

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**



**UNIDAD DE APRENDIZAJE
INVESTIGACIÓN APLICADA A ENFERMERÍA**

MONOGRAFÍA

**“LA ENTREVISTA COMO TÉCNICA EN LA INVESTIGACIÓN
CUALITATIVA”**

DRA. EN C. ED. MICAELA OLIVOS RUBIO



Toluca, México; Agosto 2015

PAG

Introducción.....	3
Objetivos.....	3
INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	
Antecedentes.....	4
Metodología cualitativa de la Investigación.....	5
LA ENTREVISTA COMO TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN EL ENFOQUE CUALITATIVO DE LA INVESTIGACIÓN	
Antecedentes.....	8
Definición.....	8
Objetivos de la entrevista.....	9
Partes de la entrevista.....	9
Tipos de entrevista.....	9
Tipos de preguntas en una entrevista.....	12
Guía de entrevista.....	13
Enfoques de la entrevista.....	13
Planificación de la entrevista.....	14
Etapas de la entrevista.....	15
Valoración.....	18
Recomendaciones para el entrevistador.....	20
Normas para realizar la entrevista.....	20
Del discurso oral al escrito: la transcripción.....	21
La constitución de los datos.....	22
Codificación.....	22
Categorización.....	23
La observación participante.....	24
Conclusión.....	26
Bibliografía.....	27

INTRODUCCIÓN

El enfoque metodológico cualitativo para la investigación se plantea para descubrir o plantear preguntas que ayuden a reconstruir la realidad tal como la observan los sujetos de un sistema social definido.

La entrevista es la técnica de recolección de datos con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como las creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

En el presente trabajo se ofrece una visión general de la entrevista como técnica de recolección de datos de la investigación con un enfoque metodológico cualitativo. Para obtener un mayor aprendizaje se comienza hablando de las características propias de la metodología cualitativa y se exponen las razones por las cuales la entrevista resulta una técnica tan utilizada y eficaz.

La entrevista permite un acercamiento directo a los individuos de la realidad. Se considera una técnica muy completa. Mientras el investigador pregunta, acumulando respuestas objetivas, es capaz de captar sus opiniones, sensaciones y estados de ánimo, enriqueciendo la información y facilitando la consecución de los objetivos propuestos. Así mismo, sería recomendable complementarla con otras técnicas tales como la observación participante y los grupos de discusión para darle auténtica validez.

OBJETIVOS

General

- Identificar a la entrevista como técnica de recolección de datos cualitativos.

Específicos

- Describir el enfoque metodológico cualitativo de la investigación.
- Definir los tipos de entrevista
- Analizar los tipos de preguntas que se pueden formular en una entrevista.
- Evaluar los pasos de la planeación de una entrevista

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Antecedentes

El término "cualitativo", ordinariamente, se usa bajo dos acepciones. Una, como cualidad: "fulano tiene una gran cualidad: es sincero". Y otra, más integral y comprensiva, como cuando nos referimos al "control de calidad", donde la calidad representa la naturaleza y esencia completa y total de un producto. Cualidad y Calidad vienen del mismo término latino qualitas, y éste deriva de qualis (cuál, qué).

De modo que a la pregunta por la naturaleza o esencia de un ser: ¿qué es?, ¿cómo es?, se da la respuesta señalando o describiendo su conjunto de cualidades o la calidad del mismo. En sentido propio, filosófico, Aristóteles (1973) en su libro *Metafísica* menciona:

"las acepciones de la cualidad pueden reducirse a dos, de las cuales una se aplica con mayor propiedad y rigor; en efecto, en primer lugar, cualidad es la diferencia o característica que distingue una sustancia o esencia de las otras"

Este tipo de investigación tiene bases epistemológicas variadas. Sin embargo el constructivismo es tal vez el paradigma que influyó más en el enfoque cualitativo. Éste tiene sus primeros cimientos con Immanuel Kant, quien señala básicamente que el mundo que conocemos es construido por la mente humana. Las "cosas" en sí mismas existen, pero nosotros las apreciamos del modo como es capaz de percibir las nuestra mente.

De los postulados de Kant (siglo XVIII) va a surgir el constructivismo, en un intento de conciliar el racionalismo y el asociacionismo. Otro autor clave para esta corriente es Max Weber (1864-1920), quien introduce el término "entender". Reconoce que además de la descripción y medición de variables sociales, deben considerarse los significados subjetivos y la comprensión del contexto donde ocurre el fenómeno.

El constructivismo propone:

- 1) No hay realidad objetiva, la realidad es edificada socialmente, por consecuencia, múltiples construcciones mentales pueden ser "aprehendidas" sobre ésta, algunas de las cuales pueden estar en conflicto con otras; de este modo, las percepciones de la realidad son modificadas a través del proceso del estudio.

- 2) El conocimiento es construido socialmente por las personas que participan en la investigación. La tarea fundamental del investigador es entender el mundo complejo de la experiencia vivencial desde el punto de vista de quienes la experimentan, así como comprender sus diversas construcciones sociales sobre el significado de los hechos y el conocimiento.
- 3) La investigación es en parte producto de los valores del investigador y no puede ser independiente de ellos.
- 4) El investigador y los individuos estudiados se involucran en un proceso interactivo. El conocimiento resulta de tal interacción social y de la influencia de la cultura.
- 5) No es posible establecer generalizaciones libres del contexto y del tiempo.

Metodología cualitativa de la investigación

Se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. La metodología cualitativa consiste en más de un conjunto de técnicas para la recolección de datos.

Ray Rist (1977 citado en Taylor 2006) menciona que la metodología cualitativa es un modo de encarar el mundo empírico:

1.- La investigación científica cualitativa es inductiva.

Los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. En los estudios cualitativos los investigadores siguen un diseño de la investigación flexible. Comienzan estudios con interrogantes sólo vagamente formulados.

