclarar que ni el entrevistador ni el observador son expertos y que el objetivo de hablar con el grupo es aprender de su experiencia. <p>Desarrollo de la entrevista</p> <ol style="list-style-type: none">5. Comenzar con temas generales y neutros relacionados con la vida cotidiana del grupo para inducir más fácilmente la participación de todos desde el comienzo.6. Ir focalizando los temas hasta indagar aquellos específicamente relevantes para el estudio.7. Resumir brevemente la discusión y pedir a los entrevistados reflexionar sobre puntos que no se hayan abordado. <p>Cierre de la entrevista</p> <ol style="list-style-type: none">8. Indicar que la entrevista ha finalizado y dar un tiempo para responder preguntas o inquietudes del grupo.9. Agradecer la participación, recordar el valor de la información reportada y su confidencialidad, despedir al grupo.10. Revisar y completar las notas tomadas durante la entrevista.
--

grabadora todavía encendida para captar esos apuntes valiosos de último minuto. Dado que esto no es posible, se recomienda tomar nota de estas conversaciones inmediatamente después de que los asistentes han abandonado el lugar de reunión.

Ayudas para conducir las entrevistas

La entrevista a grupos focales es una técnica muy versátil que permite usar recursos adicionales a la guía de preguntas. De hecho, el entrevistador puede emplear

TABLA 5.17
TECNICAS PARA EL MANEJO DEL GRUPO FOCAL

Con el fin de formular adecuadamente los temas o preguntas específicas para motivar la discusión se recomiendan las siguientes técnicas:

1. **Clarificar.** Después de que una pregunta ha sido respondida por un participante, repetir dicha respuesta para profundizar más en ella (por ej.: ¿podría contarme más sobre... ¿qué quiere usted decir cuando afirma que...?).
2. **Sustituir.** Cambiar la presentación de una pregunta, empleando palabras diferentes pero sin modificar el sentido original (por ej.: "¿cuáles son los síntomas de la malaria?" o "¿qué le da a las personas cuando tienen malaria?").
3. **Reorientar.** Aprovechar la última respuesta dada por una persona y rehacer la pregunta dirigiéndose a otra persona, llamándola por el nombre. Es particularmente útil para animar a los participantes pasivos. (Señora Andrea (participante), usted nos ha dicho que lo mejor para curar la malaria es tomar infusiones de hierbas... y usted doña Ángela (quien no ha hablado) ¿qué le da usted a sus hijos cuando se enferman?).
4. **Neutralizar.** Cuando hay un participante dominante, evitar contacto visual con él, solicitar una participación más activa del resto de los asistentes o pedirle de manera cortés que permita hablar a los demás.
5. **Inducir altruismo.** El entrevistador reconoce no saber nada sobre el tema y sobre la necesidad de recoger la opinión de todos para aprender más sobre el mismo.
6. **Congraciarse con el experto.** Cuando inevitablemente se presentan sin ser invitados especialistas en el tema, es conveniente explicarles, antes de comenzar la reunión, el objetivo de la entrevista y pedirles que se limiten a escuchar para que después brinden sugerencias al entrevistador.
7. **Recursos visuales.** Utilizar fotos o dibujos para estimular la discusión.

Fuente: Adaptado de Scrimshaw *et al.* (1988: 21-22).

ayudas tan variadas como la asociación libre, los juegos de roles, tarjetas escritas o pintadas, fotografías, recortes de revista o cualquier otro estímulo que promueva la discusión y motive a las personas a usar la imaginación y a desarrollar ideas sobre el asunto investigado (Gaskel, 2000).

La asociación libre es útil para identificar la variedad de conceptos relacionados con un tema en particular. Esta técnica puede incorporarse al comienzo de la discusión de una manera natural, con un comentario

como el siguiente: “*Sobre este asunto se ha especulado bastante últimamente. Cuando ustedes piensan en [...] ¿qué es lo primer que se les ocurre? ¿Qué palabras o frases les llegan a la mente?*”. A partir de la discusión que se desarrolle en torno a los tópicos evocados por los entrevistados, el moderador puede ir conduciendo al grupo a los temas más específicos de la entrevista.

Las tarjetas con frases, palabras o dibujos, así como las fotografías y los recortes de revista son útiles para descubrir criterios de categorización entre los participantes. Una manera de emplear estas ayudas es la siguiente: se colocan en el centro del grupo –sobre una mesa o en el piso– los estímulos en los cuales se representa o se habla del tema sobre el cual se va a discutir. Los estímulos deben ser de un tamaño adecuado y estar colocados de tal forma que todos los participantes puedan verlos. La entrevista se inicia pidiendo al grupo que los organice en dos conjuntos. Usualmente, al comienzo del ejercicio las personas demandan más información sobre los criterios sobre los cuales deben organizar los estímulos. En estos casos el entrevistador debe limitarse a sugerirles que elijan la característica que les parezca más relevante para agrupar las fotos o las tarjetas. Gaskel (2000), advierte que es usual que este tipo de tareas genere al principio discordancias que conduzcan a la solicitud de aclaraciones por parte de algunos miembros, o a la sugerencia de nuevos reagrupamientos por parte de otros. Sin embargo, a medida que las personas van llegando a algún consenso, van desarrollando y explicitando el criterio de categorización. Al final del ejercicio, el moderador puede pedir aclaraciones adicionales y preguntar si hay otras formas en las que pueden ser organizados los estímulos presentados, al tiempo que enfoca la entrevista hacia la discusión de los tópicos consignados en la guía de preguntas.

Los juegos de roles, por su parte, son recursos que deben ser usados únicamente por entrevistadores a los que les guste y se sientan cómodos con las representaciones teatrales. Para incorporar esta técnica se pide a dos o más miembros del grupo actuar roles en los que se presente una situación que refleje el tema sobre el que se va a discutir después. Mientras tanto, los otros participantes actúan como observadores a quienes se les solicita al final hacer comentarios pertinentes a la actuación que acaban de presenciar. Lo que se actúa y se dice durante la representación no sólo es una fuente valiosa de información en sí misma, sino que también ayuda a abrir la discusión sobre el tema. Cuando se emplea la técnica de juego de roles, es esencial contar con el apoyo de por lo menos otro entrevistador que actúe como observador para que registre la información sobre la actuación.

