

**Revista Calidad en la Educación Superior**  
**Programa de Autoevaluación Académica**  
**Universidad Estatal a Distancia**  
**ISSN 1659-4703**  
**Costa Rica**  
[revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

**LA ENTREVISTA EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: NUEVAS  
TENDENCIAS Y RETOS**

**THE INTERVIEW IN THE QUALITATIVE RESEARCH: TRENDS AND  
CHALLENGERS**

***Ileana Vargas Jiménez<sup>1</sup>***  
***ivargas@una.ac.cr***

Centro de Investigación y Docencia en Educación  
Universidad Nacional, Costa Rica

Volumen 3, Número 1  
Mayo 2012  
pp. 119-139

Recibido: enero, 2012  
Aprobado: marzo, 2012

---

<sup>1</sup> Catedrática del Centro de Investigación y Docencia en Educación, CIDE, de la Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica, actualmente se desempeña como Decana.

## Resumen

En el siguiente artículo se analiza la entrevista dentro de la investigación cualitativa. Para ello, se aborda el origen de la entrevista, así mismo, se explican tres tipos de entrevista (estructurada, no estructurada y de grupos), se analizan las nuevas tendencias y los retos en el uso de la entrevista, y se finaliza con las conclusiones del artículo.

**Palabras clave:** Entrevista, investigación cualitativa, entrevista estructurada, entrevista no estructurada, entrevista grupal, nuevas tendencia de entrevista, conclusiones.

## Abstract

This article is intended to provide an insight as what it is the interview, when carrying out a qualitative research, throughout this article, the origin of the basis interview is defined. After it, there are three kinds of different interviews: the structured interview, non structured and the groups, subsequently, new tendency of the use of interview, finally some final thoughts on this matter are given.

**Keywords:** Interview, qualitative research, structured interview, no structured interview, interview groups, new trends and challengers in interview and the conclusions.

## Introducción

En la investigación cualitativa existen diferentes técnicas de colecta de datos, cuyo propósito principal es obtener información de los participantes fundamentada en las percepciones, las creencias, las opiniones, los significados y las actitudes por lo que la entrevista es una valiosa técnica que se estudiará en este análisis. Se hará un recorrido teórico con la aclaración de que la investigación está envuelta en una representación compleja de políticas, las cuales se ven reflejadas en la investigación social a través de las interacciones y las prácticas, que se llevan a cabo en donde el objeto de indagación constituye el principal aspecto de la investigación.

Para Denzin y Lincoln (2005, p. 643) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Además, esta técnica está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador, así mismo, ha llegado a convertirse en una actividad de nuestra cultura, aunque la entrevista es un texto negociado, donde el poder, el género, la raza, y los intereses de clases han sido de especial interés en los últimos tiempos.

Se iniciará con los orígenes de la entrevista para que las personas lectoras conozcan la evolución de ésta en el campo de las ciencias sociales hasta el presente, se argumenta la entrevista desde la investigación cualitativa, se explicarán los tipos de entrevista (la estructurada, no estructura y la grupal), la tipología de grupos de discusión elaborada por Fontana y Frey (2005) se mencionan algunas nuevas tendencia de entrevista.

### **Origen de la entrevista**

Se tiene que la entrevista es una técnica utilizada desde tiempos milenarios, según Fontana y Frey (2005) el uso de la entrevista se inicia desde la época ancestral egipcia cuando se conducían censos poblacionales. Así mismo, se destaca que en tiempos recientes la tradición de la entrevista evoluciona desde dos tendencias, la primera cuando la entrevista adquirió gran popularidad y expansión en casos de uso para diagnóstico clínico y orientación, y el segundo fue durante la primera guerra mundial donde la entrevista llegó a ser utilizada para pruebas de psicología con énfasis en medición Maccoby y Maccoby citados por Fontana y Frey (2005).

