

Investigación educativa, una fundamentación metódica y metodológica

Énfasis Ambientes de Aprendizaje Mediados
por TIC de la Maestría en Educación UPB

Compiladores

Isabel Cristina Ángel-Uribe

Lina María Cano Vásquez

Alejandro Uribe Zapata



378.007
C227

Cano Vásquez, Lina María, autor

Investigación educativa, una fundamentación metódica y metodológica, énfasis ambientes de aprendizaje mediados por TIC de la Maestría en Educación UPB / autores Lina María Cano Vásquez [y otros 8] – 1 edición – Medellín: UPB, 2025 -- 255 páginas.

978-628-500-160-4 (versión digital)

1. Tesis y disertaciones académicas -- 2. Educación en ambientes virtuales (EAV) -- 3. Investigación educativa -- 4. Comunicación científica -- 5. Escritura académica -- 6. Metodología de la investigación

CO-MdUPB / spa / RDA
SCDD 21 / Cutter-Sanborn

© Guadalupe Álvarez
© Guillermo Echeverri Jiménez
© Beatriz Elena López Vélez
© Juan Carlos Echeverri-Álvarez
© María Elena Giraldo-Ramírez
© Gloria María Álvarez Cadavid
© Lina María Cano Vásquez
© Marita Lopera Rendón
© Fáber Andrés Piedrahíta Lara
© Editorial Universidad Pontificia Bolivariana
Vigilada Mineducación

Investigación educativa, una fundamentación metódica y metodológica

ISBN: 978-628-500-160-4 (versión digital)

Primera edición, 2025

Escuela de Educación y Pedagogía

CIDI. Grupo de investigación: Educación en Ambientes Virtuales. Proyecto de investigación: Proyecto General Grupo de Investigación en Educación en Ambientes Virtuales. Radicado: 358C-11/18-21

Gran Canciller UPB y Arzobispo de Medellín: Mons. Ricardo Tobón Restrepo

Rector General: Padre Diego Marulanda Díaz

Vicerrector Académico: Álvaro Gómez Fernández

Decano de Escuela de Educación y Pedagogía: Juan Francisco Vásquez Carvajal

Coordinadora Editorial UPB: Lisa María Colorado Rodríguez

Producción: Ana Milena Gómez Correa

Diagramación: María Isabel Arango Franco

Corrección de estilo: Weimar Toro Ramírez

Imagen portada: Shutterstock 2450090315

Dirección Editorial:

Editorial Universidad Pontificia Bolivariana, 2025

Correo electrónico: editorial@upb.edu.co

www.upb.edu.co

Medellín - Colombia

Radicado: 2328-15-08-24

Prohibida la reproducción total o parcial, en cualquier medio o para cualquier propósito, sin la autorización escrita de la Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

La entrevista: arte y técnica

Mag. Beatriz Elena López Vélez

Durante el verano de 1960, cuando era estudiante de antropología en la Universidad de California, Los Ángeles, hice varios viajes al suroeste para recabar información sobre las plantas medicinales usadas por los indígenas de la zona. Los hechos que aquí describo empezaron durante uno de mis viajes. Esperaba un autobús Greyhound en un pueblo fronterizo, platicando con un amigo que había sido mi guía y ayudante en la investigación. De pronto se inclinó hacia mí y me dijo que el hombre que estaba sentado junto a la ventana, un indígena viejo de cabello blanco, sabía mucho de plantas, del peyote, sobre todo. Pedí a mi amigo presentarme a ese hombre. Mi amigo lo saludó, luego se acercó a darle la mano. Después de que ambos hablaron un rato, mi amigo me hizo seña de unírmeles, pero inmediatamente me dejó solo con el viejo, sin molestarse siquiera en presentarnos.

Él no se sintió incomodado en lo más mínimo. Le dije mi nombre y él respondió que se llamaba Juan y que estaba a mis órdenes. Me hablaba de “usted”. Nos dimos la mano por iniciativa mía y luego permanecimos un tiempo callados. No era un silencio tenso, sino una quietud natural y relajada por ambas partes. Aunque las arrugas de su rostro moreno y de su cuello revelaban su edad, me fijé en que su cuerpo era ágil y musculoso. Le dije que me interesaba obtener informes sobre plantas medicinales. Aunque, de hecho, mi ignorancia con respecto al peyote era

casi total, me descubrí fingiendo saber mucho, e incluso insinuando que tal vez le conviniera platicar conmigo. Mientras yo parloteaba así, él asentía despacio y me miraba, pero sin decir nada.

