



## INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

# Investigación cualitativa en atención primaria. Una experiencia con entrevistas abiertas

C. Ribot Catalá<sup>a</sup>, M.A. Fernández-Tenllado Gil<sup>a</sup> y D. García de León Solera<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria. Profesor/a colaborador/a del Centro Universitario de Salud Pública (CUSP).

<sup>b</sup>Sociólogo Profesor del CUSP.

*Palabras clave:* Atención primaria; Entrevistas abiertas; Investigación cualitativa.

En la vida cotidiana estamos continuamente haciendo pequeñas entrevistas. Así, cuando un amigo regresa de vacaciones le preguntamos qué tal lo pasó, qué fue lo que más le gustó, lo que anduvo peor, cómo conoció el lugar, etc. Y es que para enterarnos de algunas cosas, sobre todo si nos interesa comprender el punto de vista del que nos lo cuenta, la estrategia no puede consistir en realizar algún tipo de medición exacta de tipo paramétrico (medir, pesar, contar...), sino que optamos por un método más cualitativo.

Aquí hablaremos de entrevistas, aunque no tanto en ese sentido cotidiano, sino de cuando aspiramos a conocer algo con un cierto grado de profundidad, empleando una sistemática rigurosa y bien fundada teóricamente, con la que podamos acceder a un conocimiento óptimo.

Queremos exponer el fundamento metodológico y el operar técnico de una investigación en la que se utilizaron entrevistas abiertas, y para contextualizar relataremos brevemente a qué investigación nos referimos y por qué y para qué se realizaba.

La investigación consistía en un estudio experimental con grupo control pretest-postest, financiada por el FIS, con el que se evaluaba una intervención en educación y promoción de la salud, desarrollada entre 1996 y 1998, con 120 mujeres diagnosticadas de fibromialgia, usuarias de un centro de salud del Área IX del INSALUD (Leganés/Fuenlabrada-Madrid).

La razón por la que una parte de la evaluación de la intervención se realizó con metodología cualitativa fue la necesidad de entender y compren-

der la perspectiva subjetiva de las mujeres sobre la propia intervención, así como determinados aspectos relativos a la satisfacción con la misma.

El factor de estudio cuyo impacto se quería evaluar era, precisamente, la intervención educativa, desarrollada en una primera fase, de 8 semanas, y una segunda, de 12. Las variables respuesta utilizadas para medir y evaluar la efectividad, el proceso, impacto y satisfacción de dicha intervención se exponen en la **tabla 1**.

La primera fase de la intervención se desarrolló trabajando con grupos pequeños, de 8 mujeres cada uno, con una serie de acciones encaminadas a disminuir el dolor, mejorar la auto-percepción de salud, aumentar el apoyo social y disminuir el consumo de fármacos.

La segunda fase, en cierta medida programada a partir de la información ofrecida por la evaluación cualitativa de la primera, también consistía en una serie de acciones encaminadas al logro y consolidación de los mismos objetivos, a los que se añadían otros relativos a disminuir la dependencia respecto de los técnicos sociosanitarios y del propio entorno físico del centro de salud de referencia, así como promover y facilitar la autoorganización y actitud asociativa de las participantes. En esta segunda fase se juntaron los grupos pequeños de mujeres en un grupo grande, de 50 personas, y las actividades se realizaron en ese grupo. La parte de evaluación cualitativa correspondiente a esta segunda fase es para la que se utilizaron entrevistas abiertas, y es sobre la que gira la reflexión y exposición de esta colaboración. Dicha evaluación tenía como propósito conocer:

1. *Cuál es su percepción sobre el efecto, las repercusiones, el impacto, las*

*emociones, los pensamientos y las representaciones tenidos a lo largo de las actividades durante la segunda fase de trabajo en grupo grande.*

2. *La opinión, valoración, sugerencias y alternativas que pudieran expresar respecto al método, desarrollo de las acciones y los nuevos roles desempeñados por ellas mismas y por los profesionales sociosanitarios, durante el tiempo de la segunda fase de trabajo en grupo grande.*

A los efectos del presente artículo, consideramos suficientes estas notas introductoras, descriptivas de la intervención, pues nuestro propósito básico, y al que ya entramos, es el de hablar de la investigación cualitativa, realizada con entrevistas abiertas.

