

ARTÍCULO DE REFLEXIÓN

DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>

Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud

Interview: a practical guide for qualitative data collection in health research

Recibido: 21/09/2016. Aceptado: 30/10/2016.

Claudia Troncoso-Pantoja^{1,2} • Antonio Amaya-Placencia³

¹ Universidad Católica de la Santísima Concepción - Facultad de Medicina - Departamento de Ciencias Clínicas y Preclínicas - Concepción - Chile.

² Universidad Católica de la Santísima Concepción - Centro de Investigación en Educación y Desarrollo - Concepción - Chile.

³ Universidad Católica de la Santísima Concepción - Facultad de Medicina - Nutrición y Dietética - Concepción - Chile.

Correspondencia: Claudia Troncoso Pantoja. Departamento de Ciencias Clínicas y Preclínicas, Facultad de Medicina, Universidad Católica de la Santísima Concepción. Campus San Andrés, Alonso de Ribera 2850. Teléfono: +56 041 2345427. Concepción. Chile. Correo electrónico: ctroncosop@ucsc.cl.

| Resumen |

El paradigma cualitativo de investigación se presenta en la salud como una orientación que profundiza en la subjetividad de los individuos, con quienes interactúa para obtener mayor conocimiento de estos y de los fenómenos y conductas que los atañen.

La entrevista se enmarca dentro del quehacer cualitativo como una herramienta eficaz para desentrañar significaciones, las cuales fueron elaboradas por los sujetos mediante sus discursos, relatos y experiencias. De esta manera se aborda al sujeto en su individualidad e intimidad. Por esto, el texto tiene como objetivo establecer una guía práctica y necesaria para la consecución correcta de entrevistas en el área de la investigación cualitativa en salud. Así, también presentan los pasos y técnicas necesarias para lograrlo.

Palabras clave: Investigación cualitativa; Técnicas de investigación; Entrevista (DeCS).

.....
Troncoso-Pantoja C, Amaya-Placencia A. Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. Rev. Fac. Med. 2017;65:329-32. Spanish. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>.

| Abstract |

The qualitative paradigm of research in health is considered as an orientation that delves into the subjectivity of individuals with whom it interacts to understand them, the phenomena and the behaviors of its interest better.

Interviews are part of the qualitative work and is an effective tool to unravel meanings elaborated by the subjects in their speeches, stories and experiences. In this way, subjects are approached in their individuality and intimacy. Therefore, this paper aims to establish a practical and necessary guide for correctly applying interviews in health qualitative research.

Keywords: Qualitative Research; Investigative Techniques; Interview (MeSH).

.....
Troncoso-Pantoja C, Amaya-Placencia A. [The interview: a practical guide for qualitative data collection in health research]. Rev. Fac. Med. 2017;65:329-32. Spanish. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>.

Introducción

La búsqueda del conocimiento a través de la investigación cualitativa se centra en estudiar los fenómenos en su contexto, desde la vivencia, sentido o interpretación de la persona y las complejidades de los fenómenos que percibe (1). El estudio se fortalece con los resultados de la realidad estudiada (2), mediante la comprensión subjetiva de estos sucesos en su contexto, con diversas fuentes de obtención de la información y por medio de un análisis abierto y flexible para su sistematización. Así, se interpreta el sentido y significado que el sujeto de estudio le entrega para explicar y comprender los hechos investigados sin buscar la generalización de sus resultados (3-6).

Esta comprensión holística de la realidad y su significancia personal se ha incorporado a las prácticas en la investigación de salud (7), fortalecida por las limitaciones del paradigma positivista del enfoque biomédico tradicional y por una mejor comprensión de los sucesos acontecidos en el ámbito social y humano que les siguen a los procesos de salud y enfermedad de los sujetos de estudio (8).

En la investigación cualitativa se exhibe una conversación con el sujeto de estudio, lo cual se ajusta a las características de lo que se pretende estudiar (9) y responde al qué, por qué o cómo ocurren determinados sucesos (10).