Esquivé sus ojos y terminamos por quedar los dos en silencio absoluto. Finalmente, tras lo que pareció un tiempo muy largo, don Juan se levantó y miró por la ventana. Su autobús había llegado. Dijo adiós y salió de la terminal.

Me molestaba haberle dicho tonterías, y que esos ojos notables hubieran visto mi juego. Al volver, mi amigo trató de consolarme por no haber logrado algo de don Juan. Explicó que el viejo era a menudo callado o evasivo; pero el efecto inquietante de ese primer encuentro no se disipó con facilidad. (Castañeda, 1960, p. 2-3)

La entrevista: la mirada mediada por el diálogo

La mala experiencia de Carlos Castañeda en su primer encuentro con don Juan permite enunciar una definición de entrevista: vista, entre dos, mediada por el diálogo. La vista entre dos supone que no solo mira quien hace las veces de entrevistador: también mira el entrevistado. Esto, desde luego, cambia la perspectiva con respecto a quien analiza, pues el analizado, de la misma manera que es visto por el investigador, tiene la posibilidad de mirar a este y, por tanto, influir en su mirada.

Las situaciones de observación (de mirada) se entrecruzan, se intercambian entre uno y otro. Quien cree que mira desde unas categorías y una posición privilegiada –el investigador– en muchos casos no alcanza a percibir que las categorías y la posición están atravesadas por la mirada del otro –el investigado–, que no es ni ingenuo ni está sometido a las reglas creadas por el investigador. Incluso, la afirmación puede ser más categórica: solo hay investigado si este accede a serlo; en este sentido, en un alto porcentaje, el rumbo de la investigación no depende del investigador, sino del investigado; de aquí, la recurrente frase: sujeto y objeto se configuran y reconfiguran permanentemente en la relación que establecen.

Volvamos a la definición inicial: vista, entre dos, mediada por el diálogo. Analicemos con detenimiento la segunda parte de la definición: mediada por el diálogo. La mediación hace alusión a un espacio que se construye entre dos o más sujetos o agentes y que funciona como un campo de operaciones que hace que, después de participar en él, ni uno ni otro agente o sujeto

sean los mismos; porque no hay un mediador que no sea mediado, en el sentido de que el espacio de la mediación es el espacio del otorgamiento de sentido y, como ya se dijo, tanto el entrevistado como el entrevistador son sujetos en capacidad de otorgar sentido, y en su interacción de reconfigurar los sentidos propios y los del otro.

Diálogo, desde su etimología, se refiere tanto al conocimiento como al discurso. En el caso de la entrevista, el diálogo adquiere un matiz particular, que está básicamente dirigido por una intención: un problema, una temática, unos tópicos y unas interrogaciones y respuestas que se comparten en el espacio de la mediación y del otorgamiento de sentido. En términos de la investigación cualitativa, el diálogo, al hacer énfasis en ser una conversación intencionada, se convierte en un espacio de tensiones, de extrañamiento y de acomodamiento, tanto para el investigador como para el investigado.

El primero sabe que su función es obtener una información, pero que, al tiempo, no puede mostrar una actitud eficientista en la conversación, porque estaría negando el diálogo; sabe, además, que su comportamiento podría ser un obstáculo para alcanzar la información deseada y que la manera en que debe comportarse no depende exclusivamente de él, sino de lo que logre leer del otro; por tanto, tiene que fingir –lo cual no significa mentir– y, al mismo tiempo, ser lo más franco posible. El segundo, por su parte, reconoce estar allí por cuanto se requiere una información que él posee o cree poseer; la pregunta emergente es cuál versión de esa información espera el otro y cuál está dispuesto a dar; además, se comporta como un lector de signos: busca develar la intención que cree no conocer del otro.

Así las cosas, la entrevista pone en juego tres condiciones del entrevistador, en aras de obtener la mejor información en relación con el objeto de investigación: creatividad, talento para la intersubjetividad y capacidad de leer el contexto, más allá de lo visible para el común. La creatividad alude a la condición del entrevistador por medio de la cual reconoce la existencia efectiva de unos procedimientos e instrumentos que, aunque dirigen, en general, el proceso de obtención de la información, siempre tienen que estar abiertos a la mirada reflexiva del entrevistador con capacidad de reconocer situaciones contingentes que exigen flexibilizar tanto los procedimientos como los instrumentos, sin que ello vaya en desmedro del rigor metódico y metodológico.