Sin embargo, Lucca y Berríos (2003) señalan que no es sino a partir del siglo XIX cuando se comenzó a documentar el uso de la estrategia de la entrevista en la recopilación de información para usos de investigación, y mencionan como dato

interesante al sociólogo Charles Booth, quien en 1886 realizó una encuesta social basada en entrevista y esto ocurrió durante la Primera Guerra Mundial; según Denzin y Lincoln (citados por Lucca y Berrios, 2003) las encuestas de opinión ganaron terreno y se desarrollaron en los Estados Unidos, de donde se pueden destacar los miembros de la Escuela de Chicago alrededor de los años 1930, quienes utilizaron una combinación de observación, documentos personales y entrevistas formales en la realización de estudios.

Así, a partir de 1965, se inició con una distinción más clara entre la entrevista y el cuestionario, y es cuando se empieza hablar de estructurada, y no estructurada, las cuales se usan como una estrategia apropiada para revelar información, y en la que el entrevistador mantenía el control de la misma, y lleva al entrevistado a contestar lo que deseaba escuchar.

Para principios de la década de los ochenta, se comenzó a dar énfasis a la estrategia de la entrevista a profundidad, en donde el papel del entrevistador no solo es obtener información sino aprender qué tipo de pregunta se formula y cómo (Lucca y Berrios, 2003).

Los etnógrafos posmodernos han considerado en años más recientes algunos supuestos en la entrevista con respecto al rol controlador del entrevistador lo que según Fontana y Frey (2005) lleva a replantear nuevas tendencias en la cualitativa en la que se debe de prestar mayor atención a las voces de las personas entrevistadas. Actualmente, se considera que en este tipo de entrevista se apoya con fuerza desde la investigación cualitativa, donde los roles de otros elementos como raza, género, estatus y edad son considerados.

## **Premisas teóricas; la entrevista en la investigación cualitativa**

La entrevista cualitativa permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona que informa comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico o evento acaecido en su vida, como lo dicen Fontana y Frey (2005). La misma continúa practicándose mano a mano con el método de la observación participante, aunque también esto es asumido por científicos cuantitativos a quienes les preocupan el rigor de la medición en investigaciones de grandes extensiones.

Así, los etnógrafos posmodernistas se han preocupado con algunas de las asunciones que se presentan en la entrevista y con el rol controlador del entrevistador, lo que según Fontana y Frey lleva a que estas preocupaciones se canalicen con nuevas direcciones en la cualitativa en donde debe de focalizarse e incrementarse la atención a las voces de los entrevistados tal y como se mencionó anteriormente.

Rubin y Rubin citados por (Lucca y Berríos, 2003) enumeran las características que distinguen la entrevista cualitativa de otras formas de recopilar información:

- I. La entrevista cualitativa es una extensión de una conversación normal con la diferencia que uno escucha para entender el sentido de lo que el entrevistador dice.
- II. Los entrevistadores cualitativos están inmersos en la comprensión, en el conocimiento y en la percepción del entrevistado más que en categorizar a personas o eventos en función de teorías académicas.
- III. Tanto el contenido de la entrevista como el flujo y la selección de los temas cambia de acuerdo con lo que el entrevistado conoce y siente. (p.320).

Se puede decir que la entrevista dentro de la investigación cualitativa es más íntima, y flexible, según Creswell citado por (Hernández, Fernández y Baptista, 2005). Las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, sin categorías preestablecidas, de tal forma que los participantes puedan expresar sus experiencias. Al respecto, Alonso (2007, p. 228) nos indica que:

(...) la entrevista de investigación es por lo tanto una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental, no fragmentada, segmentada, precodificado y cerrado por un cuestionario previo del entrevistado sobre un tema definido en el marco de la investigación.

De tal manera que la entrevista cualitativa según Fernández (s. f)

(...) es un modelo que propicia la integración dialéctica sujeto-objeto considerando las diversas interacciones entre la persona que investiga y lo investigado. Se busca comprender, mediante el análisis exhaustivo y profundo, el objeto de investigación dentro de un contexto único sin pretender generalizar los resultados.