2.- En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística.

Las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se hallan.

3.- Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio.

Se ha dicho que ellos son naturalistas, es decir que interactúan con los entrevistados de un modo natural y no intrusivo. En la observación participante tratan de no desentonar en la estructura, por lo menos hayan que han llegado a una comprensión del escenario. En las entrevistas siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Aunque los investigadores cualitativos no pueden eliminar sus efectos sobre las personas que estudian, intentan controlarlos o reducirlos a un mínimo, o por lo menos entenderlos cuando interpretan sus datos.

4.- Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.

Para la perspectiva fenomenológica y por lo tanto para la investigación cualitativa es esencial experimentar la realidad tal como otros la experimentan. Los investigadores cualitativos se identifican con las personas que estudian para poder comprender cómo ven las cosas.

5.- El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.

El investigador cualitativo ve las cosas como si ellas estuvieran ocurriendo por primera vez, nada se da por sobreentendido. Todo es tema de investigación.

6.- Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas.

Este investigador no busca “la verdad” o la “moralidad” sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas. A todas se las ve como a iguales. Así la perspectiva del delincuente juvenil, es tan importante como la del juez, o la del “paranoide” tanto como la del psiquiatra.

7.- Los métodos cualitativos son humanistas.

Los métodos mediante los cuales se estudia a las personas necesariamente influyen sobre el modo en que las vemos. Cuando se reduce las palabras y actos de la gente a ecuaciones estadísticas, se pierde de vista el aspecto humano de la vida social. Si se estudia a las personas cualitativamente, se llega a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad. Se aprende sobre conceptos tales como belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración, y amor, cuya esencia se pierde en otros enfoques de la investigación.

8.- Los investigadores cualitativos dan énfasis a la validez en su investigación.

Los métodos cualitativos permiten asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace. Observando a las personas en su vida

cotidiana, escuchándolas sobre lo que tienen en mente, y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias.

Esto no quiere decir que no hay una preocupación por la precisión de los datos. Un estudio cualitativo no es un análisis impresionista, informal, basado en una mirada superficial a un escenario o a personas. Es una pieza de investigación sistemática conducida con procedimientos rigurosos, aunque no necesariamente estandarizados.

Un estudio de la conducta humana demanda mucho tiempo, es intelectualmente fatigante y su éxito depende de la capacidad del investigador. Las mediciones cuantitativas son cuantitativamente precisas; las evaluaciones cualitativas están siempre sujetas a los errores del juicio humano. No obstante, parecería que vale mucho más la pena una conjetura perspicaz acerca de lo esencial, que una medición precisa de lo que probablemente revele carecer de importancia.

9.- Para el investigador cualitativo todos los escenarios y personas son dignos de estudio.

Todos los escenarios y personas son a la vez similares y únicos. Son similares en el sentido de que en cualquier escenario o entre cualquier grupo de personas se pueden hallar algunos procesos sociales de tipo general. Son únicos por cuando en cada escenario o a través de cada entrevistado se puede estudiar del mejor modo algún aspecto de la vida social.

10.- La investigación cualitativa es un arte.

Los métodos cualitativos no han sido tan refinados y estandarizados como otros enfoques de la investigación. Se siguen lineamientos orientadores, pero no reglas.

Mencionado lo anterior se podría resumir el siguiente cuadro acerca de la metodología cualitativa:

Punto de partida	Premisa	Datos	Finalidad	Paradigma científico
<ul style="list-style-type: none"> • Hay una realidad que descubrir 	<ul style="list-style-type: none"> • La realidad del fenómeno social es la mente. Los individuos construyen la realidad dándole significado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Busca la expansión de la información . los datos provienen del lenguaje natural 	<ul style="list-style-type: none"> • Se busca entender el contexto y/o el punto de vista del actor social 	<ul style="list-style-type: none"> • Humanista-hermenéutico: interpretación.

LA ENTREVISTA COMO TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN EL ENFOQUE CUALITATIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes

En la obra de los Diálogos de Platón se produce el primer uso del diálogo para acceder al conocimiento de lo público. Con la divulgación de los usos periodísticos se fomentó nuevas propuestas para recolectar información en las investigaciones. Las entrevistas a través de los medios de comunicación se convierten en la base fundamental de las noticias publicadas y se orientan para la consecución de tres objetivos distintos: obtener datos del entrevistado, conseguir comentarios sobre un hecho y perfilar la semblanza. De este modo proporciona tanto información como emoción entre quienes se difunde.

Es a finales de la década de los 30 cuando la entrevista comienza a ser utilizada ampliamente por las Ciencias Sociales en las tareas de investigación. La sociología y la psicología son las primeras en adoptarla. Y a partir de entonces se utilizan para recoger datos y opiniones, informar sobre la realidad y motivar o aconsejar influyendo en los sentimientos del sujeto. El primero de los usos concuerda más legítimamente con la posición sistemática de la ciencia.

Definición

La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la personal tales como las creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

Es un proceso de comunicación que se realiza entre dos personas en el que el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa. La entrevista no se considera una conversación normal, sino una conversación formal, con una intencionalidad, que lleva implícitos objetivos englobados en una investigación.

La entrevista:

- Implica un sistema de comunicación interpersonal que integra tanto al entrevistador como al entrevistado.
- Su objetivo fundamental es la recogida de información, tanto la objetiva que aclaren los sujetos, como los rasgos subjetivos que se desprendan de su observación (sensaciones, estados de ánimo etc.)
- Precisa tener claro un referente, un código, un mensaje y un medio de transmisión.
- El entrevistador debe enfocar y dirigir la conversación para conseguir los objetivos que se ha propuesto.
- La información es costosa de recoger. Requiere planificación, tiempo, buena codificación y un minucioso análisis.
- Para darle validez y fiabilidad debería llevarse a cabo una triangulación comparando la información obtenida con la de otras entrevistas y complementándola con la de otras técnicas de recolección.
-

Objetivos de la entrevista

Ruiz Olabuénaga (1999) menciona los siguientes objetivos:

- Comprender más que explicar, maximizar el significado.
- Formato estímulo/respuesta, busca la respuesta subjetivamente sincera.
- Obtiene respuestas emocionales frente a racionales.

