

CAPÍTULO IV

Técnicas para la generación de datos

Observación

Entrevista

Entrevista a grupos focales

Taller

INTRODUCCIÓN

La pertinencia y la sensibilidad del dato cualitativo para captar las propiedades no cuantificables de un problema social, dependen del montaje y la preparación cuidadosa, detallada y organizada del trabajo de campo, así como de los instrumentos para observar la compleja realidad social y delinear los parámetros que explican un determinado comportamiento o situación (1). Debido a que en la investigación cualitativa es difícil reproducir exactamente las situaciones que originan un comportamiento o una situación, se hace necesaria la adopción de técnicas acordes con las condiciones cambiantes, que faciliten la confiabilidad de los resultados obtenidos. Las técnicas de investigación cualitativa se refieren a formas concretas de trabajo, uso de recursos, instrumentos o materiales que permiten dar cumplimiento al propósito dentro de la investigación.

Existen muchas técnicas de gran utilidad para la recolección de información cualitativa, sin embargo, es necesario destacar que su selección debe hacerse con base en los intereses y objetivos de la investigación, en las características de la realidad de estudio y en los procedimientos propios de los enfoques metodológicos asumidos.

Este capítulo aborda algunas estrategias y técnicas fundamentales en la investigación cualitativa, como: observación participante, entrevista en profundidad y a grupos focales, y, finalmente, los talleres.

LA OBSERVACIÓN

La observación es un instrumento adecuado para acceder al conocimiento a partir de la percepción que se tiene de los contextos físicos inmediatos y de las diferentes realidades sociales inmersas en estos contextos. No cabe duda de que haber hecho observaciones sistemáticas ha permitido avanzar en la construcción del conocimiento científico sobre el comportamiento de individuos, grupos y sociedades. Lo que hace que una observación sea científica y se diferencie de otro tipo de observación es la forma como se lleva a cabo; para que la observación se pueda considerar científica debe ser *sistemática*, es decir, debe realizarse de manera que dé lugar a datos susceptibles de ser obtenidos (replicados) por otro u otros investigadores. Así mismo, para que la observación pueda ser catalogada como científica, es necesario decidir QUÉ, CÓMO, CUÁNDO y DÓNDE observar.

- ¿Qué debo observar?
- ¿Cómo debo observar?
- ¿Cuándo debo observar?
- ¿Dónde debo observar?

Para tener claridad sobre el QUÉ observar, se requiere partir de la base del nivel de análisis; determinar este nivel obedece a implicaciones de tipo conceptual, es decir, antes

de la observación, el investigador debe tener claridad teórica y un marco referencial claro que le permita establecer sus categorías de observación y delimitar el objeto de ella. En general, se pueden encontrar los siguientes niveles de análisis:

Tabla 4. Niveles de análisis en la observación.

Niveles de análisis	Alternativas
Especie	Humana, otras especies no humanas
Cultura	Anglosajona, latina, inca, etc.
Grupo	Familia, comunidad religiosa, pandilla, etc.
Diada	Pareja, padre-hijo, profesor-estudiante, etc.

Elaboración: Alexandra I. Puentes.

Para que exista claridad sobre el o los objetos de análisis en la observación, es necesario partir de un marco teórico o de la revisión de antecedentes empíricos, que permitan hacer una aproximación al problema y determinar posibles categorías de análisis en la observación.

Proceso de observación

El proceso de observación tiene validez científica en la medida que cumple con algunos criterios que lo hacen sistemático y controlado; para ello, Bakeman y Gottman (2) plantean algunas recomendaciones:

- No inicie su proceso de observación si no tiene un cuestionamiento previo que quiera responder.
- Una vez planteada la pregunta, elija uno o varios niveles de análisis, para buscar respuestas. Se trata de construir categorías para dar respuesta al problema que se está estudiando o a los planteamientos inicialmente estructurados.
- Dedique un tiempo previo a realizar una observación asistemática, durante la cual se escoja información de forma narrativa.
- Procure utilizar categorías con suficiente nivel de detalle.
- En lo posible utilice categorías exhaustivas y excluyentes entre sí. Exhaustivas en la medida en que todos los eventos de la situación deben tener una categoría donde ser registrados. Excluyentes se refiere a que un mismo evento no puede ser incluido en más de una categoría a la vez. Esto no siempre es posible, pero no por ello deja de ser recomendable.
- Realice un proceso de depuración, mediante la contrastación empírica, antes de considerar que se ajusta a sus intereses como investigador.

Ander-Egg (3) señala algunas normas prácticas para hacer la observación:

- Definir un objetivo claro de observación, es decir, establecer el *qué* y el *para qué* de la observación.

- Explicitar el marco referencial que soporta la ejecución del proceso de observación. En este aspecto se debe tener cuidado de no caer en la mecanización de la observación, es decir, no tomar en cuenta otros elementos que pueden ser relevantes dentro del proceso, pero que no están contemplados en las categorías de observación.
- Tener un control sobre los aspectos que se van a observar. La guía de observación será variable, según el grado de estructuración de la investigación.
- Definir los instrumentos que se utilizarán para registrar la información. Así mismo, planear los aspectos logísticos (traslado, alojamiento, material de apoyo, entre otros).
- Ser riguroso y responsable cuando se ejecuta el proceso de observación, ya que esto permite dar validez a los resultados.
- Atender los aspectos actitudinales en el momento de la observación, es decir, tener la posibilidad de comprender personas, reacciones, experiencias, emociones, que la persona no ha tenido la posibilidad de experimentar.
- Respetar las convenciones sociales del grupo o la comunidad; el observador debe procurar incorporarse sin llamar la atención.
- Determinar las personas claves en la comunidad o en el grupo, quienes le permitirán vincularse paulatinamente a las situaciones.
- Registrar aspectos que puedan ayudar a clarificar la información, es decir, tomar nota de múltiples impresiones, que ayudarán a la comprensión de la situación. Se deben establecer estos registros cuanto antes, con el fin de vincular la mayor cantidad de información posible.
- Finalmente, se hace necesario garantizar los medios de control para la validez y confiabilidad de la información registrada.