Ventajas de las entrevistas a grupos focales

Dado el proceso que se genera durante las sesiones, la principal ventaja de las entrevistas a grupos focales es que permiten chequear la validez de la información, en el mismo momento en que se está recolectando. El hecho de poder revisar permanentemente el curso que toma la discusión permite evaluar la confiabilidad de la información, es decir, ponderar si las opiniones se orientan en el sentido del tema que se explora o, por el contrario, se han malentendido y distorsionado las preguntas. En este caso el entrevistador puede aclarar el tópico, reorientar la discusión y garantizar que las personas respondan a lo que se está indagando.

Por otra parte, el consenso o acuerdo del grupo en torno a apreciaciones que reflejen el conocimiento cultural, proporciona pistas al entrevistador para evaluar la representatividad de la información reportada. En otras palabras, una vez que las personas están involucradas en

la discusión, cuando surgen temas o apreciaciones atípicas o poco relacionadas con el conocimiento cultural general, es muy probable que el mismo grupo desapruuebe o niegue la validez de esos comentarios o, en el caso contrario, es usual que los integrantes expresen verbal y gestualmente un acuerdo o consenso sobre el tema en cuestión.

En síntesis, la entrevista a grupos focales constituye un instrumento adecuado para obtener información cualitativa rápida, oportuna, válida y poco costosa, que permita entender los procesos de construcción de sentido de la realidad cultural compartida por los miembros de un grupo específico. De ahí que, como se mencionó anteriormente, esta técnica es uno de los métodos de indagación rápida que contribuye de manera más eficiente a comprender situaciones sociales complejas y heterogéneas, con la rigurosidad de las reglas del método científico, propiciando el paso de lo explícito a los aspectos culturalmente implícitos en los problemas que se investigan.

Entrevista individual por computador en tiempo real

Los recursos cada vez más limitados para la investigación social a escala mundial han obligado a los investigadores a ponerse al día en materia de avances tecnológicos, con el fin de diseñar estrategias novedosas que reduzcan costos sin sacrificar la calidad de la información requerida. Es en este contexto que surgen no solamente los programas para analizar datos cualitativos por computador (los cuales se presentan en el siguiente capítulo), sino también programas para recolectar los mismos datos. Gracias a los avances tecnológicos en materia de comunicaciones a través del computador, los investigadores sociales están pudiendo acceder cada vez más a nuevas formas de recolección de datos cualitativos, las cuales van desde cuestionario enviados por correo elec-

trónico, hasta entrevistas individuales y a grupos a través del Internet realizadas en tiempo real, pasando por el acceso cada vez más sofisticado a fuentes secundarias de información, las cuales eran inaccesibles y costosas hasta hace relativamente pocos años.

La entrevista individual en tiempo real a través del Internet fue desarrollada en el Departamento de Ciencia Política de la Universidad Nacional de Australia (Chen y Hinton, 1999). El método surgió como respuesta a la necesidad de un proyecto en el cual los investigadores requerían entrevistar grupos de diseñadores de políticas, quienes se encontraban a distancias muy lejanas, por lo que las tradicionales entrevistas cara a cara o aun por teléfono resultaban económicamente inviables.

En términos sencillos, en este tipo de entrevista se emplea una página de internet a manera de pantalla entre el investigador y el informante. El investigador es capaz de preguntar en tiempo real y de almacenar la discusión en un archivo que actúa como una transcripción permanente de la entrevista. El informante responde a la pregunta y remite la información al entrevistador una vez termina de ingresar la información requerida. Cada nueva respuesta va apareciendo en la parte superior de la pantalla, mientras las respuestas anteriores se van almacenando en el archivo de transcripción. Tanto las preguntas como las respuestas se transmiten en bloque, lo que hace que pase un tiempo entre el momento en que el investigador pregunta y el momento en que el informante responde. Este tiempo de espera que rompe el flujo de la conversación, así como la ausencia de comunicación no verbal entre el entrevistador y el informante se señalan como dos de las debilidades de esta técnica²¹.

21. Una descripción pormenorizada de la técnica excede los límites de este libro. Para revisar los detalles técnicos para el uso de este recurso se recomienda consultar la fuente citada

Dada la importancia de la cercanía física entre investigador e investigados en el enfoque cualitativo, esta técnica parecería imponer serias restricciones al método. Sin embargo, aseguran los autores citados, la ausencia física del entrevistador puede ser útil para llegar a personas que desean conservar algún grado de anonimato, a individuos adversos a reuniones físicas, o para entrevistar informantes que no tienen el tiempo para estar físicamente accesibles para el investigador. Asimismo, este tipo de entrevistas puede ayudar a superar algunos problemas que surgen cuando se hacen estudios transculturales, especialmente en aquellos casos donde es culturalmente inapropiada la interacción física entre personas de diferente género, raza o religión. Dada la naturaleza gráfica de las páginas en el internet, esta técnica parece también ser muy útil para entrevistar jóvenes u otros grupos susceptibles a páginas web diseñadas creativamente, pues el investigador puede crear la página de la entrevista de una forma tal que motive a sus informantes (gráficas animadas, imágenes de fondo, textos coloreados, etc.). No obstante, debe limitarse el uso de estas ayudas porque páginas muy complejas podrían dificultar la interacción si hay incompatibilidad de programas entre el computador del entrevistador y el del entrevistado.