Partes de una entrevista

- a) Presentación: toda entrevista debe tener una presentación

Tipos de entrevista

Corbetta (2007) clasifica las entrevistas según su estructura y diseño y según su momento de aplicación, que se describen en las siguientes tablas:

Clasificación de las entrevistas según su estructura y diseño	
	El investigador lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que quiere formular. Se preparan preguntas que irán

<p>Estructurada</p>	<p>coordinadas por un guión realizado de forma secuenciada y dirigida. El entrevistado no podrá realizar ningún tipo de comentario, ni realizar apreciaciones. Las preguntas serán de tipo cerrado y sólo se podrá afirmar, negar o responder una respuesta concreta y exacta sobre lo que se pregunta.</p>
<p>Semiestructurada</p>	<p>El investigador previamente a la entrevista lleva un trabajo de planificación de la misma, elaborando un guión que determine aquella información temática que quiere obtener. Existe una acotación en la información y el entrevistado debe remitirse a ella. Las preguntas que se realizan son abiertas y se permite al entrevistado la realización de matices en sus respuestas que doten a las mismas de un valor añadido en torno a la información que den. Durante el transcurso de la misma se relacionarán temas y se irá construyendo un conocimiento generalista y comprensivo de la realidad del entrevistado. El investigador debe mantener un alto grado de atención en las respuestas del entrevistado para poder interrelacionar los temas y establecer dichas conexiones. En caso contrario se perderían los matices que aporta este tipo de entrevista y frenar los avances de la investigación</p>
<p>No estructurada o abierta</p>	<p>No se requiere la realización de ningún tipo de guión previo a la entrevista. La información que se obtiene de ella es el resultado de la construcción simultánea a partir de las respuestas del entrevistado. Es necesaria una gran documentación y preparación por parte del entrevistador. Debe preparar las estrategias que le permitan reconducir la entrevista cuando el entrevistado se desvía del tema propuesto.</p>

En completo contraste con la entrevista estructurada, las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas. Son descritas como no directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas. La “entrevista a profundidad” se refiere a reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones tal y como las expresan con sus propias palabras.

Las entrevistas a profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. El rol del entrevistador no implica sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas. (Taylor, 2006 p 101)

Pueden diferenciarse tres tipos de entrevistas en profundidad relacionadas entre sí:

- 1) La historia de vida en donde el investigador trata de aprehender las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que esa persona aplica a tales experiencias. Presenta una visión de su vida que tienen la persona, en sus propias palabras, se revela la vida interior de una persona, sus luchas morales, sus éxitos y fracasos en el esfuerzo por realizar su destino en un mundo que con demasiada frecuencia no coincide con ella en sus esperanzas ideales.
- 2) El segundo tipo de entrevistas a profundidad se dirigen al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente. Los entrevistados son informantes, actúan como ojos y oídos en el campo por lo que su rol no consiste simplemente en revelar sus propios modos de ver, sino que deben describir lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben. Por ejemplo: cuando sucede un desastre natural y se entrevista a las personas que lo vivieron.
- 3) El tipo final de entrevistas a profundidad tiene la finalidad de proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas. Las entrevistas se utilizan para estudiar un número relativamente grande de personas en un lapso relativamente breve si se lo compara con el tiempo que requeriría una investigación mediante observación participante. Por ejemplo: se podrían realizar varias entrevistas en profundidad con 20 maestros empleando la misma cantidad de tiempo que tomaría un estudio de observación participante en un aula única. (Taylor, 2006 p. 102).

Clasificación de las entrevistas según su momento de realización	
Iniciales o exploratorias o de diagnóstico	<p>Tienen por objetivo la identificación de aspectos relevantes y característicos de una situación para poder tener una primera impresión y visualización de la misma.</p> <p>Tienen gran valor si se lleva a cabo en los primeros momentos, cuando se accede al escenario a estudiar. Si, además el investigador no estuviera familiarizado con el mismo se les atribuye aún más valor.</p> <p>Da la oportunidad de elaborar un marco de actuaciones futuras. Se pueden desarrollar de forma muy estructurada hasta con un formato no estructurado, según las intenciones del investigador.</p>
Desarrollo o seguimiento	<p>Describir la evolución o el proceso de una situación, o de un aspecto determinado dentro del contexto de estudio.</p> <p>Profundizar y conocer más exhaustivamente la forma de vida, relaciones, acontecimientos y percepciones.</p>

Final	<p>Se realiza cuando el objetivo es contrastar información, concluir aspectos de la investigación, o bien informar sobre determinados asuntos con la finalidad de continuar con el proceso de investigación.</p> <p>La estructura en que se realice variará en función de los objetivos generales de la investigación.</p>
--------------	--

Tipos de preguntas en una entrevista

Formular preguntas requiere tiempo y concreción. Para redactarlas se tiene que tomar en cuenta el tipo de pregunta, su orden y su objetivo. A continuación se describen los tipos de preguntas. (Peláez, 2014)

Preguntas principales/esenciales	Preguntas exploratorias o de prueba	Preguntas de seguimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Con el guión de la entrevista, el tema principal se reparte en varias preguntas relacionadas y flexibles que pueden cambiar según el desarrollo de la entrevista. • Cabe cuestionarse si las preguntas cubren todo el tema, si están enterrelacionadas y si el flujo de una pregunta a otra es fluido. • Asegurarse de que las preguntas son congruentes con el diseño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar el nivel de profundidad/ detalle que se busca con preguntas de continuación, de clarificación o de profundización. Por ejemplo: "No lo entiendo, lo puede explicar más". 	<ul style="list-style-type: none"> • Se trata de lograr más detalles, más profundidad siguiendo temas y subtemas que van apareciendo, elaborando el contexto de las respuestas y explorando las implicaciones. • Normalmente las preguntas de seguimiento surgen en una entrevista y se añaden al guión para las siguientes.