Una vez se tenga claridad sobre cada uno de estos pasos, se deben estudiar las diferentes unidades de medida para poder llevar a cabo el registro.

Tabla 5. Preguntas para conducir la observación.

Actor	¿Quién?
Acto	¿Hace qué?
Personas significativas	¿Con quién?
Relaciones	¿En qué tipo de relación?
Contexto	¿En qué situación?
Medio físico	¿Dónde?
Objetos	¿Qué tecnología y artefacto se usa?
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?

Elaboración: Alexandra I. Puentes.

Habilidades del observador

La confiabilidad y validez de la información recogida a partir de la observación, dependen en gran medida del grado de preparación y experimentación del observador; Bonilla y Rodríguez plantean las siguientes habilidades específicas en el observador (1):

- Capacidad de concentración durante las observaciones.
- Saber escribir descriptivamente, evitando dar interpretaciones de la situación observada.
- Establecer diferencias entre lo trivial y lo relevante.
- Atención selectiva, tener en cuenta esos procesos que para otros pasarían desapercibidos.
- Poder enfocarse en los detalles, sin perder de vista la globalidad de la situación.
- Experimentar subjetivamente la situación, y a la vez actuar como espectador objetivo de esta.
- Refinar la capacidad de introspección con el fin de entender las normas que organizan un contexto cultural determinado.
- Saber cómo registrar las observaciones objetivas y cómo las apreciaciones subjetivas.

Medios para hacer la observación

- El diario: relato escrito cotidianamente; se narran las experiencias vividas y los hechos observados. Se debe tener en cuenta la objetividad, síntesis, claridad y orden en cada uno de los registros.
- Cuaderno de notas: es un instrumento que le sirve al observador para tomar nota en terreno de los hechos, informaciones, expresiones, opiniones que sean de interés para la investigación. Estas anotaciones pueden ayudar en la construcción de los hechos para redactar el diario, sobre datos objetivos.
- Cuadros de trabajo: consiste en una forma de presentación, figura similar a las planillas. Cada columna puede corresponder a diferentes graduaciones del fenómeno que se observa.
- Mapas: este medio de registro permite ubicar geográficamente el área de estudio, con datos como topografía, extensión, flora, clima, límites, instituciones de valor social, principales accidentes geográficos, vías de comunicación, etc.
- Dispositivos mecánicos de registro: estos proveen información objetiva y exacta de la realidad. Entre ellos se encuentran: cámara fotográfica, videgrabadora, grabadora de audio. El observador debe hacer uso prudente de estos medios, procurando no alterar la realidad social ni causar actitudes desfavorables con relación al trabajo que se desarrolla.

Tabla 6. Ventajas y dificultades de la observación.

Ventajas	Dificultades
<p>1. Obtener información independientemente del deseo de proporcionarla y de la capacidad y veracidad de las personas que integran el grupo.</p> <p>2. Los fenómenos se analizan con un carácter de totalidad; se pueden estudiar los hechos dentro de una situación contextual.</p> <p>3. Se evitan distorsiones, debido a la inexistencia de intermediarios.</p> <p>4. Los hechos se estudian en el momento en que ocurren.</p>	<p>1. La proyección del observador sobre lo observado. El observador es alguien que interroga una realidad desde su propia experiencia de vida y formación.</p> <p>2. Capacidad de diferenciar entre los hechos observados y la interpretación de estos hechos, se tiende a confundir la interpretación con el hecho mismo.</p> <p>3. Posible influencia del observador sobre la situación que es motivo de investigación.</p> <p>4. Generalizaciones y extrapolaciones que se pueden generar a partir de observaciones parciales o no representativas de la situación o fenómeno.</p>

Elaboración: Alexandra I. Puentes.

Tipos de observación

Las observaciones varían según los procedimientos utilizados para registrar información, la duración de las observaciones, el enfoque de la observación y el grado en el cual se involucra el investigador.

Con relación a los *procedimientos utilizados para registrar información*, este tipo de observación hace énfasis en medios como cámaras de vídeo y cuaderno de notas, entre otros. A su vez, las *observaciones* pueden ser de duración limitada, hasta de largo plazo. De acuerdo con el *enfoque de la observación*, el investigador, a partir de observaciones exploratorias, se va aproximando gradual y progresivamente a la situación social, hasta llegar a observaciones focalizadas y selectivas que le permitan observar en detalle la dinámica interna de la situación. Finalmente, en cuanto al *grado en que se involucra el investigador*, este puede permanecer ajeno a la situación (observación no participante) o puede compenetrarse totalmente hasta convertirse en parte del grupo estudiado (observación participante) (1).

La observación participante

La observación participante es la integración del observador en el espacio de la comunidad observada; está definida por la interacción entre observador y observado en el espacio de este (4). La observación participante consiste en la participación directa e inmediata del observador, quien puede asumir uno o más roles dentro del grupo o la comunidad. Esta técnica permite conocer detalles desde dentro del grupo, por lo que se pueden captar fenómenos objetivos y manifiestos, así como el sentido subjetivo de muchos comportamientos (3).

