

2010; 20(10):1353-78. Doi: 10.1177/1049732310375435.

6. Lingard L, Reznick R, Espin S, Regehr G, DeVito I. Team communications in the operating room: talk patterns, sites of tension, and implications for novices. *Academic Medicine: Journal of the Association of American Medical Colleges* 2002; 77(3), 232-237. Doi: 10.1097/00001888-200203000-00013.

7. Amezcua M. El Trabajo de Campo Etnográfico en Salud. Una aproximación a la observación participante. *Index de Enfermería* 2000; 30:30-35.

8. Adams A, Bond S. Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *J Adv Nurs*. 2000; 32(3):536-543. Doi: 10.1155/2012/210509.

9. McHug MD, Kutney-Lee A, Cimiotti J P, Sloane D M, Aiken L H. Nurses' widespread job dissatisfaction, burnout, and frustration with health benefits signal problems for patient care. *Health Aff (Millwood)*. 2011; 30:202-10. Doi: 10.1016/j.ajic.2012.02.029.

10. Leyva-Moral, Juan M. El silencio entre los profesionales de la salud, un arma de doble filo. *Index de Enfermería* 2008; 17(1): 34-38. Doi: 10.4321/S1132-12962008000100008.

11. Garay Baño A. La comunicación organizacional y su incidencia en el clima laboral de la empresa "comunikt" [dissertation]. Univ. Ambato, Ecuador, 2013.

12. Martínez Romero V. La Comunicación Organizacional y su incidencia en el Clima Laboral de la empresa "Agroindustrial Agrocueros S.A.". Universidad Ambato, Ecuador: 2012.

13. Hamme M, Atkinson P. Etnografía. Métodos de investigación. *Etnografía Métodos de Investigación*. Barcelona: Ed Paidós; 1994.

14. Kish-Gephart JJ, Detert JR, Treviño LK et al. Silenced by fear: The nature, sources, and consequences of fear at work. *Research in Organizational Behavior* 2009; 29: 163-193. Doi: 10.1016/j.riob.2009.07.002.

BIBLIOGRÁFICA

GUÍAS RÁPIDAS

La entrevista en profundidad en 10 pasos

Manuel AMEZCUA

Grupo de Estudios Documentales, Fundación Index, España

Correspondencia: secretaria@ciberindex.com

1. Documentarse previamente sobre el informante y su contexto.

Si es posible, obtener la máxima información que podamos sobre la persona que vamos a entrevistar, lo que nos ayudará a orientar la entrevista hacia aspectos de potencial interés. Naturalmente nos referimos a fuentes accesibles que no atenten contra la intimidad y derechos de privacidad del informante.

2. Elaborar un guión temático como recordatorio.

Identificar los aspectos que nos gustaría incluir en la entrevista (pueden estar en relación con las variables o dimensiones del estudio). Hablamos de un listado de temas, nunca de preguntas. Esta es la manera de que, durante la entrevista, elabores las preguntas adaptándolas a las características del informante.

3. Programar la entrevista en la hora y lugar que el informante elija.

Se trata de transmitir confianza, por tanto, comencemos por adaptarnos a las preferencias del informante. Si está cómodo lo hará mejor. Fija algunos límites: nada de lugares ruidosos, nada de interrupciones, nada de testigos (y si se imponen, negociar el rol de participante silencioso).

4. Entrenarse en los medios de grabación.

Una entrevista en profundidad es un acto único e irreplicable, por tanto no hay lugar a las improvisaciones. Comprueba el estado de la batería y el adecuado funcionamiento de la grabadora antes de comenzar.

5. Motivar al informante para que hable abiertamente sobre lo que considere que es importante.

Él es el dueño de la palabra y quien decide qué es lo que incluye en su relato. No le interrumpas (luego decides lo que te conviene o no transcribir). Evita interrogarle sobre lo que tú consideras importante (mejor preguntas descriptivas que directivas). Primero deja que el informante se exprese con libertad y cuando haya finalizado repasa tu guión temático, continúa conversando introduciendo temas no tratados.

6. Establecer una duración máxima de la sesión en función de las posibilidades del informante (siempre inferior a 2 horas).

Menos tiempo si el informante es una persona mayor o notas signos de cansancio. Siempre es preferible realizar nuevas sesiones que agotarle en una sola entrevista.

7. Observar y registrar el lenguaje no verbal.

Sus gestos, sus posturas, sus estados de ánimo, sus emociones, sus silencios. Cuando son significativos merece la pena anotarlos. Luego los incorporas a la transcripción en anotaciones entre corchetes, siempre serán más descriptivos que el uso de puntos suspensivos. No te parezcas a la grabadora, utiliza tu propio lenguaje corporal para mostrar interés y motivar al informante.

8. Mantener la ética en todo momento, agradeciendo la participación.

El respeto al informante pasa por garantizar sus libertades como sujeto de una investigación, acepta si desea retirarse sin finalizar la entrevista, o interrúmpela si le está haciendo sufrir. Agradece su esfuerzo, la sensación de haber sido útil puede ser la mejor recompensa.

9. Transcribir las grabaciones lo antes posible.

Hazlo con método y lo más próximo a la realización de la entrevista. Así recordarás mejor expresiones poco comunes, pasajes afectados por ruidos u otros defectos de grabación.

10. Verificar el contenido de las transcripciones con el informante.

Si tienes oportunidad, otorga al informante el derecho al veto: entrega una copia de las transcripciones y permite que haga las modificaciones que estime oportunas.