Por el contrario, las entrevistas por internet son poco atractivas para informantes que tengan temor de estar siendo 'vigilados', especialmente si no comprenden muy bien el manejo de las operaciones por internet y temen que sus mensajes estén siendo grabados en secreto por alguien más. Este tipo de entrevistas puede también

en la siguiente dirección, la cual da acceso gratis al artículo, así como al código HTML para la entrevista en línea, incluyendo instrucciones de requerimientos de servidores: <<http://www.socresonline.org.uk/socresonline/4/3/chen.html>>

excluir a aquellos informantes que por su estatus se sienten ofendidos ante el uso de un método de entrevista impersonal. De igual modo, puede excluir a entrevistados potenciales quienes, aun teniendo acceso al computador, sienten cierta aversión hacia la tecnología, o carecen de las destrezas requeridas para manejarla y no están dispuestos a aprender nuevos programas.

La entrevista en línea se ha desarrollado en los últimos años para conducir también grupos focales especialmente en el área de mercadeo²². En este tipo de entrevistas se conecta en red a un grupo de informantes con el fin de realizar discusiones con la ayuda de un moderador. Dentro de las desventajas identificadas por las empresas que utilizan esta técnica se mencionan la pérdida de toda la información no verbal, el aumento en la disposición de los participantes a expresar opiniones negativas, y el requerimiento de una cuidadosa revisión de los antecedentes de los participantes. Entre las ventajas se reportan la reducción en los costos, la objetividad de los sujetos gracias al anonimato que tienen, la ausencia de barreras geográficas, y la agilidad para el análisis pues se obvia el paso de transcripción.

Las anteriores limitaciones relativas a esta técnica de entrevista deben considerarse con detenimiento antes de elegirla como una opción para recolectar los datos. Sin embargo, es claro que los avances tecnológicos en materia de comunicaciones a través de computador van a continuar afectando los procesos tradicionales de realizar investigación social en los años por venir. De ahí la

22. Las siguientes son algunas de las compañías que han comenzado a ofrecer información comercial basada en el concepto de "grupos focales en línea": Strategic Focus Inc., Insights Online, CLT Research Associates, Common Knowledge, Cyberdialoge, Greenfield Online y The Xerox Business Research Group.

importancia de permitir a las nuevas generaciones de investigadores el acceso a un entrenamiento crítico y riguroso en el manejo de este tipo de herramientas, que les posibilite el acceso a la información que se requiere para comprender la cada vez más compleja y globalizada realidad social en la cual se desenvuelve el mundo actual.

Sugerencias para entrevistar a niños y a personas mayores

Las técnicas para realizar entrevistas cualitativas se presentan usualmente como si hubieran sido diseñadas pensando en un “modelo” de entrevistado, el cual comparte ciertas características con el investigador. Por lo general, cuando se habla de la persona a entrevistar se la imagina como un individuo adulto, con una memoria adecuada para recordar eventos pasados, y un nivel alto de atención como para permanecer quieto una hora o más respondiendo preguntas de manera consistente. Tales características no son compartidas por los niños o los ancianos; ellos no encajan en este modelo de entrevistado, y sin embargo son dos poblaciones objeto de estudios en las ciencias sociales, en tanto juegan un papel relevante tanto en la asimilación como en la transmisión de conocimiento cultural. Por lo tanto, cuando la muestra a entrevistar deba estar conformada por niños o por personas mayores, las técnicas convencionales de entrevista deben adaptarse para hacerlas flexibles a las características de estas poblaciones, como se detalla a continuación.

Entrevistas a menores

Investigar la vida de los niños plantea una serie de asuntos metodológicos relacionados con el consentimiento, el acceso a ellos, la privacidad y la confidencialidad, los cuales deben considerarse con cuidado desde el diseño mismo del estudio (Mauthner, 1997). El primer

problema a contemplar tiene que ver con el hecho de que los adultos, usualmente, no compartan la concepción de los investigadores de que los niños tienen derecho a la privacidad. Tal incompatibilidad de percepciones dificulta el acceso del entrevistador a los menores y afecta los resultados, pues es distinta la información que proveen los niños cuando están en presencia de sus padres. Solos, en cambio, revelan asuntos que no contarían delante de la familia. Si bien la restricción de tener que acceder a los niños en horarios de colegio es una dificultad mayor, afirma Mauthner, es aún más difícil acceder a ellos en las casas, donde los padres actúan como guardianes. Obtener información confiable en el contexto del hogar es casi imposible cuando las madres quieren estar presentes, pues ejercen control sobre las respuestas de los niños, en especial cuando desean mantener una cierta imagen pública de la familia. Una estrategia sencilla para negociar privacidad y obtener un espacio aparte para entrevistar al niño es aludir a la necesidad de evitar el ruido que pueda afectar la grabación, así como para prevenir posibles interrupciones que distorsionarían la calidad de los datos. En investigaciones de familia, en las cuales los investigadores necesitan hablar con todos los integrantes del hogar, ya sea en conjunto o por separado, es importante que cada miembro se sienta seguro de que sus comentarios serán estrictamente confidenciales. De otro modo, aunque se obtenga el permiso para entrevistar a los jóvenes y los menores en privado, estos no hablarán abiertamente de asuntos que los pongan en situación de riesgo ante sus padres.

Por otra parte, debe recordarse que el rol de investigador no existe de manera natural en el mundo conocido por los niños, por lo que el entrevistador debe utilizar términos comprensibles que le permitan al menor entender la función del investigador y el objetivo de

ambiente adecuado para que los niños se sientan en confianza para hablar pues, como afirma Mauthner (1997:21), “cuando se les abre el espacio, las voces de los niños se expresan por sí mismas claramente”.

Entrevistas a personas mayores

Los estudios que involucran a personas de edad con frecuencia tienen como objetivo la reconstrucción de eventos pasados que forman parte de la biografía de los individuos, los cuales están relacionados con el problema de investigación. Este tipo de estudios retrospectivos es, con frecuencia, objeto de fuertes críticas, dados los problemas inherentes a la recordación de las personas, los cuales tienen que ver no solamente con la pérdida de la memoria, sino también con el hecho de que con el tiempo las experiencias pasadas tienden a reprimirse o a mezclarse entre sí. En consecuencia, tales estudios corren un alto riesgo de producir datos imprecisos, parciales o sesgados, poniendo en duda la validez de la investigación.