La entrevista, desde la perspectiva del paradigma citado, constituye el fluir natural, espontáneo y profundo de las vivencias y recuerdos de una persona mediante la presencia y estímulo de otra que investiga, quien logra, a través de esa descripción, captar toda la riqueza de sus diversos significados. (p.15)

Existe consenso para (Gurdián, 2010; Hernández, Fernández y Baptista, 2005 y Lucca y Berríos, 2003) cuando se lleva a cabo una entrevista cualitativa y recomiendan los siguientes aspectos: abordar a la persona entrevistada que

propicie identificación y cordialidad, ayudar a que se sienta segura y tranquila, dejarla concluir el relato, utilizar preguntas fáciles de comprender y no embarazosas, actuar espontáneamente, escuchar tranquilamente con paciencia y comprensión, saber respetar las pausas y los silencios del entrevistado, buscar que las respuestas a las preguntas sean abarcadoras con relación al propósito de la investigación, evitar los roles de autoridad, no dar consejos ni valoraciones, ser empáticos, no discutir ni rebatir a la persona entrevistada, dar tiempo, no discutir sobre las consecuencias de las respuestas, ser comprensivo, demostrar al entrevistado la legitimidad, seriedad e importancia del estudio y de la entrevista.

Resulta importante conocer estos aspectos ya que son esenciales para realizar una entrevista, y que el contexto en donde se lleve a cabo sea un terreno neutral, en el que no juzgue la opinión de la persona entrevistada. Como se mencionó en la introducción del artículo, cuando se entrevista a alguien, la persona entrevistadora debe demostrar experiencia en el campo. A continuación, se presentan los tipos de entrevista y su explicación.

### **Tipos de entrevista**

El tipo de entrevista puede variar de acuerdo con las tácticas que se utilicen para el acercamiento y la situación en la que se desarrolle, por lo que en este artículo se abordarán la entrevista estructurada, la entrevista no estructurada y la entrevista grupal.

#### **Entrevista estructurada**

En la entrevista estructurada todas las preguntas son respondidas por la misma serie de preguntas preestablecidas con un límite de categorías por respuestas. Así, en este tipo de entrevista las preguntas se elaboran con anticipación y se

plantean a las personas participantes con cierta rigidez o sistematización; una crítica que señalan Lucca y Berríos (2003) es que puede parecer demasiado formal, según Taylor y Bogdan citados por Lucca y Berríos (2003) se supone que se formula la misma pregunta a los participantes para entonces comparar la información obtenida, eso permite que las respuestas a esas preguntas se puedan clasificar y analizar con más facilidad.

Para del Rincón, Latorre, Sans (1995) la entrevista estructurada se refiere a una situación en la que un entrevistador pregunta a cada entrevistado una serie de interrogantes preestablecidos con una serie limitada de categorías de respuesta.

Se elabora un protocolo de preguntas y respuestas prefijado que se sigue con rigidez, las interrogantes pueden ser cerradas, que proporcionen al individuo las alternativas de respuesta que debe seleccionar, ordenar, o expresar sobre el grado de acuerdo o desacuerdo.

### **Entrevista no estructurada**

La entrevista no estructurada puede proveer una mayor amplitud de recursos con respecto a los otros tipos de entrevista de naturaleza cualitativa. Según del Rincón et al. (1995), el esquema de preguntas y secuencia no está prefijada, las preguntas pueden ser de carácter abierto y el entrevistado tiene que construir la respuesta; son flexibles y permiten mayor adaptación a las necesidades de la investigación y a las características de los sujetos, aunque requiere de más preparación por parte de la persona entrevistadora, la información es más difícil de analizar y requiere de más tiempo.

En la investigación etnográfica, por ejemplo, la entrevista no estructurada suele llamarse informal, para Malinowski citado por Lucca y Berríos (2003) en este tipo

de entrevista se trata de entender el comportamiento complejo de los miembros de una sociedad sin imponer a priori ninguna categorización que pueda limitar el campo de investigación, para Spradley citado por Lucca y Berrios (2003).

La entrevista no estructurada destaca la interacción entrevistador- entrevistado el cual está vinculado por una relación de persona a persona cuyo deseo es entender más que explicar. Por lo que se recomienda formular preguntas abiertas, enunciarlas con claridad, únicas, simples y que impliquen una idea principal que refleje el tema central de la investigación.