### ¿Qué justifica el empleo de investigación cualitativa?

Lo que mejor puede justificar el empleo de un método de investigación es que la naturaleza de lo que se quiere averiguar aconseje dicho método.

En el caso que nos ocupa, donde el interés se centra en poder comprender cuáles fueron la vivencia, el juicio y las posibles propuestas que las participantes en la intervención pudieran hacer, sin duda la perspectiva investigadora que resultaba más prometedora era de corte fenomenológico (en donde lo importante es captar el punto de vista de los actores sociales).

La participación en las actividades de la intervención objeto de evaluación supone en definitiva un proceso de cognición en el sentido más amplio posible del término. Esto es, trascendiendo la mera idea de razonamiento y procesamiento de información, para abarcar también la percepción, el sentir, el pensar y el

**TABLA 1. Evaluación de una intervención en educación y promoción de la salud en mujeres con fibromialgia**

Variables respuesta	Mediciones y evaluación		
	Basal	Primera fase	Segunda fase
<b>Cuantitativas</b>			
Percepción de salud = perfil de salud de Nottingham <sup>1</sup>	GE y GC	GE y GC	GE y CG
Apoyo Social = Unc-Dukes <sup>2</sup>	GE y GC	GE y GC	GE y GC
Consumo de medicamentos (registro)	GE y GC	GE y GC	GE y GC
<b>Cualitativas</b>			
Opinión de las vivencias de las participantes acerca de la IE = grupos de discusión	—	GE	—
Percepción, pensamientos, repercusiones y valoración de la IE = entrevistas abiertas	—	—	GE

GE: grupo experimental; GC: grupo control, y IE: intervención educativa.

*mismo hacer práctico que suponen en sí las actividades en que se participó. Vivir; hacer (en el seno de las actividades), equivale a cognición en ese sentido más radical que nosotros tomamos de la propuesta de Maturana y Varela<sup>3</sup>. De ese proceso cognitivo en el que las mujeres anduvieron inmersas surge una visión, una construcción social de lo ocurrido, de lo vivido, que ellas pueden articular a través de su habla, de su discurso, de su relato. Como dice Capra, en alusión a Maturana y Varela: «Ser humano es existir en el lenguaje. Mediante el lenguaje coordinamos nuestro comportamiento y juntos mediante el lenguaje damos a luz a nuestro mundo. El mundo que todos vemos no es el mundo, sino un mundo, alumbrado por todos nosotros.»<sup>4</sup>*

El enfoque cualitativo es el método que mejores oportunidades ofrece para acceder a la comprensión y entendimiento del *proceso de vida* que los sujetos hayan podido experimentar respecto de algún fenómeno en el que han participado como protagonistas. *Proceso de vida* que equivale a proceso de cognición experimentado/construido y que el sujeto nos puede revelar a través del habla, de su habla concreta y completa.

*Cada una de las mujeres participantes en las actividades de esta segunda fase de la intervención vivieron de una manera personal y subjetiva la experiencia, percibiendo un conjunto de hechos, informaciones, actitudes, prácticas... y a partir de ellas sintieron y se emocionaron de alguna manera, pensaron/razonaron en contraste con sus visiones previas de cuanto acontecía, y en definitiva actuaron de algún modo (desertaron, se implicaron, asistieron rutinariamente, protestaron o aplaudieron el planteamiento/contenidos de esta segunda fase...).*

El método para acceder a ese proceso de cognición, ocurrido en el proceso de vida que constituyó su implicación en las actividades, ha de utilizar necesariamente el medio privilegiado que ellas mejor pueden emplear para desvelárnoslo; su habla, su palabra, su relato.