Características de la observación participante

Según Delgado y Gutiérrez (5), las condiciones de la observación son:

- El investigador debe ser extraño a su objeto de estudio.
- Debe convivir de forma integrada en el sistema por estudiar.
- Deben existir fronteras definidas en el sistema.
- Aunque se es un analista externo, su integración debe ser maximizada y funcional.
- El investigador debe rendir la información, a partir de un trabajo que refleje los hallazgos.
- Debe dar paso a la construcción de conocimiento.

Dependiendo de su grado de participación, el observador puede ser, según Patton (6):

- Participante total: el verdadero rol del observador se esconde (no revelado) y los integrantes del grupo lo toman como un elemento auténtico.
- Participante como observador: el rol del participante no está escondido, pero se mantiene cubierto. En esta observación, los miembros del grupo se relacionan con el participante a través de actividades o desde el mismo rol que se asume.
- Observador como participante: el rol del observador es sobresaliente, los miembros del grupo o comunidad lo aceptan como investigador y observador.

Por su parte, Ander-Egg (3) plantea dos formas de observación participante:

- Participación natural, donde el observador hace parte del grupo o comunidad que se va a observar.
- Participación artificial, el observador es un agente externo, pero se integra al grupo para hacer la investigación.

Actividades

Teniendo en cuenta las características de la observación, esboce una pregunta de investigación que pueda ser resuelta utilizando la técnica de la observación; revise desde qué referente teórico soportaría las categorías de observación, plantee qué, cómo, cuándo y dónde se observaría.

Estructure un protocolo de observación que sirva para recopilar la información y dar respuesta a su pregunta de investigación.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ENTREVISTA

La entrevista es una conversación o intercambio verbal entre dos o más personas, en donde una es la entrevistadora y otra u otras son las entrevistadas; en este espacio se establece un diálogo acerca de una temática determinada, teniendo un objetivo claro. A partir de este espacio se busca conocer en detalle lo que piensa o siente una persona o grupo en torno a una situación particular. La práctica de la entrevista es el arte de conseguir y estimular la satisfacción del actor en la confesión, pues ha de reconocerse cierto placer en la confesión (7).

La entrevista cualitativa con fines investigativos, también denominada entrevista en profundidad, se centra en las opiniones de los individuos o los conocimientos de estos, en la medida que son representativos de una situación social o un conocimiento cultural más amplio (1).

En la investigación cualitativa, el entrevistador actúa como facilitador del proceso de comunicación entre dos o más personas, buscando establecer relaciones de confianza, deseo de escuchar activamente, detallar y profundizar sobre las opiniones del entrevistado.

¿Cómo desarrollar una entrevista?

Para dar respuesta a este interrogante, el entrevistador debe planear de manera metódica la entrevista, teniendo en cuenta los siguientes criterios (se presupone que se ha elegido esta técnica porque es la más adecuada para los efectos de la investigación que se va a llevar a cabo):

Fase de preparación

- Precisar el tema o temas que se van a tratar, aclarar la información que se quiere obtener.
- Conocimiento de las modalidades y pautas culturales del grupo o comunidad que se desea estudiar; esto ayuda a tener información sobre las personas que se podrían entrevistar.
- Seleccionar las personas que van a participar en las entrevistas.
- Concertar la entrevista con anticipación; esto le permite al entrevistador asegurarse de que será recibido y el máximo aprovechamiento del tiempo. Tenga en cuenta: la ocupación de las personas, para saber la disponibilidad de tiempo, y elegir lugar, hora y ocasión propicia para la entrevista.

- Seleccionar el lugar donde se va a hacer la entrevista, verificar las condiciones del ambiente.

En la fase de preparación, sin lugar a dudas, es necesario definir la forma de registro más apropiada, con el fin de valorar cada detalle de la entrevista. Para la realización de la guía de entrevista se debe tener en cuenta, según Bonilla y Rodríguez (1):

1. *Tipo de pregunta*: en la entrevista cualitativa, el tipo de pregunta puede variar de acuerdo con los objetivos y los requerimientos de información del estudio. Se puede indagar sobre opiniones, conocimientos y comportamientos, entre otros.

Tabla 7. Tipos de preguntas en entrevista.

Tipo de pregunta	Ejemplo
Preguntas de experiencias o comportamientos: indagan sobre lo que hace o ha hecho una persona.	¿Cómo reacciona usted ante una situación...?
Preguntas sobre hechos: buscan conocer datos o aclarar sobre el tema.	¿Cuántas personas viven en su casa?
Preguntas sobre opiniones: averiguan lo que la persona piensa sobre un tema específico.	¿Qué opina usted de...?
Preguntas de conocimientos: indagan aspectos que la o las personas saben específicamente.	¿Qué precauciones debe tomar cuando se encuentra en una situación....?
Preguntas de análisis: buscan conocer mejor la situación, descubrir las causas y aspectos profundos.	¿Qué tiene que ver la situación de la vivienda con los problemas de salud?
Preguntas sobre acciones: refieren aspectos relacionados con el actuar de las personas frente a la situación, presente o futuro.	¿Qué van a hacer ustedes frente a...?
Preguntas de carácter histórico o demográfico: identifican características personales del entrevistado.	¿Qué edad tiene? ¿Desde hace cuánto vive en...?
Otros tipos de preguntas: - Preguntas abiertas: se deja la opción en el entrevistado para que señale cuáles son los aspectos que más le interesan. - Preguntas cerradas: provocan respuestas que satisfacen la información en pocas palabras, o selecciona las respuestas preestablecidas. - Preguntas de aclaración: se busca dilucidar una situación que resulta confusa. - Preguntas de simulación: en este tipo de preguntas, el entrevistado puede expresar sus sentimientos, opiniones, etc., sirviéndose de otros puntos de referencia.	¿Qué piensa usted sobre la situación actual del barrio? ¿Es usted miembro de una organización barrial? ¿El aspecto que usted acaba de mencionar... se originó por...? Si usted fuera un guía de turistas y yo quisiera conocer la población, ¿qué aspectos del pueblo le gustaría que conociera?