El talento para la intersubjetividad es, en primer término, la capacidad para generar confianza y, fruto de esto, provocar que el entrevistado saque a flote aquello que guarda como más valioso y que no querría dar a conocer a cualquiera ni de cualquier manera. En este sentido, el entrevistado tiene que sentirse en confianza, sentirse escuchado y respetado en su palabra, lo cual, en el fondo, significa que el entrevistador pierde su condición de tal y pasa a ser, en la entrevista, alguien a quien se le puede confiar información valiosa para el entrevistado. La capacidad de leer el contexto, más allá de lo visible para el común, refiere a tener una mirada atenta sobre lo que ocurre en el entorno inmediato de la entrevista (lugar, mobiliario, elementos distractores, comunicación no verbal) y actuar en relación con las circunstancias emergentes de ese entorno, de tal manera que estas se tornen cada vez más favorables para el propósito de la investigación.

Estas tres condiciones del entrevistador se conjugan con un equipaje técnico: un conjunto de procedimientos, protocolos y herramientas que le permiten concretar la entrevista en términos de su diseño, ejecución, sistematización y análisis. De este modo, en la investigación se enfrentan dos condiciones: la personal, en cuanto capacidad del investigador; y la técnica, referida al equipamiento que asegure el rigor metódico del proceso.

El equipamiento técnico

Técnicamente, el propósito de la entrevista investigativa es recoger información acerca de un sujeto o de un grupo, a la luz de un objetivo de investigación. Esta información puede estar en dos órdenes: por un lado, se puede entrevistar a una persona o grupo de personas porque se considera que tiene conocimiento acerca de algún acontecimiento que es objeto de la investigación y se requiere acceder a esta información. Por ejemplo, en una investigación acerca de la historia de una institución se podría entrevistar a personas que hicieron parte de esta historia, para conocer su versión de la misma. Por otro lado, se pueden entrevistar personas porque interesa la información acerca de ellas mismas: sus prácticas, sus opiniones, su vida personal, sus ideas, por ejemplo.

Para Sierra (1998), la entrevista que se les realiza a personas o a un grupo de personas, por su conocimiento en relación con un tema, se denomina “entrevista enfocada”; la que se les realiza a personas porque interesan ellas, como tal, es llamada en “entrevista en profundidad”. En uno y otro caso, el investigador puede y debe ir una y otra vez sobre el mismo asunto; es

decir, aunque la entrevista es una técnica más económica que la observación, por ejemplo, en términos de tiempo, es poco factible que un solo espacio de conversación permita acceder a la información buscada; por tanto, en una y otra hay repregunta y reencuentro.

Aunque existen diversas tipologías de entrevistas, en este texto se proponen tres: estructurada, semiestructurada y no estructurada. Las dos primeras pueden ubicarse como entrevistas formales; la tercera, como entrevista no formal o informal.

- **Entrevista estructurada:** es aquella que se realiza a partir de una estructura cerrada, es decir, con la elección previa de las preguntas que se van a formular al entrevistado. Estas preguntas no se modifican en la conversación; además, tienden a la estandarización, lo cual hace que la entrevista sea menos conversacional. Son pertinentes cuando el investigador tiene claramente definidas las categorías de investigación y no pretende hacer mayor énfasis en la información emergente.
- **Entrevista semiestructurada:** en esta se cuenta con unos tópicos, esto es, unas temáticas rectoras u orientadoras de las posibles preguntas que se van a formular. A partir de los tópicos, el investigador cuenta con una batería de posibles preguntas o formulaciones, entre las cuales define las más pertinentes para sostener la conversación con el entrevistado. En este tipo de entrevistas, si bien el investigador ya tiene unas categorías previas, deja espacio para la emergencia de nuevas categorías y puntos de conversación.
- **Entrevista no estructurada:** es aquella que, con base en un objetivo de investigación y en una temática amplia, se realiza como diálogo espontáneo con el entrevistado, es decir, no cuentan con un guion ni con un protocolo de aplicación estandarizados, sino que dependen de una situación, más o menos casual, que el investigador aprovecha para obtener información relevante de una fuente. Este tipo de entrevista es de gran riqueza en el sentido de que se elabora en “contextos naturales” de conversación, y, por tanto, pueden emerger enunciados más “desprevenidos” de los entrevistados. Su mayor peligro es la poca atención que los investigadores inexpertos les prestan a estos espacios de diálogo y, en este sentido, la poca sistematización que hacen de los mismos.