Se puede apreciar que existen más coincidencias entre los autores investigados en torno a la entrevista no estructurada que diferencias en sus planteamientos. En relación con las nuevas tendencias de la misma existen divergencias en cómo realizarlas y que más adelante se abordarán. Según Goetz, y LeCompte (1998) lo más aconsejable es buscar y seguir protocolos utilizados con fines y para cuestiones distintas, compatibles con marcos teóricos y modelos de investigaciones diferentes y aplicables a escenarios diversos, es decir, buscar las que sean consistentes con los fines y diseño de la investigación que se esté llevando a cabo.

A continuación, se presenta un extracto de entrevista no estructurada realizada en el 2010, cuyo propósito fue conocer la opinión de un estudiante egresado de la carrera de bachillerato en Orientación de la Universidad Nacional, Costa Rica, acerca de la formación profesional recibida.

Tabla 1  
**Guía de entrevista no estructurada**

### **Inicio de la entrevista no estructurada**

Se dio la bienvenida, luego se explicó que el propósito de la entrevista era conocer su opinión en cuanto a la formación académica universitaria recibida durante su período de estudiante. Se agradeció la participación, y se pidió permiso para grabar la entrevista. El estudiante accedió a ser grabado. La hora de inicio de la entrevista fue 5 p.m.

### **De la formación académica universitaria**

**Pregunta (P):** ¿Qué entiende por formación académica universitaria?

**Respuesta (R):** “Es un proceso formativo a estudiantes para adquirir conocimientos y habilidades en campos específicos. Así, por ejemplo, los estudiantes de primer ingreso son muy diferentes de los estudiantes que han culminado el bachillerato. Ha habido un proceso de cambio”.

**P.** ¿Cómo considera la formación académica recibida? ¿Ha tenido fortalezas, debilidades...?

**R. En cuanto a fortalezas:**

“Profesores preparados en dar cierta temática, porque un profesor no puede dar todos los cursos de manera excelente, existen especialidades.

Formación en investigación, los cursos son prácticos, se conoce a las poblaciones, se fomenta la conciencia social y la adquisición de herramientas”.

**En cuanto a debilidades:**

“Fuimos a investigar, pero no conocíamos fundamentación teórica, como por ejemplo, la taxonomía de Bloom. Tuvimos que aprenderla en el camino.

Los profesionales formadores son de otras áreas, aunque esto es positivo por la transdisciplinariedad. Considero que la orientación individual debería darla un orientador y no un psicólogo. Igual sucede con el planeamiento didáctico que nos fue dado por una maestra de preescolar, aunque nosotros (los estudiantes) cuestionamos esta designación. Hacíamos actividades creativas, dinámicas e innovadoras, pero sin fundamento teórico. Era una clase sin una estructuración clara. La planeación tuvimos que aprenderla durante el anteproyecto de graduación con un profesor orientador. Esto porque el orientador planea diferente de un profesor de materia”.

Fuente: Elaboración propia, 2011

Vale la pena mencionar que Fontana y Frey (2005) cuando abordan el tema de la entrevista no estructurada indican que es importante considerar que cada estudio utiliza diferentes elementos y de maneras diversas, además, algunos sociólogos de corte tradicional así como, investigadores de otras disciplinas aún continúan preguntándose ¿cómo se debe aproximar el entrevistador? Donde la ilusión existe como lo mejor que ellos pueden llevar a cabo en varios pasos, en el que pueden aprehender la realidad asumiendo que está ahí, para lo cual se mencionan los siguientes aspectos: como acceder al escenario, comprender el lenguaje y la cultura de los entrevistados, decidir cómo se va a llevar a cabo la presentación del entrevistado, localizar al informante, obtener confianza, establecer relación y recolectar información empírica. En la tabla 1 puede observarse que refleja los aspectos que mencionan Fontana y Frey (2005).

### **Entrevista grupal**

En este apartado se abordarán los grupos de discusión, técnica comúnmente utilizada por los investigadores cualitativos, siendo así, Patton citado por Flick (2007) define la entrevista grupal de la siguiente manera

La entrevista de grupo de discusión es la realizada con un pequeño grupo de personas sobre un tema específico, los grupos son normalmente de seis a ocho personas que participan en la entrevista durante una hora y media a dos horas (p.126).