### ¿Cuándo es oportuno utilizar entrevistas abiertas?

Las entrevistas abiertas, también denominadas por algunos autores entrevistas en profundidad, no son *a priori* las que mejor o peor se adecuan para la investigación cualitativa, sino que su idoneidad depende de diversas cuestiones y circunstancias. Las entrevistas abiertas son muy adecuadas cuando realmente lo que interesa recoger es la visión subjetiva, personal, de los actores sociales, máxime cuando se desean explorar las posibles diversas perspectivas de los integrantes de un grupo. Esto es, cuando se busca la dispersión y heterogeneidad de puntos de vista personales más que el consenso o punto de vista tópico común.

*En la investigación interesaba la evaluación de sus experiencias personales dispares y las diferencias de contenidos y sentido en que se basaban, tanto para conocer la diversidad de impactos de una misma metodología de intervención (más aún cuando los grupos de procedencia de la primera fase de la intervención eran grupos constituidos aleatoriamente), como para entender la diversidad de aspectos y circunstancias en que se podrían fundar los también diversos grados de satisfacción (según percepciones, vivencias, valoraciones, prácticas operativas, necesidades...).*

Como señala Alonso<sup>5</sup>, las entrevistas abiertas son especialmente adecua-

das cuando lo que queremos recoger en esa heterogeneidad son los discursos prototipo o arquetipo en torno a lo investigado, cuando se buscan los puntos de vista «representantes» de las diversas posturas que pudieran existir.

*Por el conocimiento que se tenía del grupo grande, de sus dificultades iniciales de articulación y puesta en funcionamiento, y por cómo fue su primera estructuración en base a «representantes» de los grupos básicos de la primera fase, así como por las posturas relativamente dispares apreciadas en cuanto al funcionamiento de las sesiones y la posible exoducción (salida hacia adelante) al concluir esta segunda fase, todo aconsejaba realizar entrevistas abiertas.*

### ¿Qué entendemos por entrevistas abiertas?

Un dispositivo conversacional (entrevistador/entrevistado) con el que tratamos de recoger versiones personales acerca de alguna experiencia, suceso, comportamiento, evento... con el fin de poder en última instancia entender y comprender la *significación* (convencional y abstracta) y el *sentido* (contextual y concreto) que aquellos pudieran tener para los actores sociales (personas) que nos los relatan. *Por ejemplo, la significación que para las mujeres pueden tener los ejercicios de relajación que se les recomiendan, y el sentido concreto que tiene realizarlos luego, solas, en su casa, sin guía de monitor, con espacio escaso y en un tiempo que no es propiamente «suyo», pues se dedican de pleno a los demás (marido, hijos, padres ancianos...).*

Hay que señalar que dicho dispositivo conversacional no funciona de modo automático, sino que como todo

dispositivo de carácter social lo hace en la medida que se establece y mantiene una relación productiva entre los participantes. Se trata de una relación a dos en la que el entrevistador incita, ayuda, provoca... al entrevistado, con el fin de que construya y entregue un discurso en donde exprese su forma de percibir, sentir, pensar, vivir aquello que nos interesa investigar. Se trata efectivamente de la construcción de un discurso, pues si bien hay partes del relato que son mera descripción de lo ocurrido, un recordatorio, el entrevistado al hablar también entra en justificaciones, explicaciones *a posteriori*, proyecciones de lo que era/es su deseo. En todo caso, también el momento de la entrevista, el contexto y las propias intervenciones del entrevistador a lo largo de la misma, modulan el que el discurso finalmente construido tenga determinadas precisiones, matices, acentos...

Las entrevistas abiertas las podemos entender en el sentido que apuntan Taylor y Bogdan<sup>6</sup> de tomar a los entrevistados propiamente como «informantes en el más verdadero sentido de la palabra. Actuando como observadores del investigador, como sus ojos y oídos en el campo. En tanto que informantes, su rol no consiste simplemente en revelar sus propios modos de ver, sino que deben describir lo que sucedió y el modo en que otras personas lo percibieron».

### ¿A quién entrevistar y a cuántos?

*A priori* es difícil decir a cuántos informantes debemos entrevistar e incluso a quiénes, aunque sobre esto último caben más hipótesis de partida. En definitiva, lo que se persigue es poder saturar el discurso existente en torno al objeto de investigación, y esto a veces más que del número de entrevistas depende de la calidad y contenido de las mismas. Sobre una serie de entrevistas iniciales, después se pueden diversificar los perfiles de los entrevistados o intensificar el número de entrevistas, siempre hasta el punto en que ya quede dicho cuanto haya que decir al respecto, de forma que realizar algunas entrevistas más apenas añada nada nuevo a las anteriores.