Elaboración: Alexandra I. Puentes.

2. *Secuencia de las preguntas*: se recomienda dar inicio a la entrevista utilizando preguntas sobre comportamientos o experiencias, no utilizar preguntas que requieran mucho análisis y puedan generar controversia, esto puede entorpecer el desarrollo de la entrevista. Una vez se han descrito experiencias, es más sencillo abordar opiniones, conocimientos e incluso análisis y argumentos en torno a la situación.

3. *Redacción de las preguntas*: con el fin de minimizar la predeterminación de las respuestas, revise los siguientes criterios:

- Cuando formule las preguntas tenga en cuenta no sugerir la respuesta; por ejemplo: ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?, aunque parece una pregunta abierta, se supone que ya existe un grado de satisfacción y por tanto la persona sesga su respuesta. En este caso, la pregunta deberá formularse así: ¿Qué opina usted de la atención recibida?
- En algunas ocasiones, sin embargo, es pertinente formular preguntas que presuponen una respuesta, sobre todo cuando se indaga sobre temas íntimos (consumo de sustancias, sexualidad, aborto, planificación familiar, entre otros) que pueden afectar al entrevistado. En estos casos es recomendable hacer la pregunta directamente, esto puede evitar que el entrevistado se sienta juzgado. Por ejemplo, preguntarle a una persona: ¿cuándo tiene relaciones sexuales, qué tipo de anticonceptivo usa?, puede resultar menos incómodo, que indagar ¿ha usado algún tipo de método anticonceptivo?
- En lo posible no haga uso de preguntas dicótomas, es decir, aquellas donde el entrevistado se ve limitado a responder con opciones de SÍ o NO, y se reduce la posibilidad de que la persona profundice sobre la situación.
- Indagar sobre un aspecto a la vez; el entrevistador en la pregunta debe hacer alusión a un solo aspecto, con el fin de que el entrevistado pueda tener certeza de cuál interrogante se está respondiendo; así mismo, es necesario focalizar las preguntas y presentarlas de manera secuencial. Un ejemplo de lo anterior puede darse cuando se presentan preguntas como: ¿cuáles son los problemas que más se presentan en su barrio y cómo se han manejado? Este tipo de pregunta puede provocar confusión en el entrevistado y generar que se pierda control sobre la conversación.
- Evitar preguntas de por qué: pedir a la persona que haga inferencias causales puede generar muchas posibilidades de respuesta; el problema de este tipo de cuestionamientos radica en la dificultad para analizar la multiplicidad de respuestas, que muchas veces se orientan a diferentes aspectos de un mismo tema. Por ejemplo, ¿por qué cree usted que la comunidad no participa en los eventos culturales? Ante este tipo de pregunta, la persona puede presentar varias opciones como: no les interesa participar, muchas veces no tienen tiempo, porque no se les informa a tiempo,

etc. En lo posible es mejor utilizar preguntas abiertas como: -He oído que la comunidad viene participando más en los eventos culturales que se organizan, ¿quisiera hablarme cómo ha sido esto?, ¿qué podría hacerse para motivar a las familias que no participan?

- Incluir preguntas de simulación: este tipo de preguntas puede poner al entrevistado en el rol del experto, ayuda a reducir la tensión y anima a los participantes a responder de manera más segura, debido a que perciben que no se les está valorando directamente.

Cuando construya las preguntas, tenga en cuenta los siguientes aspectos, recomendados por Bonilla y Rodríguez (1):

- Preguntas cortas, son las mejores.
- Preguntas claras, evitar aquellas que encierran dos aspectos o alternativas; especificar tiempo, lugares y contextos cuando se requiera.
- Preguntas relevantes para el tema, no preguntar algo que después no se sabrá manejar.
- Hacer explicación inicial, cuando el tema no es familiar para el entrevistado.
- Hacer preguntas pertinentes a la experiencia inmediata y concreta del entrevistado.
- Evitar insinuaciones o términos parcializados.
- No asumir que el entrevistado está de acuerdo o en desacuerdo con el entrevistador; preguntarle directamente.

Fase de apertura

Para hacer la entrevista es necesario tener en cuenta algunos criterios específicos que permitan lograr respuestas válidas y fiables acerca de lo que se quiere conocer. La entrevista se inicia con la presentación del entrevistador, quien explicará en términos claros el objetivo de la entrevista; es recomendable emplear frases cortas. Se debe hacer claridad básicamente sobre: tema por tratar, tiempo de duración aproximado, utilización de la información, confidencialidad de ella, razones por las cuales debe guardar registro magnetofónico. Cuando se decida grabar la entrevista, se debe contar con el consentimiento informado de los participantes, en lo posible por escrito.

Así mismo, debe hacerse énfasis en la importancia que tiene para la comunidad o grupo que la entrevista tenga éxito, y la necesidad e importancia que tiene la colaboración de todos dentro del proceso. Cuando el entrevistador representa alguna organización o institución, debe comunicarlo al grupo.