El entrevistador debe ser flexible, objetivo, empático, persuasivo, un buen oyente, Patton citado por Flick (2007) ve la entrevista de grupo de discusión como una técnica de recolección de datos cualitativa sumamente eficiente que proporciona algunos controles de calidad sobre la recogida de los datos ya que los

participantes tienden a proporcionarse controles y comprobaciones los unos a los otros que suprimen las opiniones falsas.

A diferencia de otros investigadores Patton citado por Flick subraya el hecho de que la “entrevista del grupo de discusión es, en efecto, una entrevista. No un debate. No es una sesión de resolución de problemas. No es un grupo de toma de decisiones. Es una entrevista” (p.127). Coincido con este argumento, ya que no es un debate, es una entrevista que se lleva a cabo entre varias personas. Para Fontana y Frey (2005) el grupo de discusión es esencialmente una técnica de recogida de información cualitativa, que depende del cuestionario sistemático que responden varios individuos simultáneamente de manera informal o formal. La tabla 2 presenta los tipos de grupos de discusión.

Tabla 2

***Tipos de grupos de discusión y dimensiones***

<b>Tipo</b>	<b>Propósito principal</b>	<b>Rol del entrevistador</b>	<b>Formato de preguntas</b>	<b>Propósito</b>
Focus group	Formal	Directivo	Estructurado	Exploratorio-pretest
Lluvia de ideas	Formal o informal	No directivo	No estructurado	Exploratorio
Técnica del phy	Formal	Directivo	Estructurado	Exploratorio-pretetest
De campo-natural	Informal-espontánea	Moderada, no directiva	No estructurada	Exploratoria-fenomenológica
Campo-formal	Programada en campo	Algo directiva	Semiestruturada	Fenomenológica

*Fuente.* Fontana y Frey (2005, p.705).

En la tabla 2 surgen varias interrogantes ¿cuáles son las habilidades que un investigador requiere para conducir los grupos de discusión? Según Fontana y Frey (2005) la persona entrevistadora debe ser flexible, objetiva, empática, persuasiva, buena escucha. Y, ¿qué sucede dentro de la dinámica de los grupos

de discusión cuando se presenta algún problema no encontrado en la entrevista individual? Según Fontana y Frey mencionan a Merton especialmente para decir de tres posibles problemas: el primero es cuando el entrevistador debe mantener a una persona o a un grupo pequeño de personas que dominen el grupo, segundo, es cuando el entrevistador debe alentar recalcitrantes respuestas a los participantes, y el entrevistador debe obtener respuestas de todo el grupo, debe asegurarse que se hayan cubierto todos los tópicos.

Finalmente, el entrevistador debe balancear la entrevista de manera directiva con un rol de moderador, siendo el líder de la dinámica del grupo, desde el principio de la entrevista. Es decir, que el grupo entrevistado debe simultáneamente preocuparse acerca del guión de las preguntas y ser sensitivo en la interacción grupal. Esta técnica no es sencilla; desarrollarla requiere de entrenamiento y experiencia en el manejo de grupos.

### **Nuevas tendencias y retos en la entrevista**

Este apartado tratará sobre las nuevas tendencias que se están desarrollando en la entrevista, tal es el caso de la que se considera como satisfacción negociada en la que el entrevistador es cuidadosamente enseñado a tener una influencia mínima es así como Holstein y Gubrium citados por Fontana y Frey (2005) consideran que un nuevo tipo de entrevista está acorde con la etnometodología, en la que es un drama interpersonal con un argumento desarrollado ampliamente por la opinión ininterrumpida, es decir, el logro negociado.

Según Caballero (1991) la etnometodología es una explicación de la construcción social de la realidad, y es asumida por los sociólogos, en ese sentido, Garfinkel citado por Caballero (1991) explica que se trata de no juzgar si las personas tienen o no razón al interpretar la realidad social como la interpretan, lo que interesa

investigar es cómo construyen, el describir, el nombrar, el dirigirse o referirse a alguien o algo sin modos diversos de dar sentido a cosas y acontecimientos, es decir, acciones prácticas, o acciones dentro del escenario.