Este planteamiento metodológico, tan habituados como estamos a los diseños muestrales de tipo estadístico, resulta chocante con el «sentido

común», pues pareciera que la confianza en la representatividad se deposita en un diseño fortuito, azaroso. Pero no es así, pues no se trata de buscar una representación estadística, por extensión, sino de otra de tipo estructural, por comprensión, del discurso existente en torno al objeto de estudio. Piénsese, por ejemplo, en cuántas entrevistas podrían ser suficientes para comprender lo que piensan los médicos de AP sobre el trabajo burocrático de su actividad cotidiana. Seguramente después de 3 o 4 entrevistas no consiguiésemos mayor información que la obtenida con ellas, aunque realizásemos una docena más.

No obstante esta idea general de diseño técnico muestral, completamente abierta, hay que decir que tentativamente pueden plantearse inicialmente una serie de 2-3 entrevistas para cada una de las posiciones polares o prototípicas en las que se prevé estructurado el discurso social a estudiar. Después, a partir de este prediseño muestral y según se avance en la realización de tales entrevistas, se deberá ir rediseñando la posible muestra definitiva, acorde con las necesidades de saturación discursiva que vayamos observando, así como con el grado de focalización y profundidad que queramos proporcionar al estudio (exploratorio, de confirmación de hipótesis, grado de descripción y comprensión de los objetivos, etc.).

*Partíamos del supuesto de que entre las participantes en la segunda fase de la intervención había que considerar dos posturas básicas: la de las personas que habían continuado participando a lo largo de las sesiones y la de aquellas que, por diversos motivos, habían abandonado la experiencia. Interesaba que en la evaluación de impacto y satisfacción que se pretendía estuvieran suficientemente representadas las posturas, valoraciones y observaciones de esas dos posturas pragmáticas. Por ello se programaron inicialmente 5 entrevistas, dos con personas que no habían completado la experiencia y tres con personas que se habían mantenido en las actividades a lo largo de la segunda fase. Posteriormente, ante la necesidad de completar los discursos obtenidos y ampliar algunos comentarios en torno a las propuestas de asociacionismo surgidas como consecuencia de esta segunda fase de la intervención, se programaron otras 2*

*entrevistas con personas que habían mantenido la participación en las sesiones.*

Sobre a quiénes entrevistar, naturalmente se tiene una idea previa, basada en un perfil teórico que se define considerando algunas variables referidas a individuos comprendidos dentro de la población objeto de estudio. Algunas de las variables a considerar lógicamente han de ser específicas en relación con lo que se quiere estudiar (en nuestro ejemplo, que hubieran participado/abandonado las actividades de la segunda fase), pero otras, así como determinados atributos, se han de referir más bien a aspectos caracteriológicos de los sujetos informantes (criterio, capacidad expresiva, actitud colaboradora...), que puedan asegurar que cada tentativa de entrevista se traduzca en una entrevista productiva.

No se puede por tanto fijar *a priori*, y de manera cerrada, cuántas entrevistas se van a hacer ni determinar qué informantes van a serlo realmente y cuáles no van a resultar tan útiles, pero tampoco se trata de un diseño muestral y de una selección última de las personas a entrevistar de carácter fortuito o caprichoso. Hay que compaginar un esquema base, bien fundado, con perfiles diseñados *ad hoc*, con lo que el trabajo empírico nos va legitimando y exigiendo a cada momento, siempre conservando el rigor y la sistematicidad, pero también la flexibilidad y un alto grado de gestión del proceso según las contingencias.

### ¿Cómo empezar la entrevista? Guión, inicio y arranque

El rol de entrevistador requiere del oficio que facilite una mirada panorámica y desapasionada sobre el espacio y el tiempo en que se va tejiendo, construyendo, la entrevista, y debe mantenerse siempre en un lugar relativamente «privilegiado», tanto en lo relacional como en lo simbólico, para poder reconducir siempre, de la mejor manera, la conversación al punto que interesa para la entrevista y para la investigación en su conjunto.