Así mismo, en la preparación de la entrevista, para elaborar el guión de preguntas se debe tener en cuenta los tipos de preguntas, en el cuadro siguiente se pueden apreciar:

Declaración	<p>El entrevistado da a conocer su punto de vista y a partir de ahí se generan preguntas inquisitoriales.</p> <p>Hay un juicio de valor implícito o una postura determinada.</p>
Interrogación	<p>Es una pregunta directa que obliga a dar una respuesta.</p>

Abiertas	Suelen dar lugar a respuestas amplias, ya que el entrevistado puede expresarse libremente sobre el tema planteado. Por ejemplo: ¿Qué planes tiene para el futuro?
Hipotéticas	Plantean al entrevistado situaciones hipotéticas. Por ejemplo: ¿Qué haría usted si...?
De sondeo	Permiten al entrevistador profundizar en el tema. Por ejemplo: ¿Por qué? ¿Qué sucedió después?
Preguntas-comentario	Muchas veces el entrevistador no formula ninguna pregunta, sino que hace un comentario o bien inicia una fase que deja inacabada, todo ello hace que el entrevistado responda como si realmente lo hubieran interrogado.

Guía de entrevista

Los entrevistadores usan la guía de entrevista para asegurarse de que los temas claves sean explorados con un cierto número de entrevistados. No es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada entrevistado. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuando formularlas. La guía de entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas. (Taylor, 2006, p. 119)

Es evidente que previamente se debe tener cierto grado de conocimiento sobre las personas que se desean entrevistar. Este tipo de guía es útil cuando el investigador ya ha aprendido de los entrevistados a través del trabajo de campo, entrevistas preliminares u otra experiencia directa.

Enfoques de la entrevista

En la historia del uso de la entrevista como un instrumento de investigación se puede caracterizar por tres momentos, cada uno de los cuales remite a un enfoque diferente y en consecuencia, corresponde a un tratamiento particular de la información obtenida. (Romeo, 2013)

Estos son:

TIPO DE ENFOQUE	TIPO DE ANÁLISIS
<p>SUJETO-OBJETO</p> <p>Lo que interesa al investigador es la obtención de respuestas cuantificables sobre un determinado asunto. El énfasis recae sobre el entrenamiento del entrevistador que debe colocarse a distancia respecto al entrevistado para así obtener informaciones estandarizadas. Preguntas predefinidas y respuestas cerradas son características de este enfoque.</p>	<p>El análisis estadístico es el más apropiado para este tipo de enfoque. El uso de este tipo de análisis requiere de cuestionarios elaborados de tal forma que permitan cuantificar las respuestas, sea directamente como en el caso de preguntas pre-codificadas (Si-No NS/NR) o establecimiento categorías de análisis.</p>
<p>OBJETO-SUJETO</p> <p>Lo que interesa al investigador es aprender el tema o situaciones propuestas por los sujetos.</p>	<p>El material de la entrevista es tratado según temas que surgen del propio contenido obtenido de la entrevista, en este enfoque no existen ítems o categorías predeterminadas.</p>
<p>SUJETO-SUJETO</p> <p>En este enfoque de la entrevista es definida como una interacción verbal que permite la obtención de discursos</p>	<p>El análisis del discurso rompe con las regularidades y el orden de los procedimientos usuales de tratamiento</p>

entre sujetos determinados de la información obtenida a través de sociohistóricamente. Los intercambios entrevistas. lingüísticos realizados en el proceso son el objeto de análisis.

Planificación de la entrevista

La planificación de la entrevista es fundamental para que la información recolectada sea útil a la investigación. Controlar y corregir la técnica empleada (determinar objetivos, formular preguntas, codificar adecuadamente etc.) es un paso imprescindible. Se explica a continuación:

- Determinar los objetivos de la entrevista: El investigador deberá documentarse sobre los aspectos que se van a tratar y ser capaz de describirlos en función de los referentes teóricos que considere oportuno para su investigación.
- Identificar a las personas que van a ser entrevistadas: Se debe concretar un perfil personal, el lugar que ocupa el sujeto dentro del contexto a estudiar y la información que se quiere obtener de él.
- Formular las preguntas y secuenciarlas: Se debe poner especial atención en la terminología y en el vocabulario que se utilice, que debe resultar significativo y familiar para el interlocutor.
En cuanto a las preguntas deben estar contextualizadas, evitar ambigüedades, confusiones o dobles sentidos. Pueden ser abiertas o cerradas según el interés del investigador. No deberían sesgar, es decir, no deben conducir a una respuesta determinada y es conveniente secuenciarla en dos partes:
 - La primera/inicial que consiste en preguntas abiertas y más generales que ayuden al entrevistado a situarse en la temática y a familiarizarse con la situación de la entrevista.
 - La segunda consistirá en ir poco a poco concretando los temas o los aspectos claves a tratar para que se pueda obtener una información más profunda.
- Localizar y prepara el lugar donde va a realizarse la entrevista: Debe ser un espacio adecuado para llevarla a cabo, cómodo para los participantes y preparar el material para la recolección de datos (grabadora, vídeo etc.)

ETAPAS DE LA ENTREVISTA

Apertura

Es la recepción formal del entrevistado, donde se conocen por primera vez ambas partes: entrevistado-entrevistador, y recíprocamente tienen la primera impresión o impacto, del cual dependerá muchas veces el transcurso de la entrevista.