En la investigación cualitativa, la entrevista contempla tres etapas: diseño, aplicación, y sistematización y análisis. En el diseño, el investigador decide qué tipo de entrevista va a realizar, cuál será el objetivo de la misma, cuáles serán los protocolos de actuación del entrevistador y qué se va a preguntar. En la etapa de aplicación el investigador lleva a cabo las entrevistas con más o menos apego al diseño planteado. La etapa de sistematización y análisis es relativamente simultánea con la de aplicación; en esta, el investigador decide los formatos en los cuales almacenará y, posteriormente, recuperará la entrevista, los tipos de análisis que realizará y los protocolos de validación del proceso.

Diseño de la entrevista

Diseñar una entrevista no es hacer un listado de preguntas. El diseño de la entrevista debe ser meticuloso; en este sentido, no se diseña una entrevista en el primer trazo, ni con el primer intento. La entrevista, como todas las técnicas, concreta la postura epistemológica de la investigación y la comprensión teórica que se tenga del objeto. A continuación, se presentan algunos aspectos del proceso de diseño.

Especificación del objetivo de la entrevista

El investigador explicita cuál es la información que requiere recolectar y para qué la necesita. Normalmente, el objetivo de la entrevista se encuentra en relación directa con un objetivo de investigación (general o específico), pero no puede confundirse con este.

Definición del tipo de entrevista

Esta definición se hace con base en el enfoque y los objetivos de investigación y en relación con las posibilidades prácticas del investigador (recursos físicos, financieros y humanos, tiempo, acceso a la población, eficacia y eficiencia en la sistematización).

Construcción de instrumentos de recolección de información: guion y protocolo

A partir del tipo de entrevista y del objetivo se construyen los instrumentos para operativizar y estandarizar, en aras de la validez, la recolección de información. En términos generales, puede hablarse de dos instrumentos: el guion y el protocolo.

El guion

Este, como su nombre lo indica, es una guía que orienta al entrevistador para sostener el diálogo con el entrevistado, a la luz del objetivo de la entrevista. En una entrevista estructurada, el guion consiste en el listado de las preguntas o reactivos organizados en una secuencia lógica. En la entrevista semiestructurada, el guion está compuesto por una serie de tópicos (temas generales sobre los que girará la entrevista) y, por cada tópico, algunas preguntas que sirven como referencia para la conversación, y que el entrevistador podrá modificar de acuerdo con la situación particular de la entrevista. En la entrevista no estructurada no existe guion; pues, como se ha dicho, esta funciona como un espacio de diálogo espontáneo que aparece en cualquier momento de la investigación. En este caso, el guion es la propia experiencia y comprensión que el investigador tenga de la investigación.

La construcción del guion inicia con la definición y descripción de las categorías, a propósito del objetivo de investigación, que se pretenden hacer emerger por medio de las preguntas. El investigador debe esclarecer qué quiere ver, cuáles son los componentes del objeto y cómo se puede ver eso a través de lo que la gente dice. Este es un proceso de análisis. Por ejemplo, si el objetivo es ver una práctica, las preguntas iniciales podrían ser qué es una práctica, qué tipo de práctica es y qué aspectos de la misma se quieren ver. En este punto, aunque se trabaja con base en el proceso de conceptualización realizado en el marco referencial, el investigador no realiza una conceptualización de la noción; más bien, elabora una definición de la misma que permita llevarla de lo abstracto a lo concreto (para luego volver a la abstracción, por supuesto).

De acuerdo a este análisis, el investigador define bloques temáticos, tópicos y preguntas. Los bloques temáticos se refieren a grandes componentes del objeto que se pretende ver; los tópicos, por su parte, son temas agrupadores que especifican los bloques temáticos, es decir, sus componentes; y las

preguntas son las formulaciones sobre las cuales versará la conversación. En este contexto, el entrevistado solo accede a la pregunta, no conoce los bloques temáticos ni los tópicos de investigación.

La cantidad de tópicos y de preguntas de la entrevista depende del objetivo de la misma. Ahora bien, como se anotó anteriormente, la situación misma de la entrevista no introduce nuevos tópicos, pero sí puede aceptar nuevas preguntas o repreguntas, sobre todo cuando el entrevistador considera que una respuesta del entrevistado fue escueta, se contradice con una anterior o requiere ampliación.