Es frecuente que el investigador, sobre todo si es poco avezado, tenga fija su mirada en las preguntas que de alguna manera tendrá que formular en algún momento. Cuando esto sucede, puede ocurrir que apenas se dedique tiempo a conseguir un buen

TABLA 2. Guía utilizada para realizar las entrevistas (I)

Saludo:	– ¡Hola! ¿Qué tal? Le agradezco... – Si le parece, nos sentiremos para estar lo más cómodos posible – Si desea un poco de agua...
Presentación:	– Soy investigador de un centro de la Universidad Autónoma de Madrid y estoy realizando una investigación sobre experiencias del tipo que han realizado aquí ustedes Si preguntan por qué, para qué: porque en la universidad se quieren conocer estas actividades y programas que se realizan en el INSALUD, pero desde el punto de vista de los participantes
Encuadre:	– Se trata de tener una pequeña entrevista de 30-40 minutos en la que le propondré el tema, del que quiero que me cuente cómo lo ve usted, para luego ir concretando algunas cosas con otras preguntas Para no perder lo que se va charlando le agradecería que me permitiera grabarlo (asegurando el anonimato y el uso exclusivo para los fines de la investigación)
Una vez que accede a la grabación, se procede al arranque	
Tomar el tiempo necesario para este inicio, previo al «arranque», sin presionar, procurando un buen clima: empático, cómodo, confiado... para que la informante tenga las mejores posibilidades de estructurar el relato desde sí	
Conectar el magnetófono	
Pregunta de arranque:	«Para comenzar, ¿nos puede ir contando qué le ha parecido esta segunda tanda de actividades que han hecho ustedes organizadas en grupo grande?, y así luego, según nos cuenta, le vamos preguntando algunas cosas más o de mayor detalle»

inicio y que tampoco se ponga demasiada atención en la pregunta inicial de arranque, provocando muchas veces comienzos demasiado fríos o «técnicos», que en cierta forma pueden restar posibilidades a la entrevista. Si decimos que se trata de un dispositivo conversacional, precisamente el comienzo debe hacerlo creíble para el entrevistado. Conviene recordar que no se trata de obtener respuestas sin más, sino de obtener el relato del entrevistado, formulado desde sí; desde sus categorías, su registro personal, sus prioridades, deseos y necesidades. Lo que nos importa es cómo lo ve él y en este sentido nos interesa que sea él quien construya su discurso; espontáneo, confiado, cómodo... sin prisas ni cortapisas, ni indicaciones de sentido alguno por nuestra parte. Para conseguir de forma óptima este propósito metodológico, que es el que mejor nos puede asegurar la calidad de la entrevista, debemos tomarnos tiempo suficiente para asegurar un buen inicio. Un inicio en el que tengan cabida un *saludo* distendido, una correcta *presentación* y un cierto *encuadre técnico*, y todo ello antes de formular propiamente la pregunta de arranque. En la presentación, además de presentarnos procederemos con el ritual propio de quien ha invitado a alguien a su casa, agradeciendo su presencia, invitando con gestos y tono a que se sienta cómodo, invitándole a tomar algo (refresco, café, agua...). Después se puede proceder a dar alguna explicación relativa al estudio, de forma que sin ofrecer grandes explica-