De ahí que para los etnometodólogos la entrevista es una técnica sumamente valiosa. Vale la pena señalar a Merlinsky (2006) quien manifiesta que la etnometodología es el estudio de los etnométodos, o sea, los métodos populares o de los no expertos que la gente emplea para dar sentido a lo que hacen los demás y especialmente a lo que dicen, en ese punto el lenguaje natural tiene varias propiedades que revisten importancia para la consideración de la forma de conocimiento implícita en la situación de la entrevista, en primer lugar el lenguaje natural es indexical, por lo que las palabras sólo toman su sentido completo si son ajustadas a una situación de intercambio lingüístico, la significación de una palabra o de una expresión única que mantiene con su oyente y las conversaciones pasadas, así mismo, reviste de un carácter incompleto algo que cuyo significado no se capta en el momento podrá manifestarse más tarde (Merlinsky, 2006).

El tipo de conversación producida en la entrevista dará información que se obtiene que puede ser comprendida en el contexto de un relato el cual tiene que ser reconstruido una y otra vez en el marco de las condiciones de enunciación y en relación a comentarios pasados y futuros; el texto producido mediante la situación de entrevista, representa el universo social de referencia de la persona entrevistada y permite captar mediante sucesivas lecturas y relecturas los distintos elementos que componen su mundo significativo, la visión de sí mismo, la emergencia de discursos que relacionan al entrevistado con sus grupos de referencia entre otros aspectos, por lo que para Merlinsky (2006) varios investigadores han hecho notar que el análisis del texto producido mediante una entrevista no debería tratarse como una evidencia del conocimiento a producir en

el transcurso de la investigación, lo que se propone es que dichos textos sean tratados como construcciones situadas en el marco de la situación de entrevista, de tal manera, se plantea que el producto de la entrevista es un texto negociado donde las preguntas y respuestas son crecientemente contextualizadas y conjuntamente construidas por la persona entrevistadora y la persona que responde Schwandt citado por Merlinsky, (2006).

Silverman citado por Merlinsky (2006) propone una línea de aproximación al análisis de la entrevista que denomina “enfoque narrativo” situándolo críticamente frente a la aproximación romántica del texto, y el enfoque realista, lo que significa es que el enfoque narrativo se apoya en el análisis conversacional, pero Garfinkel citado por Merlinsky (2006) señala que al describir nuestras acciones buscamos hacerlas comprensibles y en ese proceso revelamos los procedimientos que empleamos para constituir nuestro mundo de vida. Considero que describir una escena de la vida cotidiana, es la forma de explicar el mundo desde mi descripción, o sea, lo construyo, siendo una línea de abordaje que lleva a considerar la entrevista como texto negociado, generado a partir de la intersección entre las afirmaciones del entrevistado y el entrevistador.

Además, Gubrium y Holstein citados por Fontana y Frey (2005) consideran la entrevista como un ejercicio práctico de producción, en la que se le mira como *una historia de cuento*, la cual es vista como una producción realizada y utilizada por los miembros de una sociedad con logros coherentes en sus relatos. La narrativa tiene dos partes una historia que es el contenido de los eventos y responde al qué y un discurso que debe responder al cómo. Este tipo de entrevista ha sido poco estudiada en nuestro contexto, siendo un reto interesante de asumir dentro de la investigación.

Otra tendencia que cobra fuerza es la *entrevista electrónica*, que utiliza la tecnología, y que generalmente era utilizada con mayor frecuencia en la investigación cuantitativa que empleaba preguntas estructuradas; según Fontana y Frey (2005) es sólo cuestión de tiempo que las personas investigadoras adapten las técnicas de la tecnología al trabajo cualitativo, cabe recordar que ya se ha incursionado como fuente de información que se recoge a través del uso de la electrónica con cuestionarios bien administrados por medio de fax y correo electrónico.