Rapport

Es aquella corriente afectiva y de comunicación que se da entre entrevistado y el entrevistador. Es imprescindible ya que cuando se establece de manera adecuada, disminuye la ansiedad del entrevistado, crea un clima de confianza, espontaneidad y provoca que el entrevistado se comporte de modo natural de acuerdo con las circunstancias del momento.

Algunas actitudes y comportamientos que contribuyen a establecer el rapport son:

- ✓ Tratar con cortesía
- ✓ Interesarse al escuchar
- ✓ Aclarar que la información se tratará confidencialmente
- ✓ Buscar privacidad

De la misma forma, los comportamientos que perjudican el rapport son:

- ❖ Sarcasmo
- ❖ Contestar el teléfono
- ❖ Mofarse de las respuestas del entrevistado
- ❖ Tratar con condescendencia al entrevistado
- ❖ Hacer preguntas en sucesión rápida
- ❖ Poner a prueba la veracidad del entrevistado de manera abierta

Approach

Este procedimiento es una técnica que permite plantear, acercarse, aproximarse, abordar. Desde el punto de vista psicológico se ha denominado como distancia social o distancia psicológica. Para el propósito de la entrevista, es necesario que el entrevistador desde el inicio establezca una distancia social de acuerdo con el tipo de entrevista.

Empatía

Es la capacidad de sentir lo que otros sienten, de percibir lo que otros perciben, de compartir y comprender los sentimientos de la otra persona. En la apertura de la entrevista la empatía juega un papel muy importante, ya que al asumir esta actitud es posible percibir el estado emocional del entrevistado y, actuar, en consecuencia con certeza.

Desarrollo

Implica una gran capacidad de percepción por parte del entrevistador para registrar todas las conductas y actitudes que emite el entrevistado. Es también la etapa en la que se obtiene mayor cantidad de información ya que, al estar establecido el Rapport, existe un clima de confianza, donde el entrevistado presenta una mayor solidez y se obtiene cada vez información más significativa.

Cima

El objetivo se centra en obtener información cualitativa más significativa, hay una mayor participación por parte del entrevistado y una mínima intervención del entrevistador. Se puede abordar un área que no haya quedado clara para el entrevistador.

Cierre

El desarrollo de la entrevista será crucial para conseguir la información necesaria, dominar una buena táctica (crear un clima adecuado, comprobar los registros, dirigir con determinación etc.) será obligatorio para conseguir lo que se necesita del entrevistado.

No hay que olvidar que el objetivo es que el entrevistado nos proporcione información, situaciones y experiencias que él ha vivido y que forman parte de su vida subjetiva. A continuación se describen algunos puntos importantes.

- Crear un clima de familiaridad y confianza: El entorno en el que se realice debe caracterizarse por resultar al entrevistado cómodo y acogedor (mobiliario adecuado, iluminación y ventilación adecuadas, sin ruidos, etc.)
- Mantener una actitud abierta y positiva que favorezca la investigación. Será necesario hacer hincapié en la forma de vestir del entrevistador, utilizar un lenguaje que resulte familiar y significativo para el entrevistado.
- Facilitar la comunicación, adoptando una serie de formalismos:
 - I. Presentarse profesionalmente.
 - II. Indicar el objetivo y motivo de la entrevista.
 - III. Establecer condiciones de confiabilidad y difusión de la información.
 - IV. Puntualizar la duración, número de encuentros necesarios.
- Registrar la información de la entrevista. El medio más utilizado es la grabadora. Sería recomendable que fuese de calidad, que se pruebe previamente, que se sitúe lo más cerca posible del interlocutor, que se usen cintas de máxima duración etc. Cuando se utiliza la grabadora se recomienda tomar nota por escrito de los aspectos relevantes de la

entrevista. Así además se añadirán anotaciones que argumenten y apoyen la descripción, interpretación y comprensión de la información.

También se puede llevar a cabo el registro a través del vídeo. En este caso particular las informaciones que se obtuvieran de la entrevista serían más ricas puesto que se añade la comunicación de tipo no verbal a la situación de la entrevista, ofreciendo nuevos datos complementarios y que se permitirá al entrevistador ver cuántas veces quiera el vídeo y no perder detalle de las respuestas.

- Llevar a cabo las preguntas, que deben estar estructuradas. Una buena estructuración de las preguntas generará un guión adecuado que ayude al entrevistador tanto en la toma de información como en el tratamiento estadístico de la misma.

Hay dos tipos básicos de estructura:

- El esquema de árbol con ramas que despliegan el tema central.
- El esquema del río con canales y brazos que van en paralelo y pueden no encontrarse.

Los guiones que se pueden utilizar deben contener:

- Lista de temas: conjunto de temas para pedir información sin distinguir subpreguntas.
- Esquemas: temas genéricos, preguntas focalizadas y ejemplos con orden y estructura. No es tan completo como el protocolo.
- Protocolo: todas las preguntas totalmente desarrolladas y escritas en subtemas.

Ruiz Olabuénaga (1989) nos proporciona una serie de aspectos a tener en cuenta durante el desarrollo de la entrevista que, además de actitudes claves como la empatía y la escucha activa y comprensiva, favorecen el proceso de interacción:

- ✓ Se trata de una conversación, no de un interrogatorio judicial o una pesquisa policial improvisada.
- ✓ La conversación no sigue un esquema rígido de desarrollo, razón por la cual es posible (y a veces deseable) retroceder y retomar temas ya tratados.
- ✓ Aun así no es un intercambio de opiniones natural, espontáneo y libre, sino controlado, sistemático y profesional.

- ✓ La conversación debe ser alimentada continuamente con incentivos que garanticen y fomenten la motivación, el interés y la participación espontánea.
- ✓ La relación entrevistador-entrevistado tiene que ser amistosa, pero no aduladora o servicial, ni autoritaria ni paternalista.
- ✓ La amistad de la relación no debe suprimir el carácter profesional de la entrevista por lo que a lo largo de ésta la precisión y fidelidad de los datos, así como la comunicación de sentimientos deben entremezclarse.