Considerando entonces que el principal inconveniente para entrevistar a personas mayores es la dificultad para recuperar información pasada, en este apartado se presenta una alternativa metodológica orientada a colaborar con los entrevistados en el proceso de ordenar cronológicamente la información requerida. La alternativa consiste en realizar las entrevistas cualitativas con el apoyo de la *matriz de historia de vida*. La estrategia de combinar los dos métodos fue propuesta e implementada por Parry y colaboradores (1999), en un estudio realizado por ellos con setenta fumadores y exfumadores de edades comprendidas entre los 65 y los 85 años, cuyo objetivo era explorar la relación entre eventos vitales y la conducta de fumar a lo largo de los años²³.

23. En este subcapítulo se presentan los aspectos más relevantes de la técnica. Una descripción detallada de la misma puede

Aunque la matriz de historia de vida se utiliza predominantemente en estudios cuantitativos, los autores citados demuestran que dicha técnica es también útil en estudios cualitativos cuyo interés sea obtener información retrospectiva sobre algún tema particular, y en especial cuando la muestra debe estar conformada por personas mayores de edad²⁴.

En pocas palabras, la matriz de historia de vida es una cuadrícula que consta de ocho columnas y un número de filas proporcional a la edad del informante, la cual se va llenando a mano a medida que la persona va proporcionando los datos solicitados, aunque la información se graba simultáneamente. Como se observa en la Tabla 5.18, en la primera columna de la matriz se van anotando las fechas (en intervalos de cinco años) comenzando con la fecha del nacimiento del informante. En la siguiente columna se coloca la edad a intervalos de 10 años. La tercera columna va registrando los eventos externos (indicadores indirectos) sobresalientes para la persona en las fechas anotadas (por ejemplo, un nuevo presidente, algún evento social o político destacado, el inicio o el fin de una guerra, la muerte de algún personaje famoso, etc.), así como eventos externos relacionados con el mismo tema de estudio (fecha en que salió una

consultarse en Parry, Odette; Thomson, Carolyn y Fowkes, Gerry (1999) "Life Course Data Collection: Qualitative Interviewing using the Life Grid". *Sociological Research Online*, vol. 4, no. 2, <<http://www.socresonline.org.uk/socresonline/4/2/parry.html>>.

24. En el estudio sobre Transición Demográfica que se presenta en la tercera parte del libro, se utilizó esta técnica para recoger datos cuantitativos sobre la influencia de la historia de vida de las mujeres (sus condiciones en cada punto específico del tiempo) en la ocurrencia de los eventos demográficos relacionados con el proceso de formación de su familia (matrimonio, nacimiento del primer hijo, etc.).

ley prohibiendo el consumo de cigarrillos en ciertos lugares, por ejemplo, para el caso del estudio que se reporta aquí). En las siguientes columnas se van anotando acontecimientos vitales en las diferentes áreas de la vida del informante (familia, trabajo, diversión, salud, vida doméstica, etc). que la persona asocia con tales fechas. Se mencionan aquí asuntos como nacimientos de los hijos, muertes de personas cercanas, enfermedades, cambios de empleo, de residencia, etc. Los eventos registrados en estas columnas constituyen los indicadores directos. En la última columna, referida a la conducta de fumar en el estudio citado, se registraban fechas significativas para la persona, como por ejemplo, cuándo comenzó a fumar y cuándo hizo algún o algunos intentos por dejarlo.

Cuando se emplea la matriz de historia de vida como apoyo a la entrevista cualitativa, el proceso de recolección de datos tiene dos momentos. Primero debe completarse una matriz para cada entrevistado, identificando con la persona la edad y los eventos indirectos y directos más significativos que recuerda en cada período de cinco años. Antes de comenzar la captura de estos datos cronológicos, el entrevistador explica la matriz al informante, le indica cómo se utilizará para identificar eventos y experiencias especiales a lo largo de su vida y le solicita permiso para grabar. Esta primera aproximación, que consiste básicamente en colocar fechas a eventos claves y ordenarlos cronológicamente, demanda un esfuerzo conjunto entre el entrevistador y el entrevistado. Es un proceso lento en el cual el entrevistador, con calma, trabajando a través de la matriz, puede contrastar eventos en diferentes áreas y construir una imagen de la trayectoria de vida de los informantes, como se puede ver en el siguiente extracto de una de las entrevistas realizadas por Parry y cols. (1999: parágrafo 3.5):

TABLA 5.18
EJEMPLO DE MATRIZ DE HISTORIA DE VIDA

Fechas	Edad	Eventos externos	Familia	Trabajo / diversión	Vida doméstica	Salud	Fumar
1910			Nacimiento hermano				
1915	Nace		Nacimiento hermana				
1920							
1925	10				La familia se cambia de ciudad		Comienza a fumar 2 semana. No fuma en el trabajo
1930				Deja el colegio Ingresa al servicio civil Deja el servicio civil			El esposo fuma
1935	20	} II Guerra Mundial	Se casa			}	Fuma aprox. 10-15 a la semana
1940	30		-Primer hijo -Segundo hijo -Tercer hijo -Cuarto hijo -Quinto hijo Muere la mamá Hija-hospital	Retoma golf			Mas de 5 al día Mas de 10 al día
1945							
1950	40						
1955							
1960							
1965	50	Apolo	Muere primer hijo Hija se casa Muere el padre Cuñado se va del país Se casa segunda hija		La hija se muda		Aumenta a 20 al día Reduce un poco el consumo
1970							Primer y más fuerte ataque al corazón Operación angina
1975	60						
1980							
1985	70						
1990							
1995	80				Las dos hijas regresan a vivir a la casa por un año.		El esposo deja de fumar Hijo deja de fumar Informante deja de fumar
2000							

Fuente: Traducida y adaptada de Parry y cols. (1999: parágrafo 2.6).