Como retos dentro de esta tendencia se puede considerar a la etnografía, ya que permite utilizar la computación mediante espacios virtuales más que un laboratorio o aula; es importante recordar que en la entrevista cualitativa nunca se puede estar seguro de que se recibirán toda las respuestas de las personas entrevistadas, y que según Serrano (2009) quien la llevó a cabo en un instituto pedagógico con el objetivo principal de conocer la opinión de un profesor con el uso de las TIC (tecnología informática de la comunicación) especialmente porque era un curso semipresencial en donde se lleva a cabo clase presencial y clase a distancia con uso de la tecnología, es así como, se narra la experiencia vivida por la profesora entrevistada. De tal manera que para Serrano (2009) poder ver de cerca la construcción que han hecho los profesores y estudiantes de esta nueva forma de enseñar y aprender así como, la forma de partir de lo que ellos saben de la modalidad, de lo que han leído y la manera cómo llevan a la práctica todo ese saber, y además, el relato de la docente entrevistada permiten tomar decisiones a lo interno del instituto, lo que significa que la entrevista llevada a cabo es una excelente oportunidad para tomar decisiones y conocer más de cerca lo que están haciendo los actores involucrados.

Otro ejemplo del uso de esta técnica fue desarrollado durante el año 2010 ya que se aplicó este tipo de entrevista a estudiantes de la carrera de Orientación de la

Universidad Nacional de Costa Rica, con la finalidad de conocer sus opiniones sobre *la temática de género y equidad*. La plataforma virtual empleada fue el *LimeSurvey*, de dicha experiencia se pudieron tomar las siguientes ventajas y desventajas:

Como una ventaja importante la información puede recolectarse y procesarse en forma gráfica de forma casi inmediata, además el software controla el llenado correcto de todas las respuestas, y se ahorra tiempo. Como desventaja se pierde el contacto directo con el entrevistado y con ello toda la riqueza que encierra el lenguaje no verbal. Además, la construcción interactiva con el entrevistador no ocurre.

Distinta es la entrevista llamada *investigación feminista*, Acker (2003) manifiesta que la investigación debe ser asumida como una construcción social, donde en los primeros momentos de la crítica feminista se demostró que las mujeres habían sido dejadas fuera de la producción del conocimiento y se denunciaba que el resultado era una distorsión de la experiencia humana.

El propósito de esta investigación según Acker (2003) es mejorar la vida de las mujeres así como tomar en cuenta la experiencia de ellas en la sociedad patriarcal, siendo un punto de partida en la investigación. La autora llevó a cabo una investigación cualitativa utilizando la entrevista semi-estructurada.

Es importante señalar que se revelan prácticas de “explotación” de los respondientes y desean utilizar la entrevista con fines para lograr una práctica de participación democrática, en donde “se debe mantener a la gente y la política como el centro de la investigación” (Fontana y Frey, 2005, p.720).

Finalmente otra nueva tendencia en la entrevista que se considera que se está expandiendo es la llamada *actuación y poética*, en donde se combinan ambas, significa que la actuación no llega para arreglar texto escrito o para ser leído, no, es entendida con sentimientos, pasiones, lágrimas, desesperanza y esperanza, donde puede investigar los corazones y no sólo las mentes de las personas.

Finalmente, se señala que están surgiendo nuevas formas de realizar entrevistas que algunos investigadores les señalan aspectos negativos y, otros aspectos positivos, lo que cabe tener claro el investigador e investigadora es ser consciente de las implicaciones, y posibles problemas que los diversos tipos de entrevista puede originar.

### **Conclusiones**

Como se ha mencionado en este análisis la entrevista es una conversación considerada como “el arte de realizar preguntas y escuchar”, no es un instrumento neutral, al menos dos personas producen la realidad de la situación de la misma, en donde se dan respuestas.

Se ha hecho mención a lo largo del artículo de tres tipos de entrevista, la estructurada, la no estructurada, y la grupal, se ejemplificó con un caso concreto de una no estructurada para confirmar que son preguntas abiertas y flexibles y que la persona entrevistada tiene total libertad para expresar sus opiniones.

