

## TEMA3: ¿EN QUÉ CONSISTE?

En este tema definiremos las fases de la Entrevista en detalle:

### SELECCIÓN DE LOS SUJETOS

En primer lugar se ha de definir el perfil de sujeto que interesa para el estudio a realizar y, de ahí, seleccionar a aquellos a los que se les va a realizar la entrevista (los **informantes clave**).

Estos sujetos han de tener en común: bien el conocimiento sobre un tema determinado, o bien el hecho de haber compartido una misma experiencia. En ambos casos, ese conocimiento o experiencia ha de estar **relacionado con el objetivo del estudio** propuesto.



La **selección de los informantes** claves debe realizarse atendiendo a:

- El rol que ocupan en la comunidad
- Su disposición a cooperar
- Su capacidad de comunicación
- Su imparcialidad

Así mismo, deben ser personas que:

- No sean demasiado analíticas
- Entiendan los propósitos del investigador

Una vez seleccionados los informantes clave, se debe establecer entre éstos y el entrevistador/a lo que se denomina un **contrato comunicativo**: una toma de contacto donde llegar a acuerdos sobre ciertos asuntos como el tema a tratar en la entrevista, la forma de llevarlo a cabo, el tiempo empleado, el lugar y hora en el que tendrá lugar la entrevista...

### FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

El entrevistador/a debe **analizar** con detalle el **tema objeto de estudio**, así como la relación de los informantes clave con dicho tema. De este modo, debe ser capaz de formular hipótesis de los posibles resultados.

### ELABORACIÓN DEL GUIÓN DE LA ENTREVISTA

A partir de las hipótesis, formuladas en la fase anterior, se diseña una guía de la entrevista en la que se **especifican los temas y aspectos más relevantes a tratar**, así como **el tiempo que se va a dedicar** a cada uno de ellos.

El guión debe adaptarse a la diversidad de situaciones posibles, por lo que no debe poseer reglas completamente estancas y ha de poder modificarse durante el transcurso del estudio.



Del guión de la entrevista depende, en gran medida, el éxito o no de los resultados. Por tanto, a la hora de **elaborar el guión** hay que tener presentes las siguientes recomendaciones:

- Tener en cuenta los objetivos de la investigación y la población a la que va dirigida la entrevista.
- Tener especial cuidado en la elaboración de las preguntas.
- Ir de lo más general a lo más concreto.
- Ir de lo menos comprometedor a lo más confidencial.
- Ir de lo más impersonal a lo más singular.
- Ir de las cuestiones menos relevantes a las más centrales.
- Ir de la descripción de los hechos a su interpretación.

Juaristi, P. (2003). *Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Servicio Editorial UPV-EHU. Leioa.

- ✓ El guión debe comenzar con una **introducción** en la que se especifican:
  - El **objetivo** de la investigación.
  - La **utilización** que se hará de los datos.
  - La **razón** de utilizar la entrevista como técnica de investigación.
  - El **patrocinador y/o impulsor** de la investigación (si lo hay).
  - El **tiempo** aproximado que durará la entrevista.
  - Cualquier **otro aspecto** que se considere importante y que el entrevistado/a deba conocer.
- ✓ Después de la introducción, se irán presentando los **temas, preguntas o aspectos** que se consideren importantes con consideración del tiempo que se ha programado para cada área temática, ya que un uso desequilibrado del tiempo podría impedir desarrollar todos los temas que se desean abordar en el tiempo total que se dispone para la entrevista (normalmente entre una y dos horas).

## Ejemplo

**PROYECTO EFFICARE: ENTREVISTA A PROFESIONALES SANITARIOS**

**PROYECTO:**  
Esta actividad, desarrollada por el Instituto de Biomecánica de Valencia, se enmarca dentro del proyecto EFFICARE, el cual pretende implementar una serie de medidas de adecuación de entornos y mejora de la eficiencia energética en centros hospitalarios, con el objetivo de mejorar la sostenibilidad de los centros y la calidad de vida de sus usuarios.

**OBJETIVO GENERAL DE LA ENTREVISTA:**  
Identificar problemas, necesidades y requisitos que se dan en los centros hospitalarios centrándose en tres grandes aspectos: los consumos energéticos, el confort de los usuarios y la funcionalidad de los espacios y equipos.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Detectar los problemas y necesidades que acontecen en materia de confort climático, orientación y ergonomía.
- Priorizar aquellos problemas y necesidades más importantes.
- Identificar posibles soluciones u oportunidades para mejorar esos problemas.
- Valorar la influencia de las condiciones climáticas, ergonómicas y de orientación espacial en el bienestar de los usuarios y en la calidad del servicio prestado.

**DATOS DE LOS ENTREVISTADOS:**

- Nombre, ocupación y breve descripción de su labor profesional.

**PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA:**

**BLOQUE 1: Detección de problemas en materia de confort climático (temperatura, luz, ruido, ...).**

- 1.1 ¿Cuáles son los principales problemas que a su parecer existen en el hospital respecto a esta materia?
- 1.2 ¿Cuáles son las quejas más frecuentes de los trabajadores?
- 1.3 ¿Cuáles son las quejas más frecuentes de los pacientes?

**BLOQUE 2: Caracterización de los sistemas de climatización, sistemas luminosos y sistemas acústicos del hospital.**

- 2.1 ¿Cuáles son los niveles de temperatura, iluminación y acústica que se aplican en el hospital en invierno y en verano?
- 2.2 ¿Cuáles son las diferencias entre los niveles que establece la norma y los que se aplican en el hospital?
- 2.3 ¿Cómo varían estos niveles en función de los espacios del hospital?
- 2.4 ¿Qué capacidad de modificación de estos niveles existe: bajo que

Hay que señalar que el **guión** es únicamente un **mapa de referencia** que se utiliza para no perderse durante la entrevista. En este sentido hay que aceptar y respetar el hecho de que el entrevistado/a adopte una dirección diferente a la que se había previsto en el guión hablando sobre temas no incluidos o alterando el orden de las preguntas. Eso sí, aún alterando el ritmo y el orden de las preguntas, habrá que intentar hablar de todos los temas importantes que se habían previsto en un principio volviendo, en la medida de lo posible y de forma muy sutil, a los temas no analizados.