a identificar el año exacto en que había dejado de fumar. En ocasiones, narran los autores, los mismos informantes pedían mirar la matriz para corroborar datos y fechas:

- Entrevistador: *¿Dejó de fumar entonces antes de su cáncer de seno?*
Informante: *Un minuto... No, fue después del cáncer de seno. Eso fue en 1990, o sea que yo tendría 60 años, ¿cierto?*
Entrevistador: *63*
Informante: *60, porque esto fue en 1998. Fueron como 6... 8 años desde que me dio cáncer, y eso fue en 1990.*
Entrevistador: *¿Entonces tendría 63 en esa época...?*
Informante: *Sí, sí, tiene razón, estaba confundiendo todo.*

En resumen, de acuerdo con los autores citados, la matriz de historia de vida es una herramienta útil para conducir entrevistas cualitativas con personas de edad, por las siguientes razones:

1. Facilita la recordación del asunto bajo estudio en relación con un rango de eventos y experiencias en las vidas de los individuos, a la vez que permite focalizar la búsqueda de los datos. Preguntar con fechas exactas aumenta la precisión de lo que se recuerda.
2. Contribuye a una mayor compenetración entre el entrevistador y el entrevistado dado que se requiere la cooperación del informante para llenar la matriz y reconstruir su biografía. Este esfuerzo conjunto puede ser muy estimulante pues a pesar de que por momentos la tarea parece difícil, al final la matriz completa es la evidencia de una tarea conjunta llevada a cabo exitosamente.
3. Permite a los entrevistados reconstruir y reflexionar sobre sus biografías, dada la cantidad de tiempo que se les provee para elaborar subjetivamente y reinterpretar

tar los eventos pasados. Asimismo, el hecho de que son los informantes quienes seleccionan sus propias experiencias de vida para construir la matriz, da permiso al entrevistador para profundizar en ellas sin temor a tocar áreas muy sensibles o dolorosas para la persona.

4. Posibilita a los informantes tomar control sobre el curso de la entrevista y la construcción de sus biografías. Les permite inclusive descubrir asociaciones entre eventos en sus vidas que no habían considerado previamente, lo cual hace que esta entrevista sea muy diferente a las entrevistas tradicionales, donde la mayoría de las asociaciones las descubre el investigador después de recogidos los datos, durante la fase del análisis.

La observación

De acuerdo con Atkinson, Coffey y Delamont (2003), la vida social es actuada y narrada, y es necesario reconocer tanto las cualidades actuadas que se pueden observar, como las cualidades habladas de la vida social que se obtienen a través de un relato. De ahí que tanto la observación como la entrevista sean instrumentos igualmente importantes a la hora de querer dar razón del mundo de vida de los grupos poblacionales investigados. Mientras la entrevista permite acceder a las narraciones que hacen las personas sobre la realidad bajo estudio, la observación permite al investigador conocer directamente el contexto en el cual tienen lugar las actuaciones de los individuos y, por lo tanto, le facilita acceder al conocimiento cultural de los grupos a partir de registrar las acciones de las personas en su ambiente cotidiano.

Aunque diferentes entre sí, los dos instrumentos comparten aspectos comunes que deben tenerse en cuenta. Si bien es cierto que las entrevistas individuales o grupales consideran solamente la perspectiva de los sujetos sin indagar por el contexto físico inmediato, mien-

tras la observación enfatiza este último aspecto, la forma que toma la información captada con uno y otro instrumento no es tan radicalmente diferente en los dos casos. De acuerdo con los autores citados, “un ‘evento’ en el mundo social no es algo que sucede: es algo que se hace que suceda. Tiene un comienzo, una fase intermedia, y un final. Está diferenciado de la corriente de actividad que lo rodea, pero la estructura del evento y la capacidad del observador de reconocerlo toman esencialmente una forma narrativa.” (Atkinson, Coffey y Delamont, 2003:108). Por lo tanto, la distinción radical entre ‘eventos’ que se observan y descripciones que se narran no es tan rígida como aparenta.

Asimismo, es evidente que para entender las formas de vida y los tipos de acción social en un contexto dado, así como la actuación práctica en la cotidianidad de las personas, es imprescindible acudir a la observación. Sin embargo, advierten Atkinson, Coffey y Delamont (2003), también es necesario reconocer que las formas de hablar—incluyendo narraciones de entrevista—son en sí mismas ejemplos de acción social. Las personas hacen cosas con las palabras y las narrativas. Los individuos utilizan narraciones biográficas para ejecutar acciones sociales. A través de ellas construyen sus propias vidas y las de los otros; justifican y legitiman acciones pasadas, presentes y futuras; formulan explicaciones; y localizan sus propias acciones dentro de marcos de referencia socialmente compartidos, de tal modo que no se pueden considerar tales narraciones como privadas. Por el contrario, reflejan el marco cultural del cual hacen parte.

En esta sección, se hará entonces énfasis en las cualidades actuadas de la realidad social que necesita observar el investigador para responder a su problema de investigación. Observar, con un sentido de indagación