La estructura metodológica para el desarrollo de este tipo de investigación comienza con la formulación de un problema a investigar, el cual permitirá estructurar el diseño del estudio. Después se recogen los datos para ser reducidos y analizados y, así, obtener resultados para que el investigador interprete (11-12).

Uno de los puntos críticos en el desarrollo de la investigación es la adecuada recolección de datos. Los métodos más clásicos corresponden a las entrevistas individuales o grupales, los grupos de discusión o la observación. Esta elección va a depender de las metas que presente la investigación, la metodología utilizada y el tipo de información que se necesite. Además, se deben considerar los recursos humanos y materiales que se presenten para el desarrollo del proyecto (13).

La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador (14). También está consciente del acceso a los aspectos cognitivos que presenta una persona o a su percepción de factores sociales o personales que condicionan una determinada realidad (15). Así, es más fácil que el entrevistador comprenda lo vivido por el sujeto de estudio (16).

En la clasificación de las entrevistas se identifican las denominadas *estructuradas*, las cuales plantean preguntas con anterioridad y tienen una estructura definida que se mantiene al momento de ser realizada, lo que podría limitar la opinión del sujeto estudiado; por esta razón son menos recomendadas para este tipo de investigación. También están las *entrevistas semiestructuradas*, de mayor flexibilidad pues empiezan con una pregunta que se puede adaptar a las respuestas de los entrevistados. Por su parte, *las entrevistas abiertas o no estructuradas* se adaptan más a condicionantes de la conversación investigativa. Esto último puede conllevar preguntas que no siempre responden a los objetivos de estudio, lo cual exige más experiencia técnica por parte del entrevistador (17).

Es importante señalar que el investigador que ejecuta o conduce la entrevista debe tener experiencia, pues necesita direccionar la conversación sin que esto influya en las respuestas, motivo que lo hace elaborar un guion en donde estén contenidas las categorías y las temáticas con sus respectivas preguntas según el tipo de entrevista. Lo anterior no descarta que en el transcurso de la investigación se presenten categorías emergentes a considerar; este aspecto resulta de suma importancia, ya que el posterior análisis se realiza en torno a los contenidos fijados o emergentes del escrito.

Preparación de la entrevista: elaboración de protocolo

El proceso previo a la realización de la entrevista debe tener una estructura que le permita ser aplicada por uno o más investigadores, sin alterar los objetivos del estudio. Según lo anterior y, como todo proceso investigativo, es necesario formalizar o estandarizar las actividades a realizar mediante un protocolo. Este último instrumento se define como un registro formal de las secuencias detalladas en un proceso científico, médico o técnico (18).

En el trabajo de campo, cuando más de un investigador va a realizar una misma actividad, es imprescindible la elaboración de un protocolo. Esto fortalecerá la corroboración del proceso y, por lo tanto, la autenticidad y posible transferibilidad del estudio. Además, los criterios individuales de los investigadores se unifican a través de esta actividad, la cual debe registrarse por escrito y ser conocida por todos los integrantes del equipo de investigación para realizar las entrevistas.

Aspectos a considerar en el registro escrito de protocolo para aplicación de entrevistas

Los puntos identificados a continuación deben tenerse en cuenta en el escrito donde se conformará el protocolo del estudio, de modo que este instrumento se identifique y adapte a la investigación.

- a) Lugar donde se realizará la entrevista, debe ser en un ambiente que le entregue comodidad al entrevistado y al entrevistador, como el domicilio del sujeto o algún sitio que estime conveniente.
- b) Presentación del investigador y metas del estudio, en donde el primero se identifica con nombre, lugar de procedencia, etc., y sirve para identificar la temática y los objetivos del estudio con claridad.

c) Lectura del consentimiento informado, revisado por el sujeto. Si la persona tiene problemas para la lectura del documento, ya sea orgánica o funcional, el investigador lo hará por él en presencia de un testigo seleccionado por el sujeto de estudio.