El guión, ayudará a **acercarse al mundo de significados del entrevistado/a** poco a poco.

## REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

Esta fase es en la que se lleva a cabo la entrevista y es donde se intentará localizar, en los aspectos subjetivo y motivacional de los entrevistados, las hipótesis establecidas con anterioridad.

Dentro de esta fase, se pueden distinguir 3 etapas o procesos:

- ✓ **Interrelación.** Como ya se ha visto, la entrevista es un proceso en el que interactúan dos personas y en la que se da un intercambio de información. Por tanto, el entrevistador/a, que tiene deseos de saber, ha de proporcionar al entrevistado/a, que es el que le va a ofrecer la información, un **clima adecuado** dónde estén presentes: confianza, empatía y seguridad, entre otros, y que así pueda darse una verdadera comunicación entre ambos.
- ✓ **Obtención de información.** La interrelación establecida en la etapa anterior es lo que va a permitir conocer las experiencias y significados profundos del entrevistado/a. En el proceso de obtención de la información conviene seguir algunas estrategias para favorecer la comunicación del entrevistado/a y conseguir la información que interesa. Estas estrategias son, entre otras: la **lanzadera**, el **relanzamiento** y la **fiabilidad o control**. Es importante también que durante esta fase se tenga en consideración el "universo social de referencia": el contexto social en el que se ven reflejados los hechos o acontecimientos narrados por el entrevistado/a.

## Ampliación de conceptos

### Tipos de relanzamiento.

Ante situaciones de paralización de la entrevista o bloqueo del entrevistado/a, existen varios "trucos" para impulsar o relanzar la entrevista y motivar al entrevistado/a. Algunos son:

- *Silencio.*
- *Eco*, repetir la última palabra o frase.
- *Resumen* de la información obtenida hasta ese momento.
- *Desarrollo*, ahondar en el tema, profundizar.
- *Insistencia*: repetir la pregunta inicial.
- *Cita selectiva*, seleccionar una idea importante que ha mencionado el entrevistado/a.
- *Distensión*: pausa, café.
- *Estimulación*: datos olvidados, anécdotas.
- *Posposición.*

Juaristi, P. (2003). *Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Servicio Editorial UPV-EHU. Leioa.

- ✓ **Registro de la información.** El tercer proceso de la realización de la entrevista es el del registro o recogida de la información. Es fundamental utilizar **grabadora de voz o video** para grabar la entrevista y recopilar toda la información. Mientras se realiza la entrevista el entrevistador/a debe prestar atención al entrevistado/a y que éste sienta que le está prestando atención, por lo que es casi imposible tomar notas al mismo tiempo. Además siempre hay datos que se pueden escapar a la memoria y registrarlos evita el riesgo de que información relevante se pierda.

## TRANSCRIPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

### Ejemplo

Tabla 14. Variaciones en la percepción del confort climático.

Variación de la percepción del confort climático	
Climatización	
Según características sociodemográficas y personales	Depende de cada persona en particular, pero se puede apreciar alguna diferencia de percepción de la temperatura en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Las mujeres que padecen la menopausia.</li> <li>El acompañante del enfermo, tras varios días de estancia en el hospital por el agotamiento.</li> <li>Personas mayores.</li> <li>Personas con enfermedades crónicas, o pacientes oncológicos por presentar mayor debilidad.</li> </ul>
Según diferentes espacios del hospital	Se suele tener una percepción diferente de la temperatura: <ul style="list-style-type: none"> <li>En determinadas zonas con mucha o poca presencia de gente. (Por ejemplo en los pasillos hace calor y en las consultas médicas hace frío).</li> <li>En zonas con maquinaria.</li> <li>En las recepciones porque la puerta está abierta constantemente.</li> </ul>
Según arquitectura / diseño de los espacios	Se suele tener una percepción diferente de la temperatura: <ul style="list-style-type: none"> <li>En las áreas que por su orientación reciben sol durante más tiempo.</li> <li>En zonas con cristalerías porque también pega más el sol.</li> <li>En áreas o servicios con diferentes tamaños porque unas se climatizan más rápido que otras.</li> <li>En zonas donde se utilizan materiales (metálicos) que transmiten más el calor.</li> </ul>

Como se suponía desde un principio, se ha corroborado que la percepción de la temperatura depende de muchos condicionantes. Depende de las características de cada persona en particular: de su edad, de su estado de salud...; depende del área del hospital donde te encuentres, sobre todo de su tamaño y de la cantidad de gente que haya en ella y el tipo de trabajo que se desarrolle; y depende del diseño de los espacios: de la orientación, de los tamaños y de los materiales empleados.

El tratamiento de datos consiste en un **análisis interpretativo del contenido** de las entrevistas. Este análisis se basa en un modelo descriptivo en el que las respuestas de los participantes se resumen creando **breves descripciones** y ofreciendo, además, el **significado de los datos obtenidos**. Este modelo de análisis utiliza la grabación de las sesiones y los registros de observación, para contrastar los datos con el entorno en que han sido expresados (universo social de referencia).

El análisis que se sigue es un proceso sistemático y verificable, realizado por el entrevistador y contrastado por el observador (si lo hay) y un experto en el tema, producto o servicio sobre el que se esté estudiando.