DIAGRAMA 5.3
COMPONENTES BÁSICOS DE UNA SITUACIÓN SOCIAL

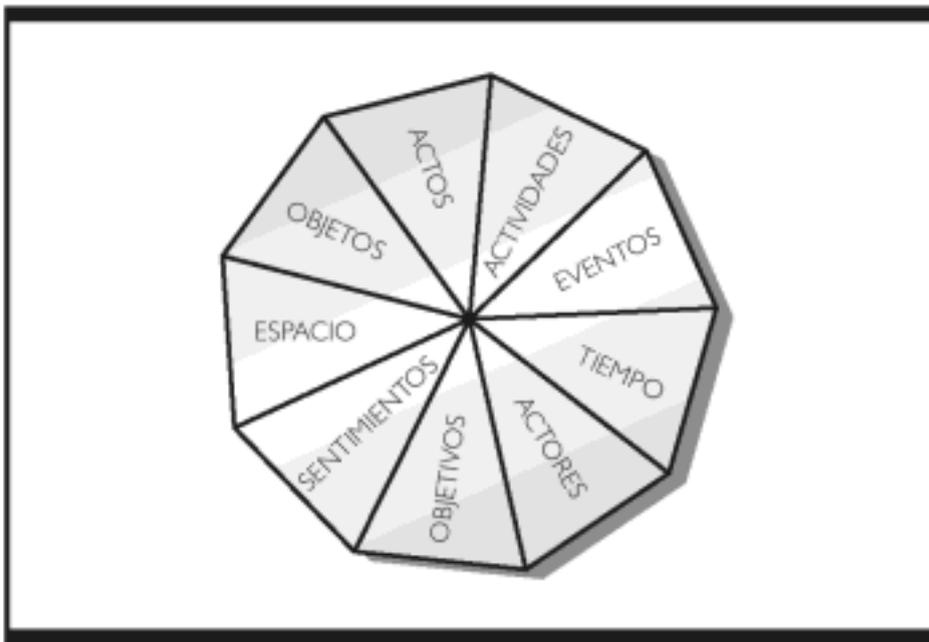


Fuente: Spradley (1980:40).

portamiento, tiempo y espacio), debe ir enriqueciendo progresivamente el rango de observación, incluyendo componentes adicionales como por ejemplo los objetos, los sentimientos, el tipo de relaciones que establecen las personas, los objetivos que persiguen con los comportamientos, etc. En un nivel más detallado resulta conveniente además descomponer el comportamiento en *actos* (acciones simples), *actividades* (conjunto relacionado de *actos*) y *eventos* (conjunto de actividades) (ver Diagrama 5.4). Un análisis detallado sobre estrategias para observar patrones de interacción en situaciones sociales se puede consultar en Lofland (1976).

Para dirigir la observación de manera eficiente, de tal modo que pueda obtener información válida y veraz, el investigador debe formularse preguntas que limiten el rango de estímulos perceptuales y le permitan focalizar su atención en los aspectos más relevantes. Las preguntas básicas para describir una situación social son por ejemplo: ¿Quién es el actor?, ¿qué está haciendo?, ¿dónde?, ¿qué está tratando de lograr?, etc. En la Tabla 5.19

DIAGRAMA 5.4
COMPONENTES ADICIONALES DE UNA SITUACIÓN SOCIAL



aparece una lista de preguntas abiertas y descriptivas para indagar por cada uno de los componentes de una situación social.

Por ejemplo, en el estudio de Transición Demográfica que se describirá en detalle en el capítulo octavo, una preocupación fundamental era entender las condiciones materiales en las cuales las mujeres realizaban el trabajo doméstico y, específicamente, la disponibilidad de recursos con los que contaban las trabajadoras para desarrollar sus diferentes tareas. Con este fin se realizaron observaciones, de las cuales se presenta la descripción resumida de un segmento en la Tabla 5.20 especificando actor, actividad, espacio, objetos y secuencia de actos.

Definir los elementos a observar posibilita organizar las diferentes dimensiones que conforman una situación y además permite entender el modo como se interrelacionan los componentes de esa situación. La interacción se puede representar en la matriz que se muestra en la

TABLA 5.19
PREGUNTAS PARA CONDUCIR LAS OBSERVACIONES

Actor:	¿Quién?
Acto:	¿Hace qué?
Personas significativas:	¿Con quién?
Relaciones:	¿En qué tipo de relación (visual, táctil, verbal, etc.)?
Contexto:	¿En qué situación?
Medio físico:	¿Dónde?
Objetos:	¿Qué tecnología y artefactos se usan?
Tiempo:	¿Cuánto tiempo dura y cuál es la secuencia de la acción?
Objetivo:	¿Qué están tratando de lograr?
Sentimientos:	¿Qué emociones y sentimientos se están expresando?

Fuente: adaptado de Spradley (1980:78).

TABLA 5.20
EJEMPLO DE UN SEGMENTO DE OBSERVACIÓN
"Estudio Transición Demográfica"

Actor:	Mujer rural de 30 años.
Actividad:	Preparación y consumo de alimentos.
Espacio:	La cocina: es pequeña, oscura y carece de ventilación. La estufa es de carbón y es el único mueble en este espacio. Para cocinar y comer se emplea el mismo espacio.
Objetos:	La preparación de alimentos se hace con herramientas como cucharas de madera o plástico. Hay un molino manual y una olla a presión. No se observan más utensilios.
Secuencia de actos:	La mujer sirve la comida a los que van llegando. Cada persona toma la comida a horas diferentes. - El hombre desayuna solo. - La mujer come en la cocina de pie ante la estufa o sentada en el piso, cuando los otros han terminado. - Cada uno recoge su plato y lo lleva al lavaplatos pero la mujer es la responsable de lavarlos.

Fuente: Flórez, Bonilla-Castro y Echeverri (1990). Archivo de datos cualitativos.

Tabla 5.21, la cual se construye a partir de las respuestas a los interrogantes ilustrados en la Tabla 5.19.

Tipos de observaciones

Un aspecto determinante en la planeación del trabajo de campo es definir el tipo de observación que se quiere realizar. Dados los requerimientos de información, las observaciones varían dependiendo de los siguientes criterios:

Grado en el cual se involucra el investigador. El observador puede compenetrarse totalmente hasta convertirse en un integrante del grupo estudiado (observación participante total), o permanecer como espectador ajeno a la situación (observación no participante).

Procedimientos empleados para registrar la información. El observador puede anotar directamente lo que sucede a medida que transcurren las acciones, o puede utilizar cámaras de video para filmar las escenas más importantes. Este fue el procedimiento empleado en el estudio de Transición Demográfica mencionado anteriormente, para observar el uso del tiempo de las mujeres en las diferentes actividades cotidianas (ver protocolo de información Tabla 5.22)

Duración de las observaciones. Pueden ir desde las muy simples de duración limitada (una hora, un día), como en el caso de la investigación reseñada, en la cual los períodos de filmación eran de una o dos horas y estaban restringidos a momentos particulares del día, hasta observaciones de largo plazo (meses y años) como en la investigación antropológica cuya característica principal es que los observadores comparten vivencialmente la cultura que están examinando.