Protocolo de aplicación

Consiste en la disposición de personas, recursos, espacios, tiempos y diseño de las formas de interacción apropiados para llevar a cabo lo propuesto en la planeación de la entrevista. La importancia de esta disposición radica en asegurar, por una parte, que la dinámica de la entrevista corresponda a lo presupuestado por el grupo de investigadores; por otra, que se sigan las mismas pautas en el desarrollo de cada entrevista, con el fin de que no haya desviaciones o irregularidades notorias en los resultados debidos a la falta de consenso en el manejo de los criterios de realización de la entrevista por parte de los investigadores.

Cuando la investigación es grupal, se debe decidir, a propósito de las personas, quiénes participarán en la entrevista en calidad de entrevistadores y quiénes harán las veces de observadores –en caso de que se considere necesario contar con estos– y cuáles serán las funciones de unos y otros. En todo caso, salvo otras especificaciones, el entrevistador tiene la función de apropiarse el guion y desarrollarlo con el entrevistado, con el especial cuidado de que se siga la estructura definida con anterioridad; asimismo, le compete mantener el clima adecuado de la conversación para obtener la información relevante. El observador, por su parte, cumple dos funciones: la primera de ellas consiste en asegurar el funcionamiento técnico de la entrevista (grabación –en caso de que la haya–, recursos, responder a las contingencias); la segunda consiste en registrar los aspectos inherentes a la atmósfera o ambiente de la entrevista que no quedan consignados en la grabación de la misma.

De igual manera, en el protocolo se plantean las circunstancias “ideales” para la realización de la entrevista: características del lugar (formal o informal, familiar o extraño); actitud consciente del entrevistado (formas de coordinar

la conversación); estrategias de sostenimiento para el diálogo (“hacer hablar” cuando el entrevistado es parco o reconducir cuando este se aleja del tema); formas de registro (organización y disposición de los mecanismos de audio o video y de la toma de notas).

Finalmente, en el protocolo debe quedar registrada la decisión acerca de si el entrevistado tendrá o no acceso al guion antes de la entrevista. Esta decisión depende del contexto de diálogo que se quiera establecer: se entrega previamente el guion cuando se pretende que el entrevistado tenga tiempo de preparar sus respuestas y de acceder a información que requiera para hacerlo; no se entrega el guion cuando se pretende tener respuestas “más espontáneas” del entrevistado. En cualquier caso, es necesario que la condición de entrega previa no se cumpla para toda la muestra.

Ejecución de la entrevista

Este es el momento del diálogo; es un espacio social, en el que se pone en escena la capacidad creativa del investigador y el utillaje que ha construido. En este diálogo, dos sujetos (entrevistador y entrevistado) se enfrentan con sus miedos, actitudes, percepciones, conocimientos y creencias. Existen diversas recomendaciones para enfrentar este momento de la recolección de datos; sin embargo, es necesario reiterar que estas recomendaciones generales tienen que ser leídas por el investigador en el propio escenario de su investigación. Es decir, no pueden ser tomadas literalmente, pero tampoco que sean desconocidas.

Antes de encontrarse con el entrevistado

- Comuníquese al entrevistado el sentido de la entrevista y especifíquele la confidencialidad y uso académico de la información que va a aportar. Además, cuénteles quiénes asistirán a la entrevista y cuál será el papel de cada uno; por último, solicite su permiso para grabar la misma, en audio o video.
- Grabe la claqueta de la entrevista (número de entrevista, nombres del entrevistado, del entrevistador y del observador, fecha, lugar y otros aspectos que se consideren de importancia para la investigación, en términos de identificación). Además, verifique el funcionamiento correcto del dispositivo de grabación.

- Verifique la disponibilidad del lugar de la entrevista y las condiciones del mismo.
- Confirme el lugar y hora de la entrevista con el entrevistado.

En el comienzo de la entrevista

- Establezca un contacto que haga sentir en confianza al entrevistado (ni tan distante que lo intimide, ni tan cercano que lo moleste).
- Inicie con preguntas informales que permitan ir creando un clima de conversación.
- Organice el dispositivo de grabación, sin dar mucha relevancia a esta acción; más bien, de manera discreta, pero no oculta (previamente de debió solicitar la autorización para grabar).
- Las primeras preguntas relativas a la investigación deben ser las más abiertas, de tal forma que el entrevistado pueda hablar sin “una estructura fija” y gane confianza.