Valoración

La valoración se centra en el proceso de planificación de la entrevista. Se debe analizar si han sido correctas las decisiones tomadas en torno a la planificación de la entrevista y evaluar el desarrollo de la misma. También es importante describir y valorar si la calidad de la información ha sido necesaria para la investigación.

Se trata de que el entrevistador se auto-pregunte sobre las decisiones que ha tomado, como por ejemplo:

- La pertinencia de los objetivos.
- La calidad de las preguntas.
- La calidad de la secuencia de las preguntas.
- El entorno utilizado.
- La duración de la entrevista.
- El tipo de registro utilizado.

Para valorar el desarrollo de la entrevista el entrevistador ha de revisar y analizar la cantidad (si las preguntas se orientan hacia si la información recibida es suficiente para describir y comprender la situación de estudio y calidad de la información obtenida) y la calidad (si la información es superficial o profunda, si proporciona otras vías de indagación, si es fiable y creíble)

Según Robin, (1990) podemos secuenciar los momentos de la entrevista de forma algo diferente:

- 1) Creación de una implicación natural (rapport):
 - a. Charla informal (incluso chistes)
 - b. Interés y apoyo del entrevistador a lo que diga el entrevistado.
 - c. Hacerle experto y conocedor del tema.
 - d. Empatizar con el entrevistado.
 - e. Empezar con preguntas fáciles.
 - f. Puede haber una introducción formal.

- 2) Reforzar la competencia del entrevistado:
 - a. Establecer claramente los roles.
 - b. Valorar al entrevistado como experto.
 - c. El entrevistado es experto y competente.

- 3) Mostrar comprensión y empatía:
 - a. Reforzar respuestas profundas y en detalle.
 - b. Indicar que se está atento y se entiende haciendo resúmenes.
 - c. Mostrar experiencias o características similares.
 - d. Comentarios positivos y alentadores de vez en cuando.
 - e. Comprensión emocional.

- 4) Obtener la información y hechos básicos y esenciales:
 - a. Hacer preguntas.
 - b. Pedir explicaciones y aclaraciones.
 - c. Especificar tópicos para profundizar más.
 - d. Preguntas de seguimiento y de exploración.

- 5) Preguntas difíciles:
 - a. Cuando se haya establecido el “rapport”.
 - b. Hacerlas si se ve que es posible.
 - c. Aprovechar respuestas o indicios.

- 6) Recoger velas (bajada del tono emocional-cooling the mark):
 - a. Redirigir la atención a cosas o situaciones del principio (distracción).
 - b. Se puede permitir que el entrevistado haga preguntas.

- 7) Cerrar pero manteniendo el contacto:
 - a. Se indica claramente: se ha acabado el tiempo, hemos terminado todo.
 - b. Dejar abierto para aclaraciones o dudas.
 - c. Se puede volver a charlas banales.

Recomendaciones para el entrevistador

- ❖ Abordar gradualmente al entrevistado creando identificación y cordialidad.
- ❖ Ayudar a que el entrevistado se sienta seguro.

- ❖ Dejarle concluir el relato y ayudar a completarlo con fechas y hechos.
- ❖ Preguntas fáciles de comprender y no embarazosas.
- ❖ Actuar espontánea y francamente.
- ❖ Escuchar tranquilamente, con paciencia y comprensión.
- ❖ Evitar los roles de “personaje” o “autoridad”.
- ❖ No dar consejos ni valoraciones morales.
- ❖ No discutir ni rebatir al entrevistado.
- ❖ Prestar atención a lo que aclara y dice pero también a lo que no quiere decir.
- ❖ Dar tiempo, no apremiar.
- ❖ No discutir sobre las consecuencias de las respuestas.

Normas para realizar la entrevista

- Elegir el lugar adecuado para la realización.
- Crear la situación adecuada (aislamiento, contacto visual etc.)
- Hacer preguntas comprensibles.
- Introducir los temas gradualmente.
- Dar seguridad y favorecer la confianza.
- Dejar hablar y saber escuchar.
- Dar tiempo, pero no perderlo.
- Prestar atención total.
- Ser o parecer franco y espontáneo.
- Tener paciencia y comprensión.
- Tratar en términos de igualdad y respeto.
- No dar consejos ni emitirlos.
- No contradecir ni discutir.
- Hacer registros discretos, completos y veraces.

DEL DISCURSO ORAL AL ESCRITO: LA TRANSCRIPCIÓN

De la calidad de la transcripción depende en gran parte la calidad de la investigación. Dos casos pueden presentarse en la transcripción: en el primero el investigador confía en su propia memoria y realiza en base a sus recuerdos y notas tomadas durante la entrevista y el segundo cuando se transcribe el material captado por la grabadora o videograbadora según sea el caso.

Se formulan a continuación algunos principios para la transcripción de documentos orales:

- El documento escrito debe ser fiel a lo que dijeron los entrevistados y debe ser realizado con el respeto de las personas a las que concierne.
- En la transcripción, el documento debe presentar una experiencia oral directa.
- El documento transcrito debe reproducir el testimonio oral lo más fielmente posible.
- El transcriptor debe sujetarse al sentido transmitido y quitar toda ambigüedad creada por el pasaje a lo escrito.
- Una primera transcripción debe ser generosa y proporcionar amplias informaciones.

Es oportuno mencionar que se debe respetar el sentido de entrevistado, realizar una buena puntuación y concordancia verbal, precisar el pensamiento pero sin transformarlo. Se trata de escribir correctamente distinguiendo el lenguaje utilizado, de manera simple y respetar la lógica del entrevistado. Se sugiere una idea por párrafo y hacer subpárrafos si la idea incluye varios puntos.