Enfoque de la observación. El observador se aproxima a la situación social de manera gradual o progresiva, partiendo de observaciones abiertas-exploratorias cuyo

TABLA 5.21
MATRIZ DE PREGUNTAS DESCRIPTIVAS
PARA INTERRELACIONAR ELEMENTOS DE OBSERVACIÓN

	ESPACIO	OBJETO	ACTOS	ACTIVIDADES
ESPACIO	¿Puede describir en detalle todos los lugares?	¿De qué maneras está el espacio organizado por los objetos?	¿Cuáles son todas las formas en que el espacio está organizado por los actos?	¿Cuáles son todas las formas en que el espacio está organizado por las actividades?
OBJETOS	¿Dónde están localizados los objetos?	¿Puede describir en detalle todos los objetos?	¿Cuáles son todas las formas en que se usan los objetos en los actos?	¿Cuáles son todas las formas en las que se utilizan los objetos en las actividades?
ACTIVIDADES	¿Cuáles son todos los lugares donde se realizan las actividades?	¿Cuáles son todas las formas en que las actividades incorporan objetos?	¿Cuáles son todos los lugares donde se realizan las actividades?	¿Puede describir en detalle todas las actividades?
TIEMPO	¿Dónde se observan períodos?	¿De qué formas afecta el tiempo a los objetos?	¿Cómo se ubican los actos en los períodos?	¿Cómo se distribuyen las actividades en los períodos?
ACTORES	¿Dónde están ubicados los actores?	¿Cuáles son todas las formas en que los actores usan los objetos?	¿Cuáles son todas las formas en las que los actores realizan actos?	¿Cómo se involucran los actores en las actividades?
OBJETIVOS	¿Dónde se realizan los objetivos?	¿Cuáles son todas las formas en las cuales los objetivos incluyen el uso de objetos?	¿Cuáles son todas las formas en las que los objetivos involucran actos?	¿Qué actividades se orientan a cumplir objetivos?
SENTIMIENTOS	¿Dónde se manifiestan diferentes sentimientos?	¿Qué sentimientos conducen a emplear cuáles objetos?	¿Cuáles son todas las formas en las que los sentimientos afectan los actos?	¿Cuáles son todas las formas en las que los sentimientos afectan las actividades?

(continúa)

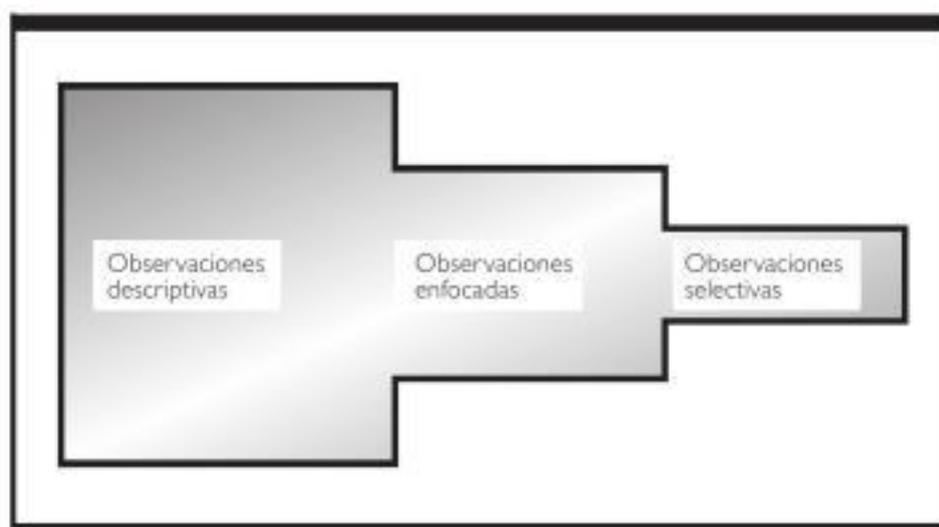
**Recolección de
datos cualitativos**

**TABLA 5.21
(continuación)**

EVENTOS	TIEMPO	ACTORES	OBJETIVOS	SENTIMIENTOS
¿Cuáles son todas las formas en que el espacio está organizado por los eventos?	¿Qué cambios espaciales ocurren en el tiempo?	¿Cuáles son todas las formas como los actores usan el espacio?	¿Cuáles son todas las formas como se relacionan los objetivos con el espacio?	¿Qué lugares están asociados con los sentimientos?
¿Cuáles son todas las formas en las que se utilizan los objetos en los eventos?	¿Cómo se utilizan los objetos en los diferentes momentos?	¿Cuáles son todas las formas como los actores usan los objetos?	¿Cómo se utilizan los objetos para cumplir los objetivos?	¿Cuáles son todas las formas como los objetos evocan sentimientos?
¿Cuáles son todas las formas en las que las actividades forman parte de los eventos?	¿Cómo varían las actividades en el tiempo?	¿Cuáles son todas las formas como las actividades involucran actores?	¿Cuáles son todas las formas como las actividades involucran objetivos?	¿Cómo las actividades involucran sentimientos?
¿Cómo se distribuyen los eventos en los períodos?	¿Puede describir en detalle todos los períodos?	¿En qué momentos aparecen los actores?	¿Cómo se relacionan los objetivos con los períodos?	¿Cuándo se evocan sentimientos?
¿Cómo se involucran los actores en los eventos?	¿Cómo se cambian los actores en el tiempo, o en diferentes momentos?	¿Puede describir en detalle todos los actores?	¿Qué actores se asocian con qué objetivos?	¿Cuáles son los sentimientos expresados por los actores?
¿Cómo se relacionan los eventos?	¿Qué objetivos están establecidos en qué períodos?	¿Cómo afectan los diferentes objetivos a los actores?	¿Puede describir en detalle todos los objetivos?	¿Cuáles son todas las formas en las que los objetivos evocan sentimientos?
¿Cuáles son todas las formas en las que los sentimientos afectan los eventos?	¿Cómo se relacionan los sentimientos con los diferentes períodos?	¿Cuáles son todos los sentimientos expresados por los actores?	¿De qué formas los sentimientos influyen a los objetivos?	¿Puede describir en detalle todos los sentimientos?