En el desarrollo de la entrevista

- Mantenga la atención en el diálogo: escuche atentamente las respuestas del entrevistado; esto le permitirá definir qué preguntas debe rehacer o reformular, sobre qué aspectos de la conversación debe volver, cuáles preguntas ya han sido parcialmente resueltas y la manera como volverá sobre ellas.
- Realice las preguntas en un tono abierto y de manera oportuna, de tal forma que genere en el entrevistado la sensación de que puede hablar amplia y libremente, y que no hay afán, para que responda de manera muy específica.
- Esté atento a la comunicación no verbal: gestos, posturas del cuerpo, movimientos de la cabeza, entre otros. Por un lado, debe controlar los gestos propios; pues, por ejemplo, un movimiento de negación con la cabeza, así sea sutil, por parte del entrevistador podría ser leído por el entrevistado como un juicio negativo acerca de lo que está diciendo, lo

cual, por supuesto, puede crear un clima de desconfianza e inseguridad e ir en contra del propósito de la entrevista. Por otro lado, debe observar las posturas y gestos del entrevistado para trazar estrategias de redirección de la entrevista, en caso de ser necesario.

- Procure no interrumpir el discurso del entrevistado; más bien, en caso de imprecisiones, reformule la pregunta.
- Evite una postura eficientista en la conversación. Recuerde que está hablando con una persona, no con un transmisor de información; por tanto, haga sentir al entrevistador como un interlocutor, lo cual implica que este se puede tomar su tiempo para responder.
- El observador debe asumir una posición casi de invisibilidad; en este sentido, debe ser extremadamente prudente con sus gestos, postura corporal y, en general, con los movimientos que realice. Su papel, como se ha dicho, es tomar atenta nota de aspectos que considere relevantes del diálogo (como, por ejemplo, los aspectos de comunicación no verbal); al mismo tiempo, debe estar alerta en relación con las preguntas realizadas por el entrevistado y las respuestas del entrevistado; pues, al finalizar la entrevista, tendrá un espacio para repreguntar por aspectos que considere de interés y que, a su juicio, no fueron suficientemente conversados. Por último, debe responder por la parte técnica de la grabación.

Al finalizar la entrevista

Cuando ya el entrevistador considere que ha concluido la entrevista, debe introducir al observador en la conversación, para que este tenga la oportunidad de reformular preguntas o pedir ampliación de alguna temática que, a su juicio, se trató superficialmente.

En la despedida hay que agradecerle al entrevistado y ofrecerle la devolución de la entrevista cuando sea transcrita, para que revise la información de la misma; de igual manera, se debe reiterar la confidencialidad de la información y el uso académico que se hará de la misma. Finalmente, debe pedirle la posibilidad de otro espacio para volver a conversar.

Sistematización y análisis de la entrevista

Es común que quienes tienen poca experiencia en relación con la investigación, en general, y con la entrevista, en particular, tiendan a apresurarse en relación con el diseño, la ejecución, y la sistematización y análisis de la información. Incluso, existe la tendencia a olvidar o dejar de lado el marco referencial construido (se considera como una etapa superada de la investigación).

Dada esta tendencia, es necesario llamar la atención sobre este comportamiento y recomendar otro: la retención (esto es, ir más lento –que no es estar quieto–, permanecer atento, reposado, en actitud reflexiva para alcanzar comprensiones cabales).

En tal sentido, varios autores aconsejan que los investigadores lleven a cabo procesos de familiarización constante con la información (Hammersley y Atkinson, 1994; Martínez Miguélez, 2006; Sierra, 1998; Woods, 1995). En el caso de las entrevistas, se recomienda escucharlas (cuando todavía están en audio) y leerlas (cuando han sido transcritas). Inicialmente, el ejercicio consiste en prestar atención en aspectos relacionados con qué nos sorprende (perspectivas no esperadas); qué corrobora la información en relación con los supuestos o conocimientos previos que se tienen en el proyecto; qué tendencias o similitudes hay entre las respuestas de distintos entrevistados; qué contradicciones se hallan (pueden ser internas, cuando parece no haber coherencia en uno o varios asuntos enunciados por el mismo entrevistado; o externas, cuando se encuentran enunciados o perspectivas totalmente divergentes entre distintos entrevistados). Todo este proceso debe quedar registrado, pues es el inicio del análisis de la información.