d) Firma del consentimiento informado, dada después de que este se haya leído. Se pregunta al potencial entrevistado por su voluntad de participar en la investigación; si la respuesta es afirmativa, se le solicita que firme dos copias de este documento, uno para el investigador y otra copia para el participante; si la respuesta es negativa, se agradece la atención prestada hasta el momento.

e) Inicio de entrevistas. Si la entrevista puede ser realizada, se solicita un lugar cómodo para iniciar la ronda de preguntas.

f) Registro de la entrevista mediante equipo audiovisual o similar para grabar la entrevista y poder comenzarla.

g) Finalización de la entrevista, tras lo cual se apaga el equipo utilizado para la recolección de la conversación investigativa.

h) Agradecimiento del entrevistador por la gentileza y voluntad de participar de la persona investigada, seguido de una despedida.

Desarrollo de la entrevista

La entrevista se debe realizar en un ambiente de diálogo, aceptación y empatía (19), lo cual es interesante para el sujeto de estudio y también para el investigador, pues es un momento no solo de conversación, sino de intercambio de vivencias, conocimientos, sensaciones, creencias y pensamientos de la persona entrevistada (20). Esto recuerda que las percepciones de salud y enfermedad son individuales, por lo que se debe considerar el respeto y la comprensión de la persona como habilidades necesarias del entrevistador (21). Este último también debe tener capacidades comunicativas como el uso de un lenguaje apropiado, sin mayores tecnicismos, pero no muy coloquial, pues, de lo contrario, se pone en riesgo la empatía hacia el entrevistado (22).

Antes de iniciar la conversación, es necesario que el entrevistador identifique el perfil de la persona estudiada y registre su edad, sexo, nivel educacional, entre otros datos relevantes para la investigación (23).

También es necesario que los investigadores consideren los siguientes aspectos antes de su conversación:

Espacio físico: el diálogo se debe dar en un ambiente tranquilo, sin mayores distracciones para el entrevistado y entrevistador. Es por eso que salas de espera o pasillos no son espacios ideales para realizar una conversación investigativa.

Consentimiento informado: este instrumento de validación ética de la investigación debe ser conocido por el entrevistado, de preferencia con anterioridad, lo cual se recomienda para que la persona conozca la realidad de su participación en la investigación con los riesgos, beneficios y, sobre todo, el derecho a retirar su participación de forma voluntaria durante el proceso de la entrevista.

Equipos audiovisuales para registro de información: se debe comprobar el buen funcionamiento de los equipos usados para el registro de las entrevistas y considerar el uso de una videgrabadora o algo similar. Esto debido a que el lenguaje no verbal de los entrevistados también debe ser utilizado por los investigadores en el análisis de resultados.

Guion de la entrevista: consiste en el registro escrito de las preguntas que conforman el instrumento de recolección de los datos.

Puntos y técnicas a considerar por el entrevistador al momento de realizar la entrevista

El entrevistador debe tener una actitud atenta que favorezca el discurso y no influya en sus respuestas. Los silencios no deben

ser incómodos y, en cambio, ser útiles para que el entrevistado encadene sus ideas.

Para mantener una adecuada comunicación verbal, el tono de voz y las palabras utilizadas serán adaptadas al entrevistador, sin modificar las metas finales del estudio.

En cuanto a la comunicación no verbal, el entrevistador debe mantener un contacto visual con la persona entrevistada y conservar una adecuada postura, expresión facial y distancia respetuosa. Se pueden utilizar ruidos y gestos de aceptación como “ah” y “mmm”. También se puede mostrar un rostro expectante o mover la cabeza de forma afirmativa.

Repetir o reafirmar expresiones del entrevistado sin hacer una pregunta directa. Esta muestra de interés y entendimiento permite que el entrevistado prosiga, como pasa en el siguiente ejemplo: la entrevistada señala comer mucha comida chatarra, por lo que el entrevistador dirá “muchísima comida chatarra” y, así, se continuará la charla sobre ese punto.

El entrevistador no debe rechazar alguna de las respuestas, emitir juicios o interrumpir al entrevistado durante el desarrollo de su discurso.