Fuente: Traducido y adaptado de Spradley (1980:82).

DIAGRAMA 5.5
NIVELES DE OBSERVACIÓN



Fuente: Spradley (1980:34)

El registro de la observación

Los registros observacionales consisten en notas de campo, grabaciones, fotos, objetos, o cualquier elemento que documente la situación social estudiada. Es aconsejable diseñar con antelación protocolos o guías de observación que delimiten el tiempo y las unidades a ob-

TABLA 5.23
HABILIDADES DEL OBSERVADOR CIENTÍFICO

- Capacidad de concentración durante las observaciones.
- Saber escribir descriptivamente evitando interpretar la situación observada.
- Diferenciar entre detalles importantes y triviales.
- Ser capaz de enfocar la atención selectivamente para hacer explícitos los procesos que normalmente pasan desapercibidos para el común de la gente.
- Poder enfocarse en los detalles sin perder la perspectiva global de la situación observada.
- Experimentar subjetivamente la situación y al tiempo desempeñarse como espectador objetivo de la misma.
- Refinar la capacidad de introspección para poder entender mejor las reglas que organizan un contexto cultural determinado.
- Saber cómo registrar tanto las observaciones objetivas como sus apreciaciones subjetivas.

TABLA 5.24
PROTOCOLO DE OBSERVACIÓN
ESTUDIO SOCIOECONÓMICO DE LA MALARIA

Casa # _____	Localidad _____
Jefe de hogar _____	
Fecha _____	
Hora _____	
Observador _____	
<i>Instrucciones. A continuación aparece una lista de aspectos que usted debe observar y registrar durante su visita a los hogares que se le han asignado. Consigne sus observaciones en las hojas anexas incluyendo cualquier conversación que mantenga con la persona que lo reciba.</i>	
1. CONDICIONES DOMICILIARIAS Y PERIODOMICILIARIAS	
a. Paredes, puertas, techo, ventanas, habitaciones	
b. Estado del terreno sobre el que está construida	
c. Estado de las acequias	
d. Área circundante (monte, río, carretera, etc.)	
2. MEDIDAS PREVENTIVAS	
a. Uso de toldillo (material, modo de colocarlo, protección que ofrece, etc.)	
b. Protección paredes y ventanas (cubiertas con papel, anjeo, etc.)	
c. Tratamiento de acequias (cómo lo hacen)	
d. Secado de charcos	
e. Fumigación	
f. Tratamiento de basuras	
g. Tratamiento del agua (¿los tanques de almacenamiento están tapados?, recipientes o latas con aguas estancadas, etc.)	
3. HÁBITOS	
a. ¿Dónde estudian los jóvenes?	
b. ¿Dónde juegan los niños?	
c. ¿A qué hora salen?	
d. ¿A qué hora se levantan?	
e. ¿Animales domésticos en el domicilio?	
f. ¿Qué lugares emplean como baño?	

e interpretar la información que está recogiendo. Un buen diario de campo es un recurso insustituible para captar la lógica subyacente a los datos y compenetrarse con la situación estudiada según lo que se propone en el siguiente capítulo. Desafortunadamente el diario de

TABLA 5.25
REGISTRO ESCRITO DE LAS OBSERVACIONES

En el proceso de escribir las notas de campo referidas a la observación se recomienda:

- Identificar a la persona que habla para evitar rephrasear y malinterpretar lo que dicen los informantes.
- Registrar las palabras tal y como son expresadas evitando traducirlas al vocabulario del investigador.
- Utilizar un lenguaje concreto para describir las observaciones. Las notas de campo deben ser expandidas e ilustradas con detalles específicos.

campo es una herramienta de trabajo que los investigadores utilizan cada vez menos, a pesar de que puede constituir una verdadera radiografía del proceso de recolección y contribuir a afinar su capacidad analítica del problema.

Síntesis

En este capítulo se han expuesto tres de los instrumentos más frecuentemente empleados en la recolección de datos cualitativos: la entrevista individual, entrevistas a grupos focales y la observación en espacios culturales específicos. Otras fuentes posibles de información cualitativa son los archivos, el material de prensa, registros biográficos y autobiográficos, recursos audiovisuales como películas o videos, material fotográfico, etc.

Se le ha dado un énfasis especial a las entrevistas y a la observación por dos razones principales. En primer lugar, porque posibilitan establecer una relación interpersonal y una comunicación cara a cara entre el investigador y los sujetos estudiados, aspectos determinantes de la investigación cualitativa, tal como se explicó en el capítulo tercero de este libro.

En segundo lugar, porque son instrumentos ágiles que permiten indagar en poco tiempo los aspectos más

relevantes del problema investigado, con la ventaja adicional de que *el investigador puede chequear sobre la marcha la calidad y la validez de la información recolectadas, y por lo tanto puede revisar y reorientar el proceso en la dirección correcta, si se detectan vacíos o deficiencias en los datos*. Lo anterior tiene implicaciones positivas no sólo en términos de reducir los costos de las investigaciones, sino también en el sentido de permitir generar información oportuna para tomar decisiones que den respuesta en el corto plazo, a los problemas sociales, los cuales deben ser descritos o diagnosticados con miras a su solución.

En el siguiente capítulo se explican en detalle algunos procedimientos para organizar, analizar, interpretar y validar la información cualitativa, de tal modo que ésta se convierta en un 'producto' útil, tanto en términos de la generación de un conocimiento científico, como en su capacidad para incidir efectivamente en las situaciones sociales que analiza.