Una vez se establece un clima de confianza y se crea una atmósfera agradable y familiar, el entrevistador abordará el tema central de la entrevista; de un buen inicio dependerá el éxito de la entrevista.

Fase de desarrollo

En esta fase, básicamente, se obtiene toda la información relevante para el estudio, a partir de las preguntas que se plantean; aquí el entrevistador debe formular las preguntas que con anterioridad se han estructurado, iniciando con las preguntas sencillas, para luego profundizar con preguntas de análisis y, finalmente, con preguntas en torno a planes de acción o expectativas hacia el futuro. Se debe manejar la entrevista con flexibilidad, no desde un esquema rígido; darle suficiente tiempo al entrevistado para pensar y dar la respuesta, y aclarar y reformular la pregunta si se requiere. Hay que disponer del material y la guía de entrevista, tomar nota sobre el lenguaje no verbal de los entrevistados (encogimiento de hombros, entrecejo fruncido, etc.), subrayar o usar exclamación cuando el tono de respuesta así lo requiera; además, use un tono de voz fuerte y cambie el volumen dependiendo de los aspectos en que quiera hacer énfasis en la comunicación. El entrevistador debe estar atento para realizar correctamente las grabaciones y clasificar los casetes con la identificación del entrevistado, el tema tratado, lugar y fecha de la entrevista, así como el orden en que se graba.

Fase de terminación o cierre

En esta fase es importante revisar y desatacar los logros obtenidos y reconocer y agradecer la contribución del entrevistado al estudio. En el momento del cierre, el entrevistador debe expresar de nuevo que la información es confidencial, y se puede dar un espacio para responder algunas inquietudes que se presenten. Cuando el estudio requiere varias entrevistas, es necesario dejar el espacio abierto para nuevos encuentros, en este caso el entrevistador debe saber en qué momento corta la sesión; es conveniente terminar cuando el entrevistado mantiene el interés y el deseo de seguir hablando sobre la temática, con lo cual será más fácil reactivar la conversación en un próximo encuentro.

Atributos del entrevistador

1. *Confianza*: el entrevistador debe establecer una relación de confianza y empatía, y un ambiente de cordialidad, sin presión, intimidación o coerción, que permitan establecer una comunicación positiva con el entrevistado; debe, además, estar atento y ofrecer retroalimentación a los comentarios del entrevistado, lo cual aclara la perspectiva y le permite al entrevistador ponderar y evaluar sus propias ideas.

2. *Curiosidad*: el entrevistador muestra un gran deseo de escuchar, descubrir, conocer y aprender de las opiniones y percepciones del entrevistado en torno al tema que se está indagando. No debe mostrarse como una persona ingenua o inexperta de la situación, porque se puede generar en el entrevistado la sensación de que las respuestas no serán entendidas.

3. *Claridad*: para motivar respuestas detalladas, el entrevistador debe formular preguntas que faciliten la obtención de la información de forma precisa, por lo que debe estar preparado para aceptar cualquier tipo de respuesta, sin dar juicio de valor alguno, es decir, sin reaccionar positiva o negativamente; en otras palabras, lo que se busca es la mayor objetividad posible.

4. *Naturalidad*: el entrevistador busca indagar y recoger información, sin tratar de influir sobre las respuestas dadas por los entrevistados. Debe escuchar neutralmente y prestar atención, con el fin de asegurar que el entrevistado exponga sus ideas y percepciones, y pueda focalizar la entrevista con base en los temas que se están tratando directamente.

En el proceso de la entrevista, el entrevistador debe tener en cuenta si el sujeto entrevistado está dispuesto a proporcionar la información solicitada, si incluso estando dispuesto, se encuentra bloqueado frente al encuestador, si deseando y pudiendo responder, ¿ha comprendido bien todas las preguntas? Habiendo comprendido, ¿responde con sinceridad?, respondiendo con sinceridad, ¿es capaz de expresarlo adecuadamente?

Tabla 8. Ventajas y dificultades de la entrevista.

Ventajas	Dificultades
1. Obtener información relevante y significativa desde el punto de vista de las ciencias sociales. 2. Posibilidad de obtener mayor porcentaje de respuestas. 3. Obtención de información más precisa; el entrevistador puede aclarar inmediatamente desacuerdos en la información suministrada. 4. El entrevistador puede ayudar a que el entrevistado exprese claramente sus ideas y pensamientos y motivar las respuestas. 5. Posibilidad de observar aspectos no verbales del entrevistado (ademanes, gestos, movimientos), comportamientos que acompañan a emociones que no se reconocen conscientemente. 6. Es una técnica que se puede aplicar a diferentes poblaciones, sin que se demande un nivel de escolaridad mínimo (saber leer y escribir). 7. Ofrece flexibilidad, el entrevistador puede aclarar y repetir las preguntas si es necesario.	1. Limitaciones de la expresión verbal. 2. Otorgar igual validez a todas las respuestas. 3. Falta de coherencia entre lo que se refiere y lo que se hace (solo para algún tipo de preguntas), específicamente cuando se indaga por valores y principios. 4. Carácter estático de la realidad que capta la entrevista. 5. Posibilidad de que se crea que no se guardará el secreto. 6. Aspecto personal del entrevistador puede influir sobre el ánimo de la persona y el contenido de las respuestas.

Elaboración: Alexandra I. Puentes.

Modalidades de entrevista cualitativa

La entrevista cualitativa puede tener varias modalidades: entrevista informal conversacional, entrevista estructurada con guía y entrevista estandarizada. Las modalidades atienden al formato de la pregunta abierta, pero difieren en el grado de precisión para obtener la información (6).