Para favorecer el desarrollo del discurso, el investigador puede pedir aclaraciones o resumir la respuesta de la persona entrevistada, emitiendo, de ser necesario, palabras que refuercen el discurso, como por ejemplo: ¿cómo?, ¿por qué?, explíqueme esto último.

Recapitular o invitar a relatar de nuevo algún suceso de su vida. El segundo relato suele ser más elaborado y puede ahorrar tácticas y preguntas. Una frase ejemplo para esto es “volviendo al tema de...”.

Se puede pedir al entrevistado que se extienda sobre un tema mediante formas verbales como: ¿Le parece agregar algo más?

Para no extender el tiempo de la entrevista, de manera respetuosa el investigador volverá a direccionar la pregunta tipo al entrevistado, en especial si este último profundiza en temáticas que no responden a los objetivos del estudio.

Realización de entrevista

Para facilitar la comprensión de cómo realizar la entrevista y responder al tipo de conversación investigativa ya definida, se va a contextualizar la siguiente situación: el sujeto en investigación es de sexo femenino, tiene 42 años de edad, es atendida con regularidad en un centro de salud comunitario, presenta diabetes *mellitus 2* con regular control metabólico y tiene sobrepeso. Asiste desde hace un año a un programa de educación en enfermedades crónicas, el cual realiza actividad física y recibe formación en alimentación saludable regulada por profesionales disciplinares. Sin embargo, no se han verificado grandes modificaciones en su peso corporal y consumo alimentario, situación similar a la de un número importante de personas adscritas a este programa.

Dicha situación ha complicado a los directivos del centro de salud, por lo que han decidido profundizar en la importancia que perciben los beneficiarios de las actividades que se realizan. Así, se comienza un estudio de investigación que presenta, como meta final, la interpretación de la significancia de realizar actividad física y de la formación en alimentación saludable a través de un programa educacional.

¿Cómo iniciar la entrevista?

Una vez que se han resguardado todas las actividades previas a la conversación, se debe comenzar con una pregunta que, si bien

garantiza las bases de la investigación, no responde con precisión a las categorías teóricas planteadas u objetivos específicos, los cuales se mencionarán, para este ejemplo, como el significado de realizar actividad física (categoría teórica 1) y recibir formación en alimentación sana (categoría teórica 2).

La pregunta de inicio puede ser, por ejemplo: ¿Qué opinión presenta del programa educacional? Después de lo cual se debe profundizar en el sentir de la persona y la carga emocional que le da a su vida o a su estado de salud. Si este es positivo, negativo o neutro, es necesario explorar el por qué. Esta es una pregunta amplia que permite una respuesta larga, desde su vivencia, donde opine sobre el estudio, sin necesidad de responder a las categorías teóricas de este estudio.

Por lo general, este es un trabajo de equipo y no todos los integrantes tienen las mismas habilidades comunicativas, por lo que, a pesar de tener un protocolo, es necesario que las preguntas sean acompañadas por una breve explicación para el investigador que realiza el trabajo de campo, lo cual permite unificar los criterios para desarrollar la entrevista.

Una vez se inicia la conversación, se debe profundizar en las respectivas categorías teóricas. La manera en que se aplican las preguntas depende directamente del tipo de entrevista que se seleccionó para la investigación: estructurada, semiestructurada y abierta, por lo cual se pueden usar más de un tipo de entrevista a la vez para la misma investigación.

Ejemplo de formulación de preguntas

La categoría teórica *significancia en la realización de actividad física* incluye:

- a) Entrevista abierta. Como ejemplo de pregunta está: ¿qué le parece la realización de actividad física en el programa educacional? El objetivo principal de una pregunta abierta es permitir que el entrevistado pueda hilar ideas o explayarse sobre un tema de manera global. Además, resulta de gran ayuda cuando no se presenta demasiada información acerca de algún aspecto investigado.
- b) Entrevista semiestructurada: como ejemplo ejemplo de esta pregunta está: ¿qué ha visto ahora que no se haya hecho antes por algún otro programa?; o viceversa, ¿qué siente al momento de haber finalizado las actividades físicas dentro del programa? Se recomienda partir de lo libre a lo estructurado.