Además, existen más coincidencias de los diferentes autores consultados que divergencias, con relación a la entrevista; de tal modo, que interesa resaltar que la misma es un técnica muy valiosa dentro de la investigación cualitativa, se requieren ciertas condiciones para llevarla a cabo, así como de ciertas destrezas o habilidades por parte del entrevistador, no sin antes decir, que los seres humanos son complejos y los estilos de vida cambian estrepitosamente, lo que

podríamos concluir es que debemos recordar que los individuos tienen su propia vida así como, su propia historia social, y la perspectiva de mundo, lo cual debe ser considerado cuando se lleva a cabo una entrevista llámese estructurada, no estructurada, o grupal.

Se ha mencionado también con más puntualidad en el artículo algunas nuevas tendencias de la entrevista cualitativa así como retos que se generan, existen investigadores que abogan por el uso de la entrevista “etnometodología”, donde todas las personas estamos involucradas en un proceso de creación de realidad social a través de nuestros pensamientos y acciones, igualmente surgen críticos ante esta tendencia de la etnometodología.

De esta forma, surge la entrevista electrónica, que es una técnica más conocida y aplicada que toma relevancia en nuestro medio, para ello se hizo mención de un ejemplo que se llevó a cabo por parte de una investigadora venezolana con una entrevista cualitativa en la que quería conocer la opinión de un profesor con el uso de las tecnologías dentro de su propio curso. Finalmente, es importante mencionar que la entrevista de los grupos feministas surge en las universidades procurando denunciar aquello que va en detrimento de la sociedad, en especial con el género femenino.

Ciertamente, la entrevista es una técnica que acepta actualizarse con nuevas tendencias y retos dentro de la investigación cualitativa. Ello se demuestra en las diversas tendencias que surgen en el campo de la investigación, lo importante de mencionar, quizás, es que ante todo se debe de prestar atención a la persona entrevistada, su condición social, estatus, género, cultura, entre otros aspectos, que son vitales para un buen desarrollo de la entrevista.

## Bibliografía

- Acker, S. (2003). *Género y educación. Reflexiones sociológicas sobre mujeres, enseñanza y feminismo*. Madrid: Ediciones Narcea.
- Alonso, L. E. (2007). Sujetos y Discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En J. M. Delgado y J. M. Gutiérrez (Coord.). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales* (pp. 225-240). España: Editorial Síntesis.
- Caballero, R; J. J. (1991, Octubre). Etnometodología: una explicación de la construcción social de la realidad. *REIS Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 56(91), 83-114.
- Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A., Sans, A. (1995). *Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Dykinson
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. London, Inglaterra: Sage.
- Fernández, R. (2001). La entrevista en la Investigación cualitativa. *Revista Pensamiento Actual*, 2(3), 14-21.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la Investigación cualitativa*. Madrid, España: Morata.
- Fontana, A., Frey, J. (2005). The Interview, from neutral stance to political involvement. En N. K. Denzin & y S., Lincoln (Comp). *The Sage Handbook of Qualitative Research* (695-727). London, UK: Sage.
- Goetz, J. P., LeCompte, M. D. (1998). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid, España: Ediciones Morata.
- Gurdián, A. (2010). *El paradigma cualitativo en la investigación socio-educativa*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores.
- Lucca, N. y Berríos, R. (2003). *Investigación cualitativa, fundamentos, diseños y estrategias*. Colombia: Ediciones S. M.

- Merlinsky, G. (2006, Diciembre). La entrevista como forma de conocimiento y como texto negociado: notas para una pedagogía de la investigación. *Revista Cinta de Moebio: Revista Electrónica de Epistemología de Ciencias Sociales*, 27, 27-33. Recuperado de [http://dialnet.unirioja.es/servlet/listaarticulos?tipo\\_busqueda=EJEMPLAR&revista\\_busqueda=2197&clave\\_busqueda=157274](http://dialnet.unirioja.es/servlet/listaarticulos?tipo_busqueda=EJEMPLAR&revista_busqueda=2197&clave_busqueda=157274)
- Serrano, R. (2009). Cuéntame tu experiencia en el curso on line. Empleo de la entrevista cualitativa como técnica para la investigación cualitativa. *Quaderns digitals: Revista de Nuevas Tecnologías y Sociedad*, 59, 1-17. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3037337>