La entrevista informal conversacional es recomendable al iniciar una investigación, para favorecer el acercamiento y darse a conocer. No se utiliza guía, las preguntas se orientan en torno a un aspecto que se explora ampliamente, se espera captar el margen de variabilidad de la información. Así mismo se puede utilizar cuando el objetivo es aclarar o entender más una situación, además para explorar el lenguaje y el comportamiento de un grupo, con el fin de diseñar una entrevista estandarizada. Podría decirse que esta modalidad es más de tipo exploratorio.

En la entrevista estructurada con una guía, el entrevistador ha definido claramente cuáles son los aspectos que pretende indagar y que deben ser comunes a todos los participantes. La guía debe estructurarse desde un marco de referencia, aclarando cuáles son los criterios que se deben abordar y ponderando qué tanta información se quiere obtener para profundizar sobre la temática y posibilitar un proceso de recolección más sistemático y un mejor manejo de la información.

En la entrevista estandarizada, se organiza mucho más el proceso de recolección de información; el entrevistador estructura no solo los criterios, sino el orden y el planteamiento de las preguntas. Este tipo de entrevista es recomendable cuando existe más de una persona que realiza la entrevista, y, por tanto, aumenta el riesgo de variación entre los entrevistadores.

ENTREVISTA A GRUPOS FOCALES

El principal propósito de la técnica de grupos focales en la investigación social es lograr una información asociada a conocimientos, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias que no serían posibles de obtener, con suficiente profundidad, mediante otras técnicas tradicionales, como la observación, la entrevista personal o la encuesta social. Los grupos focales permiten obtener múltiples opiniones y procesos emocionales dentro de un contexto social (8). Este tipo de entrevista facilita conseguir información de forma ágil, en profundidad y con un volumen significativo de información cualitativa. En la entrevista a grupos focales se estructuran criterios para la selección de la muestra, la convocatoria de los entrevistados a las sesiones, la estructuración de la guía de entrevista y el desarrollo de la entrevista; todos estos aspectos permiten que esta técnica responda a las exigencias del método científico. Las sesiones de grupo focal permiten captar gran información sobre un tema específico en un contexto que tiende a «reproducir», a nivel micro, la

dinámica del pensamiento y aceptación de la normatividad que orienta el comportamiento del grupo estudiado.

Para el desarrollo de las entrevistas a grupos focales se deben tener en cuenta las siguientes etapas:

- Definir claramente los objetivos del estudio
- Seleccionar los participantes
- Convocar a los participantes
- Desarrollar la entrevista

Selección de la muestra

Para la selección de la muestra se debe partir de cuáles serían los grupos poblacionales representativos para ser tomados en las entrevistas, criterio que se debe definir a partir del objeto de estudio. En este aspecto, el investigador debe tener claridad de cuál sería la información que quiere obtener, y a partir de esto delimitar los espacios de interacción social, que se organizan de manera 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 (1).

El muestreo para la recolección de información cualitativa parte de identificar los espacios de organización social, y de suponer que quienes intervienen en este espacio comparten conocimientos y experiencias similares, y, a su vez, pueden compartir algunos de estos aspectos con otros sectores poblacionales.

Es indispensable caracterizar la población en términos demográficos, educación, estratificación, ocupaciones, etc. Se debe tener en cuenta que los grupos sean lo más homogéneos y representativos posibles. Para asegurar la homogeneidad interna de los grupos y la representatividad del segmento poblacional, los entrevistados pueden seleccionarse al azar y efectuarse una entrevista previa para determinar si califican dentro del grupo.

En muchos casos, por las características culturales de la población, no se puede ser tan riguroso en la selección de los grupos, así que la tendencia es trabajar con grupos focales «naturales». En estos casos se recomienda que a partir del análisis de la información obtenida, se decida sobre la validez y representatividad de esta (1).

Es recomendable conformar mínimo dos grupos focales por segmento poblacional (seis a doce participantes por grupo) y ampliar el grupo si surge nueva información significativamente diferente o contradictoria entre los grupos entrevistados. Así mismo, Bonilla y Rodríguez sugieren hacer la selección de la muestra por lo menos dos semanas antes de la realización de la entrevista, pues esto permite tener la certeza de la representatividad de los sectores poblacionales (1).

Convocatoria a las sesiones

Dentro del proceso de convocatoria se surten diferentes fases: una vez se definen los criterios de selección y se identifican los informantes potenciales, se hace el contacto personal con ellos, se brinda información sobre los objetivos de estudio, se solicita la colaboración y se motiva a la participación en las entrevistas. Si la persona accede a participar, se le dan las instrucciones sobre día, hora, lugar y duración de la entrevista. Procure que la citación se haga por escrito, ya que esto le da un carácter más formal a la entrevista y le permite al entrevistado recordar el lugar y la hora de esta.

Es posible que algunos de los participantes invitados no aparezcan a la entrevista, por esta razón se recomienda seleccionar, además, una población de reemplazo (10 % de los invitados originales). Para evitar que esto suceda se deben considerar algunos mecanismos que faciliten la asistencia de los participantes, como la selección de lugares adecuados y bien situados, así como buscar atraer a los participantes comprometiéndolos a través de terceros (8).

Se recomienda que las personas participantes no se conozcan entre sí, y que no se enteren con anterioridad del tema que se va a tratar; igualmente, que en lo posible no hayan participado en grupos focales donde se indaga por temáticas similares a las de la investigación que se realiza (1).