En este tipo de preguntas se acota la información que resulta de ciertos aspectos relacionados con el objeto de estudio, a fin de obtener datos más profundos en temas específicos. Además, este tipo de preguntas son de gran ayuda para evitar que el entrevistado entregue más información de la necesaria.

- c) Entrevista estructurada: como ejemplo ejemplo de esta pregunta está: a partir de lo acontecido en el programa, ¿siente que el ejercicio físico lo beneficia o es lo mismo de siempre? Con este tipo de preguntas, el entrevistado recibe las opciones de respuesta. Tanto el guion de entrevista como el orden de las preguntas están completamente estructurados.

Una vez finalizadas las preguntas que responden a la investigación y, a modo de conclusión de la entrevista, se recomienda una pregunta de cierre que permita, de forma cordial, finiquitar la conversación con una temática que responda a los objetivos del estudio, la cual puede ser: ¿usted recomendaría participar en este programa? Se sugiere

profundizar en la respuesta positiva o negativa de la participación en el programa educacional.

Conclusiones

La entrevista es un instrumento de recolección cualitativo que se presenta como una gran herramienta de obtención de datos enriquecedores para el quehacer investigativo en salud. Esta es capaz de entregar la profundidad que, en muchas ocasiones, los instrumentos de tipo cuantitativo dejan de lado debido a su afán de generalizar y reducir el error al mínimo, por lo cual no ahondan en el carácter discursivo de las personas, con sus significados y concepciones.

Este tipo de instrumento de recolección permite que el entrevistador lo use con mayor naturalidad. Se debe considerar que la base primordial de las habilidades pertinentes para aplicar una entrevista es la conversación cotidiana de los sujetos. Para el fin investigativo, la comunicación verbal cotidiana se entrena para la obtención e información acabada de un tema.

Una entrevista bien formulada permite un acercamiento a poblaciones, mientras que otras técnicas dejarían contenido importante por fuera, sobre todo en el estudio con grupos etarios específicos, como las personas mayores, en el que un cuestionario tipo estadístico puede producir cierta falta de entendimiento o lejanía entre el entrevistador y el objeto de estudio. Se debe atender el hecho de que, en estadísticas, todo se reduce a cómo se configuró el instrumento para disminuir el error, mientras que en la entrevista y las técnicas de recolección cualitativas el investigador, o quien recolecta la información, también es un instrumento.

De esta manera, un entrevistador bien entrenado permite la obtención de información fidedigna, auténtica y veraz, de modo que incorpora su subjetividad al proceso y no se abstrae de este. Para este ámbito, la generalización, representatividad y búsqueda constante de objetividad en lo cuantitativo pasan a segundo plano, a fin de obtener el significado real que proviene del relato de las personas, pues el último fin de las actividades en el área de salud es su bienestar y no solo una estadística más o un código en una base de datos.

La entrevista, al desentrañar las significaciones elaboradas desde los sujetos, permite conocer y comprender mediante la integración de varias dimensiones de los sujetos; de este modo, ayuda a comprender una conducta, teniendo en cuenta el marco sociocultural en el que las personas interpretan, piensan y elaboran sentido.

Resulta clave, por lo tanto, instruir al investigador del área de salud en cómo elaborar una entrevista de manera correcta, sobre todo su guion, lo cual incluye las preguntas pertinentes al objeto de estudio y las técnicas que el entrevistador va a usar. La consecuencia esperada es la obtención de contenidos veraces por el proceso en sí y la dinámica que exhiben las técnicas de recolección cualitativas, lo cual genera hipótesis de trabajo para futuras investigaciones que profundicen el conocimiento de las ciencias de la salud y su relación con las personas.

Conflicto de intereses

Ninguno declarado por los autores.

Financiación

Ninguna declarada por los autores.

Agradecimientos

Ninguno declarado por los autores.