La constitución de los datos

La información por sí misma no dice nada y al mismo tiempo contiene los elementos que nos permitirán el análisis y la elaboración de respuestas a nuestras problemáticas. Esta información debe ser tratada reduciéndola, resumiéndola y agrupándola para compararla y analizarla.

El proceso de constitución de datos es de suma importancia ya que constituye una preparación para el análisis. En realidad este desarrollo se inicia antes de obtener la información del entrevistado; su principio puede rastrearse desde que el investigador selecciona el tema de investigación y en las preguntas que formuló.

La forma ideal de la información contenida en las notas teóricas, metodológicas y descriptivas debe clasificarse para poderse operacionalizar. En este ejercicio se formatean las respuestas particulares individuales en un sistema manipulable, que permita su análisis. Durante esta fase el investigador inicia la fragmentación de la entrevista, encuentra los elementos de base, los separa; es decir deconstruye la información obtenida en la entrevista en sus partes más elementales. Existen muchas maneras de proceder en este proceso.

Codificación

Las unidades de registro son las más pequeñas unidades de sentido que pueden estar en un mismo texto. Son enunciados que poseen sentido completo ellos mismos y que servirán para la clasificación o codificación posterior.

Cuando se identifica una unidad de registro se le asigna un código. Un código es un símbolo aplicado a un grupo de palabras que permite identificar, reunir y clasificar las diferentes aplicaciones obtenidas por la entrevista. Por ello la codificación es un proceso personal, cada investigador inventa su propio sistema.

Una vez fragmentado el contenido, la función de ordenar el texto se aplica al conjunto, permitiendo clasificar en orden todos los extractos y agruparlos bajo un mismo código.

Algunos investigadores recortan y pegan los diferentes elementos en fichas bibliográficas, o los agrupan por número de código o similares, es un proceso en el que cada quien procede a su manera. A continuación se muestra un ejemplo de codificación:

“Yo soy tutor de una escuela. El tutor debe ocuparse directamente de algunos estudiantes que le son asignados. En los hechos el ser tutor no quiere decir nada. No tienes el tiempo de ocuparte de ellos. Cuando tienes cinco grupos de 30 estudiantes, te limitas a darles tus cursos y a hacer tus correcciones. Los estudiantes con dificultades los dejas a la dirección.”

Una vez codificado este párrafo fue fragmentado así:

Transcripción	Codificación
112.01 <i>Yo soy tutor en una escuela. El tutor debe ocuparse directamente de algunos alumnos que le son asignados</i>	Definición de la tarea de tutor CODIGO 112 Emitida por el entrevistado 01
122.01 <i>En los hechos el ser tutor no quiere decir nada.</i>	Definición operacional de la tarea de tutor CODIGO 122 Emitida por el entrevistado 01
417.01 <i>No tienes el tiempo de ocuparte de ellos. Cuando tienes cinco grupos de 30 estudiantes, te limitas a darles tus cursos y a hacer tus correcciones.</i>	Razones de la diferencia entre dos definiciones CÓDIGO 417 Emitida por el entrevistado 01
503.01 <i>Los estudiantes con dificultades los dejas a la dirección.</i>	Acción concreta del tutor CÓDIGO 503 Emitida por el entrevistado 01

Categorización

Se elabora un sistema de categorías y subcategorías en el que se pueden agrupar los elementos del texto ya codificados. La construcción del sistema de categorías puede ser:

- I. Elaborado previamente antes de iniciar la entrevista. En esta situación el investigador de acuerdo a su intuición creará categorías artificialmente.
- II. Basarse en la información obtenida durante la entrevista para construir el sistema. A esta manera de proceder también se le ha llamado modelo abierto. En éste las categorías no existen al principio, ellas se introducen progresivamente y se construyen a partir del material de la entrevista basándose en las similitudes entre los datos. A medida que el investigador compila sus observaciones y hace sus entrevistas, constata que los datos se aglutinan, emergen; entonces aparecen las categorías centrales que formarán más tarde el esqueleto del análisis.
- III. Una combinación de las anteriores.

Debe entenderse, y esto es muy importante, que este sistema es flexible. El sistema de categorías y subcategorías puede modificarse, y en general sucede de esta manera a medida que realizamos las entrevistas. Después de transcribir la información, se procesa el texto en el que pueden surgir nuevas categorías o subcategorías o se pueden eliminar aquellas que van perdiendo un valor explicativo. Debe entenderse que cada entrevista que se realiza modifica el sistema, ya que agrega o quita categorías o subcategorías, dependiendo de la información que se obtenga.

Para construir las categorías se pueden utilizar los criterios siguientes:

- Aparecer frecuentemente en los datos.
- Vincularse con otras categorías.
- Tener una incidencia en la teoría.
- Incluir variaciones a lo ya conocido del fenómeno.

Como se ha mencionado anteriormente, existen diversas maneras de construir las categorías y de codificar la información. Es un hecho que la mayor parte de los investigadores tienden a elaborar su propio sistema en función de sus necesidades, las cuestiones que ellos se plantearon y las dimensiones que pretenden analizar. En el avance de la investigación, el sistema se reelabora y refina. En este proceso, cada investigador adopta una manera específica de trabajar sus datos y desarrollar su sistema. Lo fundamental es realizar una investigación sólida y pertinente. Supongamos como ejemplo para categorizar la

información ya codificada, una investigación sobre la calidad de la enseñanza-aprendizaje en escuelas secundarias.

La observación participante

Técnica de recolección de datos que consiste en observar a la vez que se participa en las actividades del grupo que se está investigando, durante la cual el investigador se introduce y recoge datos sobre la vida cotidiana de las personas de modo sistemático y no intrusivo.

Para la realización de la observación participante se deben tener en cuenta una serie de cuestiones:

- ¿Qué investigar?
- ¿Cómo observar?
- ¿Qué observar?
- ¿Cuándo observar?
- ¿Cómo registrar?
- ¿Cómo analizar?