Guía de la entrevista

El entrevistador debe preparar una guía con los puntos que va a tratar en la entrevista; esta guía le permitirá conducir la discusión, profundizar y ampliar los aspectos que considera relevantes para el estudio. La guía no es rígida, es un esquema que le permite mayor orientación al entrevistador, se puede establecer con base en aspectos específicos sobre el tema que se va a investigar. Para la estructuración de la guía tenga en cuenta quiénes serán los entrevistados y qué tipo de información es la que desea obtener; así mismo, los diferentes tipos de preguntas consignadas en apartados anteriores, y las recomendaciones mínimas para la construcción de preguntas.

Para la organización de la guía es recomendable, a partir de una lluvia de ideas, diseñar una matriz de dimensiones (temáticas), construir preguntas potenciales y proceder a seleccionar las definitivas por medio de una prueba piloto. Una vez que se tiene una lista de preguntas, trate de evaluar la concordancia de ellas con los objetivos del estudio; ¿cuáles no se deben aplicar?, ¿cuáles son realmente importantes? Recuerde que la capacidad de cooperación de los integrantes de un grupo focal no dura más allá de una o dos horas. En consecuencia, solo se dispondrá de tiempo para cinco o seis temáticas (8).

Estructura de la entrevista

Aspectos previos

Antes de dar inicio al proceso de la entrevista, tenga en cuenta:

- Preparación rigurosa del proceso (guía de entrevista, listado de los participantes, equipos de grabación, libretas de notas, lápices, tarjetas de identificación, etc.), debido a que los acontecimientos de la sesión pueden incidir en la calidad de la información reportada.
- Escoger el lugar donde se desarrollarán las sesiones, debe ser un sitio que evite distractores.
- Organizar el grupo en forma de círculo, facilitando la comunicación de todos los participantes y evitando que se establezcan posiciones dominantes dentro del grupo.
- Definir los roles y responsabilidades de cada uno, tanto del entrevistador como del observador.

Para el desarrollo de la entrevista es recomendable tener en cuenta las siguientes fases (1):

Iniciación

- Presentación del entrevistador, del observador asistente y de los entrevistados.
- Explicación de los objetivos, uso y destino de los datos, confidencialidad. Así mismo, se debe justificar la razón de grabar la entrevista.
- Dar instrucciones sobre la dinámica de la entrevista, hacer énfasis sobre la importancia de la participación de cada participante.
- Aclarar lo relevante es aprender de la experiencia de cada participante.

Desarrollo

- Dar inicio al proceso indagando sobre temas generales y neutros relacionados con la vida cotidiana del grupo, buscando favorecer la participación de todos (preguntas introductorias).
- Ir focalizando los temas hasta llegar a los relevantes para el estudio.
- Resumir brevemente la discusión y motivar la reflexión sobre los temas que no se han abordado.

Cierre

- Indicar al grupo que se ha finalizado la entrevista, dar respuesta a los posibles interrogantes que se presenten.
- Agradecer la participación, enfatizar en el valor de la información y reiterar la confidencialidad de la misma.
- Revisar y completar las notas de la entrevista, antes de que se pierdan detalles relevantes para el estudio.

Para la orientación de las entrevistas, se hace necesario que quien asuma esta responsabilidad tenga experiencia en el manejo de entrevistas individuales y grupales. Sin embargo, es importante contar con la presencia de un observador asistente, quien debe tomar atenta nota sobre aspectos sobresalientes de la entrevista.

Funciones del entrevistador

- Presentar el o los temas que se debatirán.
- Dar explicaciones claras sobre los objetivos de la entrevista.
- Propiciar un ambiente de confianza, facilitar la integración e intervención de los participantes, con el fin de que se den respuestas profundas a partir de las discusiones.
- Dirigir al grupo, formular preguntas y reaccionar neutralmente a los comentarios, evitando juicios de valor.
- Orientar la discusión y reorientarla en caso de perder el curso.
- Mantener control sobre el grupo, el tiempo y la dinámica de la entrevista.
- Observar la comunicación verbal y no verbal y responder a ella.
- Hacer el cierre de la sesión, se puede hacer un breve comentario al final, escuchar inquietudes y recordar la relevancia y confidencialidad de la información.

Funciones del observador-asistente

- Estar atento a la dinámica de la entrevista y tomar nota sobre las características del grupo.
- Hacer el registro de la información pertinente para el proceso y la investigación.
- Participar en alguna de estas situaciones: para retomar comentarios que no hayan sido atendidos por el entrevistador, sugerir una pregunta nueva que sea significativa para el estudio, recordar alguna pregunta de la guía o retomar el control en caso de conflicto (1).

Técnicas para el manejo de grupos focales

Para formular de manera adecuada los temas o cuestionamientos, se recomiendan las siguientes técnicas que permitirán motivar la discusión:

1. *Clarificar.* Después de que se da una respuesta, la pregunta es repetida en voz alta, para profundizar más sobre esta.
2. *Sustituir.* Cambiar la presentación de la pregunta, sin modificar su sentido.
3. *Reorientar.* Aprovechar la respuesta de un participante, y con base en esta orientar una nueva pregunta, dirigiéndola a una persona que no ha participado o casi no participa.
4. *Neutralizar.* Cuando un participante habla mucho, se restringe el contacto visual o se solicita respetuosamente que deje participar a los demás, se invita a los otros para que participen.
5. *Inducir altruismo.* El entrevistador reconoce no saber nada sobre el tema, y manifiesta su deseo de conocer y aprender sobre él.
6. *Recursos visuales.* Se pueden utilizar fotos, dibujos, etc., para estimular la discusión.