Referencias

1. Noreña A, Alcaraz N, Rojas J, Rebolledo D. Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *AQUICHAN*. 2012;12(3):263-74.
2. Varguillas C. El uso de Atlas Ti y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido UPEL. Instituto pedagógico Rural El Macaro. *Laurus*. 2006;12(Extra):73-87.
3. Di Virgilio M, Fraga C, Najmias C, Navarro A, Perea C, Plotno G. Competencias para el trabajo de campo cualitativo: formando investigadores en ciencias sociales. *Revista Argentina de Sociología*. 2007;5(9):90-110.
4. Sierra L. Dilema de los métodos de investigación en enfermería. *REVI-SALUD Unisucre*. 2014;2(2):68-70. <http://doi.org/b9qm>.
5. Molina C, Meléndez JC. Análisis cualitativo del bienestar en la vejez. *Rev Esp Geriatr Gerontol*. 2007;42(5):276-84. <http://doi.org/dr33m6>.
6. Martínez C. El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Ciênc. saúde coletiva*. 2012;17(3):613-9. <http://doi.org/b9qn>.
7. Martín B, Gálvez M, Amezcua M. Como estructurar y redactar un relato biográfico para publicación. *Index Enferm*. 2013;22(1-2):83-8. <http://doi.org/b9qp>.
8. Gálvez M, Gómez A, García M, Martín B. Nuevos horizontes para la evidencia científica: Investigación cualitativa en el campo de la salud. *Arch Memoria*. 2010 [cited 2017 Jul 17];7(fasc. 1). Available from: <https://goo.gl/KewHk6>.
9. Taller de Investigación Cualitativa. Investigación Cualitativa. Universidad Alberto Hurtado. 2014 [cited 2017 Jul 17]. Available from: <https://goo.gl/LeIRk>.
10. Palacios D, Corral I. Fundamentos y desarrollo de un protocolo de investigación fenomenológica en enfermería. *Enferm Intensiva*. 2010;21(29):68-73.
11. Erazo MS. Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa. *Cienc. docencia tecnol*. 2011;22(42):107-36.
12. Suárez C, Del Moral G, González MT. Consejos prácticos para escribir un artículo cualitativo publicable en Psicología. *Psychosocial Intervention*. 2013;22(1):71-9. <http://doi.org/f2ms4x>.
13. Vivar C, McQueen A, Whyte D, Canga N. Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación. *Index Enferm*. 2013;22(4):222-7. <http://doi.org/b9qq>.
14. Vargas I. La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista CAES*. 2012;3(1):119-39.
15. López RE, Deslauriers JP. La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *margin*. 2011 [cited 2017 Jul 17];(61). Available from: <https://goo.gl/odfcej>.
16. Rocha R, Mendonca RL, Andrade N. Entrevista fenomenológica: peculiaridades para la producción científica en enfermería. *Index Enferm*. 2013;22(1-2):107-10. <http://doi.org/b9qr>.
17. Díaz L, Torruco U, Martínez M, Varela M. La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Inv Ed Med*. 2013;2(7):162-7.
18. Diccionario de la Lengua Española. 23ª ed. Real Academia Española; 2014 [cited 2017 Jul 17]. Protocolo. Available from: <https://goo.gl/y9a4aV>.
19. Mari R, Bo R, Climent C. Propuesta de análisis fenomenológico de los datos obtenidos en la entrevista. *Revista de Ciències de l'Educació*. 2010;1:113-33. <http://doi.org/b9qs>.
20. Abad E, Delgado P, Cabrero J. La investigación-acción-participativa. Una forma de investigar en la práctica enfermera. *Invest. educ. enferm*. 2010;28(3):464-474.
21. Bonill C. La importancia de las habilidades comunicativas en la humanización de los cuidados. *Index Enferm*. 2008;17(1):74-5.
22. Fornells J. El ABC del Mini-CEX. *Educ. méd*. 2009;12(2):83-9.
23. Robles B. La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*. 2011;18(52):39-49.