Al tiempo que el investigador escucha o lee repetidamente el material, cada vez más debe ir centrando la mirada, es decir, seleccionando información que en ese momento se considera de mayor relevancia y aquella que, en principio, no parece relevante. Sin embargo, es necesario advertir que, aunque se hace esta primera selección de información, la que no se considera relevante en un momento particular debe ser leída de nuevo –después de un pequeño lapso– para comprobar si, efectivamente, la misma puede ser desechada o, por el contrario, se debe incorporar a los procesos de análisis. Este proceso se denomina como reducción de datos. En la medida en que se avanza en el proceso de familiarización con la información, se entra

a una fase de análisis de mayor precisión, puesto que se hace hincapié en la clasificación, la construcción de categorías, los esquemas de relación entre las mismas y los modelos explicativos.

Técnicamente, el proceso de análisis exige:

- Desgrabación completa de las entrevistas en un procesador de texto (cada una, en un archivo; el nombre del mismo debe ser un código que la identifique). Se recomienda dividir la página en dos columnas: en la primera se escribe la transcripción de la entrevista; es importante numerar las páginas y cada uno de los párrafos. En la segunda columna, el investigador debe realizar anotaciones, con base en palabras clave, que den cuenta de la idea central de una unidad temática. Este proceso permitirá acercarse con mayor comprensión a cada entrevista y extraer algunos análisis preliminares de cada caso; al mismo tiempo, deben buscarse las posibles relaciones con las demás entrevistas.
- En un segundo momento, las entrevistas se organizan en archivos por cada tópico. De esta manera se avanza hacia un análisis más amplio, más de conjunto. Este proceso se puede hacer en un archivo por cada tópico, con una organización de cada página de la siguiente manera:
 - Enunciados completos en relación con una idea o respuesta a una pregunta. Se debe tener la transcripción completa y literal. Las unidades temáticas están asociadas a las respuestas que los entrevistados dieron acerca de las preguntas de la entrevista
 - Expresión o palabra clave que sintetiza o da una idea central de la unidad temática. Esta categoría es descriptiva. Antes de llegar a categorías teóricas, puede haber una estructura de categorías descriptivas; en este sentido, no solo puede hablarse de categoría 1, sino de categoría 2, categoría 3, etc.
 - Una noción de corte teórico con la cual se pueda empezar a explicar la categoría descriptiva y la unidad temática
- Primer ejercicio de análisis. En este espacio, el investigador hace inferencias, establece relaciones y diferencias, realiza las primeras explicaciones en relación con la información y empieza la construcción de modelos explicativos, interpretativos o comprensivos.

Tabla. Formato para el primer nivel de análisis de la entrevista

Tópico:				
Código entrevista	Unidades temáticas 1	Categoría 1	Categoría 2	Observaciones

La creación de categorías descriptivas y categorías teóricas exige que el investigador esté atento a los siguientes aspectos:

- **Lo que nombra cada categoría y la relación con otras:** normalmente se encuentra que una categoría puede confundirse con otra; esto hay que corregirlo, para poder diferenciarlas totalmente, o agruparlas, y generar, más bien, subcategorías o categorías menores. En este caso, cada categoría debe ser definida (a qué se refiere, qué la compone y con qué se relaciona).
- **Las categorías teóricas:** a la par que se miran los datos obtenidos a través de la fuente oral, en la entrevista, el investigador hace uso del marco referencial que ha construido para dar sentido teórico a la información empírica; la pregunta que acompaña este proceso es la siguiente: ¿en qué aspectos las teorías o conceptos que hacen parte del marco referencial pueden ayudarnos a comprender la información de la entrevista? Con esto, sin embargo, hay que tener particular cuidado, pues, por un lado, se puede caer en un naturalismo ingenuo que cree describir la realidad tal cual es, desconociendo teorías para hacer abstracción de la misma; y, por el otro, se puede atender exclusivamente a modelos teóricos y tratar de acomodar los datos a ellos, sin permitir desvíos propuestos por la información.

Este proceso va acompañado de la creación de árboles o esquemas de relaciones entre las distintas categorías. De esta manera, el investigador puede ver la coherencia de los análisis realizados o aquellos aspectos en los que aún no tiene comprensiones. Asimismo, puede ver tendencias interpretativas y desviaciones que presenta la información. Aquí, el investigador hace el esfuerzo de crear analogías o metáforas (Hammersley y Atkinson, 1994) que permitan dar cuenta de la comprensión global de la información.