Ventajas de la entrevista a grupos focales

- Permite comprobar la validez de la información en el momento de su recolección.
- Posibilita revisar el curso que toma la discusión e indicar si las opiniones se orientan en el sentido del tema que se explora (si se mide lo que se espera medir).
- Determina la representatividad de la información a partir del consenso o acuerdos del grupo en torno a sus apreciaciones.
- Obtención de información cualitativa rápida, oportuna, válida y poco costosa.

Actividades

Estructure una guía de entrevista donde se planteen como mínimo dos aspectos con relación a una temática específica; elabore mínimo dos preguntas para cada tema.

Simulación: con base en la guía estructurada, haga una entrevista a un grupo focal, tome atenta nota del ejercicio y retroalimente al grupo.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

TALLERES

La fortaleza del taller radica en que no solo se convierte en una técnica para la recolección de información, sino que además permite el análisis, la planeación, y brinda la posibilidad

de abordar situaciones sociales que requieren algún cambio o desarrollo, partiendo de un diagnóstico claro de las situaciones, la formulación de planes específicos de desarrollo o cambio, teniendo en cuenta la identificación y análisis de posibles alternativas de acción, que se pueden considerar viables. La operatividad y eficacia de esta estrategia requiere un alto compromiso de los actores, una gran capacidad de convocatoria, planeación y conducción de los investigadores (9).

Desde el punto de vista metodológico, se puede plantear el taller como un espacio de trabajo compartido por dos o hasta tres grupos focales simultáneamente. En este espacio de trabajo se va más allá de la recolección de información, se profundiza en la identificación activa y analítica de líneas de acción que pueden transformar la situación objeto de análisis, con el compromiso de las partes de avanzar en el establecimiento de un plan de trabajo que permita hacer efectivas esas acciones, involucrando de forma directa a los actores que participan, así como a los grupos sociales que de alguna manera, ellos representan (9).

Proceso

El proceso del taller investigativo comprende cuatro fases: introducción o presentación de la metodología de trabajo, diagnóstico y desarrollo de la guía, identificación o análisis de la viabilidad de las alternativas de aproximación propuestas, estructuración y concertación del plan de trabajo.

1. *Presentación*: la primera fase, destinada a encuadrar el trabajo, permite esbozar de manera clara los objetivos y logros del taller, identificar a los participantes, plantear la metodología y la agenda de trabajo por desarrollar. En esta fase del taller se debe generar un ambiente de trabajo que estimule la participación activa de los integrantes, así como la posibilidad de resolver posibles inquietudes por parte de los orientadores del taller.

2. *Diagnóstico*: en una segunda fase, el trabajo se centra sobre el diagnóstico de la situación o de la realidad objeto de análisis. Con el fin de tener un diagnóstico claro, el orientador o investigador debe diseñar una guía con antelación, la cual permita el análisis de la situación o realidad de estudio. Para la elaboración de la guía, el investigador debe considerar el tiempo con el que cuenta para el desarrollo del taller, las características sociodemográficas de los participantes (niveles de escolaridad, edad, género), la cultura, y la existencia de información previa sobre el tema que se va a abordar.

3. *Identificación*: en la tercera fase, con base en los resultados del diagnóstico, se identifican y analizan los posibles ejes de trabajo, que pueden orientar la intervención o transformación de la situación, con el fin de cumplir los objetivos y lograr las metas establecidas, partiendo del análisis de la viabilidad y conveniencia de las diferentes alternativas de acción identificadas y planteadas.

4. *Estructuración y concertación del plan de trabajo*: en la cuarta fase, se organiza el plan por desarrollar, teniendo en cuenta las acciones definidas por los participantes en la fase anterior. Para dar cumplimiento al plan, se hace necesario identificar acciones, responsables, tiempos de ejecución y finalización, de igual forma contemplar planes de contingencia que permitan abordar posibles dificultades.

Actividad

Seleccione una investigación de carácter cualitativo; plantee de acuerdo con el desarrollo del taller, las diferentes fases según la temática de estudio.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Referencias

1. Bonilla E, Rodríguez P. Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales. Bogotá: Norma; 1997.
2. Bakeman R, Gottman JM. Observing interaction: An introduction to sequential analysis. New York: Cambridge University Press; 1986.
3. Ander-Egg E. Técnicas de investigación social. Buenos Aires: Humanitas; 1982.
4. Callejo J. Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación. Rev Esp Salud Pública. 2002; 76 (5): 409-422.
5. Delgado JM, Gutiérrez J. Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. España: Síntesis; 1998.
6. Patton MQ. How to use qualitative methods in evaluation. Newbury Park-California: Sage; 1988.
7. Fontana A, Frey JH. Interviewing: The Art of Science. Handbook of Qualitative Research; 1994. p. 361-76.
8. Aigner M. La técnica de recolección de información mediante los grupos focales. Revista electrónica CEO. 2006; 7(1): 19- 36.
9. Sandoval CA. Investigación cualitativa. Bogotá: ARFO; 1996.

Lecturas Complementarias

- Callejo J. Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación. *Rev Esp Salud Pública*. 2002; 76(5): 409-422.
- Coolican H. *Métodos de investigación y estadística en psicología*. México: Manual Moderno; 1997.
- León O, Montero I. *Diseño de investigaciones*. España: McGraw-Hill; 1995.
- Pardinas F. *Metodologías y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Siglo XXI; 1980.
- Salinas LM. *Investigación cualitativa*. Bogotá: Javegraf; 2002.
- Torres A. *Estrategias y técnicas de investigación cualitativa*. Bogotá: Afán Gráfico; 1998.