En este tipo de observación es imprescindible señalar dos elementos:

- I. El grado de participación: Aproximación del observador y los observados.
- II. El acceso: Estrategia para introducirse en el contexto natural de la observación.
- III. Lenguaje: El investigador ha de conocer el lenguaje del grupo que va a investigar y saber que algunas palabras, formas de utilización o significados del lenguaje pueden variar de un grupo a otro.
- IV. Forma de registrar la observación: Existen varios tipos de registros, como el narrativo (diario o notas de campo) y los audiovisuales (fotografías, vídeos).

Es muy importante recordar todo aquello que se ve, oye, siente etc. mientras se esté en el campo, para ello se debe poner mucha atención y tomar notas tan pronto resulte posible de la observación.

El diseño de la investigación en la observación participante permanece flexible, tanto antes como durante el proceso real. Aunque los observadores participantes tienen una metodología y tal vez algunos intereses investigativos, los rasgos específicos de su enfoque evolucionan a medida que operan.

La imagen preconcebida que se tiene de la gente que se intenta estudiar puede ser ingenua, engañosa o completamente falsa. La mayor parte de los

observadores participantes trata de entrar en el campo sin hipótesis o preconceptos específicos.

Desde luego la mayor parte de los investigadores tienen en mente algunos interrogantes generales cuando entran en el campo. Es típico que esos interrogantes pertenezcan a una de dos amplias categorías:

1) Sustanciales

Se cuentan interrogantes relacionados con problemas específicos en un particular tipo de escenario. Por ejemplo se podría estar interesado en estudiar un hospital para enfermedades mentales, una escuela, un bar, una pandilla juvenil etc.

2) Teóricos

Está más estrechamente ligada con problemas sociológicos básicos tales como la socialización, la desviación y el control social.

Ambas están relacionadas, un buen estudio cualitativo combina una comprensión en profundidad del escenario particular estudiado con intelecciones teóricas generales que trascienden ese tipo particular de escenario.

Después de entrar en el campo, los investigadores con frecuencia descubren que sus áreas de interés no se ajustan a sus escenarios. Sus preguntas pueden no ser significativas para las perspectivas y conductas de los sujetos a los que estudian.

Una vez iniciado el estudio, no debe sorprender si el escenario no es como se pensaba, tal vez se encuentre que un escenario determinado no satisface las interrogantes planteadas. Se debe estar preparado para cambiar de un escenario a otro, especialmente si se estudian las cuestiones teóricas.

CONCLUSIÓN

El enfoque cualitativo se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.

Cuando se reduce las palabras y actos de la gente a ecuaciones estadísticas, se pierde de vista el aspecto humano de la vida social. Si se estudia a las personas cualitativamente, se llega a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad. Se aprende sobre conceptos

tales como belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración, y amor, cuya esencia se pierde en otros enfoques de la investigación.

Los métodos cualitativos permiten asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace. Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas sobre lo que tienen en mente, y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias.

La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como las creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

Es un proceso de comunicación que se realiza entre dos personas en el que el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa. La entrevista no se considera una conversación normal, sino una conversación formal con una intencionalidad, que lleva implícitos objetivos englobados en una investigación.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aristóteles (1973). *Obras completas*. Madrid: Aguilar
2. Baena G., (1998) Instrumentos de investigación. 13ª edición. México: Editores Mexicanos Unidos.
3. Báez, J., Pérez, T. (2009) Investigación Cualitativa. Segunda Edición. Libros profesionales de empresa. España: ESIC
4. Corbetta, P. (2007). *Métodos de investigación educativa*. Madrid: La muralla.
5. García, M., Rodríguez, M., (2000) El grupo focal como técnica de investigación cualitativa en salud: diseño y puesta en práctica. Atención Primaria. Vol. 25. Núm 3. Escuela Andaluza de Salud Pública, Granada, España. Pp 181- 186
6. Grados, J., Sánchez, E., (2007) *La entrevista en las organizaciones*. Segunda Edición. México: El manual moderno
7. Hernández R., Fernández C., (2008). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. México.
8. Martínez, M., (2006). La investigación cualitativa (Síntesis conceptual). Revista IIPSI, Facultad de Psicología. Vol. 9 No 1. Caracas. Venezuela. Pp 123- 146

9. Rodríguez, C., Lorenzo. O., Herrera. L., (2005) Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Revista internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, Vol XV, núm 2 Universidad Autónoma de Tamaulipas. Ciudad Victoria, Méxco pp 133-154
10. Romeo A., Domenech (2013). La entrevista. Materiales de la lengua y literatura. México.
11. Ruiz, J., Ispizua, M., (1989). La descodificación de la vida cotidiana. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
12. Ruiz, J., (2012) Metodología de la investigación cualitativa. Quinta edición. Bilbao: Universidad de Deusto
13. Sampieri, H., Fernández C., Baptista, P., (). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
14. Pérez, F., (2005). La entrevista como técnica de investigación social. Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos. Extramuros, 8, pp. 187-210
15. Peláez A., Rodríguez J., (2014). Entrevista. Universidad Autónoma de Madrid. España.
16. Salgado. A., (2007) Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Liber. V.13 N.13 Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Pp 71-78
17. Sandoval. C., (2002). Investigación cualitativa. Programa de especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social. Colombia: Lida.
18. Strauss, A., Corbin, J., (2002) Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia: Universidad de Antioquia.
19. Taylor, S., Bogdan, R., (2006). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
20. Tójar, J., (2006) Investigación Cualitativa comprender y actuar. Madrid: La Muralla.
21. Valles, M., (2014) Entrevistas cualitativas. Cuadernos Metodológicos. No. 32. Segunda Edición. Madrid: Centro de investigaciones Sociológicas.