Después de este proceso, inicia la escritura formal de los resultados del análisis. La escritura concreta el propósito y enfoque de la investigación. En caso de haber una intención centrada en la descripción, el investigador

presenta una síntesis natural de los hallazgos; para ello utiliza las categorías y conceptos desarrollados en el marco referencial y articulados en el análisis de entrevistas. El énfasis en este tipo de escritura está en dejar hablar los datos; en este sentido, hay poca interpretación, pues el lector de la investigación deberá sacar sus propias conclusiones. Estas descripciones son útiles cuando hay formas de vida desconocidas, cuando se quiere mostrar lo familiar en lo extraño o lo extraño en lo familiar, o cuando se quiere contrastar un ideal con las condiciones reales (Martínez Miguélez, 2006).

Cuando la intención está centrada en demostrar una hipótesis o en mostrar un fenómeno a la luz de un marco teórico en particular, la escritura toma un carácter más argumentativo, porque se muestra cómo los datos corroboran un modelo explicativo o están en relación con él. En este sentido, se parte de las categorías teóricas para hacerlas evidentes en los datos construidos con base en la entrevista. El énfasis está en la demostración de que una realidad empírica funciona de acuerdo con un modelo teórico ya existente. Este tipo de escritura se presenta cuando el estudio está basado en hipótesis desprendidas de teorías que quieren ser demostradas.

En el caso de la teoría fundamentada (Giraldo-Ramírez y Cano Vásquez, 2010), la escritura da cuenta de las conceptualizaciones realizadas de acuerdo con los datos; es decir, de la teoría emergente en relación con el análisis de los datos. Así, el ejercicio de la escritura concreta la estructura teórica en correspondencia con los datos, en un modelo inductivo.

A modo de cierre

Como puede verse a lo largo de este texto, si bien se pueden hacer algunas recomendaciones generales en torno a los procesos de recolección y análisis de información cualitativa, particularmente a propósito de la entrevista, estas recomendaciones siempre son provisionales y deben ser contextualizadas por el investigador en relación con su propio problema y las condiciones en las cuales se desarrolla la investigación. Este ha sido un aspecto que los investigadores han señalado reiteradamente en los textos de metodología de la investigación.

Tal situación debe llevar a los investigadores a realizar dos acciones: por un lado, reconocer diversas perspectivas y recomendaciones en cuanto a las técnicas e instrumentos, para construir –basándose en estas– su propio

andamiaje metodológico; por el otro, sistematizar el proceso llevado a cabo en la propia investigación con el propósito de aportar mayores comprensiones al campo de la investigación cualitativa.

Asimismo, cabe reiterar lo siguiente: la entrevista, como una técnica de investigación cualitativa, requiere del investigador un estado mental adecuado que le permita enfrentar altos y complejos volúmenes de información. Este estado mental consiste en desarrollar una actitud cautelosa y reflexiva, y abandonar posiciones netamente eficientistas en búsqueda de resultados rápidos, puesto que estas posiciones pueden llevar al investigador a comprensiones o análisis bastante deficientes en relación con los datos obtenidos y las teorías reconocidas.

Para terminar, recordemos el ejemplo inicial de Castañeda: hay que enfrentar los efectos inquietantes de la entrevista y, sobre todo, hay que dejarse inquietar, tocar por la información y por la teoría. Así, será necesario, en ocasiones, abandonar los caminos ya transitados con regularidad y, por tanto, bastante reconocidos, pues estos nos pueden llevar a puertos seguros, pero sin un conocimiento nuevo. Al mismo tiempo, hay que tener la medida para no extraviarse definitivamente en caminos nuevos. Hay que mantener un desatino controlado, como lo dijo el mismo Don Juan a Carlos Castañeda, es decir: una actitud de acecho; aunque se comprenda que todo es un misterio insondable, hay que mantener la búsqueda, incluso cuando no se tenga la menor esperanza de descifrar el misterio; aprender a reírse de sí mismo, a cultivar la paciencia y a moverse entre la improvisación y la planeación.

Referencias

- Castañeda, C. (1960). *Las Enseñanzas de Don Juan*. Fondo de Cultura Económica.
- Giraldo-Ramírez, M. E. y Cano Vásquez, L. M. (2010) La teoría fundamentada: herramienta para la construcción de la teoría en investigación cualitativa. *Monográfico Maestría en Educación*, 2, 108 – 112.
- Hammersley, M. y Atkinson, P. (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. Paidós.
- Martínez Miguélez, M. (2006). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Trillas.
- Sierra, F. (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social. En L. J. Galindo (coord.), *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación* (pp. 277-346). Addison Wesley Longman.
- Woods, P. (1995). *La escuela por dentro. La etnografía en la investigación educativa*. Paidós.