ciones, que pudieran distorsionar su posterior discurso espontáneo y abierto, se le diga qué tipo de investigador se es, qué tipo de estudio se está realizando y cuál será la utilización de los resultados, así como de sus palabras en concreto, asegurando en todo momento el anonimato de cuanto diga. Esta información debe ser cierta pero escueta. Finalmente, se establecen las bases relativas a lo ya acordado en parte, sobre la duración de la entrevista (30-40 minutos aproximadamente) y el papel de cada cual en la entrevista: se trata de que nos vaya contando al hilo de algunas preguntas que le iremos formulando, o sobre algunos comentarios u observaciones que pudiésemos introducir. A estas alturas, cuando han transcurrido 3-4-5 minutos, puede resultar menos violento solicitarle permiso para grabar la conversación, reforzándolo con el interés que para nosotros tiene el que nada de lo que se diga se pierda. La *pregunta de arranque* debe seguir aún pendiente, no debe haberse formulado mezclada con todo lo anterior, para evitar equívocos, confusión o dobles formulaciones con alguna que otra contradicción no deseada. Se debe haber reservado para, una vez obtenida la autorización de grabar y tener más o menos asegurado un ambiente confortable, formularla coloquialmente pero con una cierta solemnidad, como centrándolo en que ya puede comenzar a contarlos. Debe formularse con el grado de focalización que se haya decidido, pero no dejándolo a la improvisación,

pues muchas veces el propio investigador desenfoca la entrevista y luego tarda en arreglarlo, si es que puede, pues no se puede decir que nos cuenten según lo vean y al momento de comenzar su relato intentar ponerse directivos porque nos hemos descuidado con un mal arranque. *A las mujeres de nuestro estudio se les planteó la pregunta de arranque que figura en la tabla 2.* A continuación, se aguanta la respiración y la angustia de querer volver a intervenir (para espantar nuestro propio miedo) y se espera que la persona se exprese a su aire y se conduzca en el principio como mejor le parezca, tratando de escuchar muy bien por dónde endereza su relato, para captar por dónde van los tiros gruesos de su punto de vista, al que hay que tratar de ceñirse aunque tengamos nuestras propias preguntas, pero que no se pueden lanzar vengan o no a cuento, violentando los ejes significantes y el sentido de su relato. Cuando se hace una entrevista, hay que estudiar y planificar muy bien el inicio, el arranque y las actitudes durante los primeros 5-10 minutos. Si todo sale bien, la entrevista suele prosperar sin problemas mayores. En cambio, si se improvisa, se descuidan los detalles o se atropella su forma de alumbrar la historia, es posible que la entrevista se quede en menos buena o incluso se estropee bastante. Para la continuidad de la entrevista puede resultar útil contar con una guía de ésta, siempre recordando que



**TABLA 3. Guía utilizada para realizar las entrevistas (y II)**

Cuestiones a interrogar
Avanzando lentamente, desde la apertura de la pregunta de arranque, tratando de mantener el clima del inicio, y escuchando lo que es importante para las entrevistadas... antes de focalizar más el interrogatorio y abordar los intereses de la investigación
Antes de entrar con preguntas, reformulaciones... al eco de su discurso, tratar de distinguir por dónde va su visión (en sus significados, juicios, perspectivas, definiciones...)
Sobre los efectos, repercusiones, impacto... de las actividades de la segunda etapa
¿Pérdidas, ganancias por asistir a las reuniones?
¿Le sirve para algo conocer mejor la enfermedad que tiene?
¿Entiende mejor sus dolores (causas, significado...)?
¿Reflexiona en torno a los sentimientos que le produce su dolor?
¿Ve otras posibilidades/alternativas que hacer frente a sus dolores?
¿Cuál ha sido el efecto más positivo y el más negativo?
¿Con estas actividades se aprende algo, sirven?
Acerca del proceso, la metodología, de esta segunda etapa
¿Grupo grande; ventajas, inconvenientes...?
Sobre los contenidos de las sesiones
¿Fueron las charlas participativas?
¿Fueron los temas de su interés?
¿De la autoadministración de las tablas de gimnasia y las bicicletas estáticas?
¿Acerca del «nuevo» papel de los técnicos en esta etapa?
¿De la autoorganización, representantes, locales, horarios?
¿Modificaciones, alternativas, observaciones?

no se trata de un listado rígido e inevitable de preguntas, que hubiéramos de formular sin remedio en los términos y secuencia en que se tienen escritas. Se trata de «una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante» (Taylor y Bogdan)<sup>6</sup>, o como dice Alonso<sup>5</sup>: «El mínimo marco pautado de las entrevistas es un guión temático previo, que recoge los objetivos de la investigación y focaliza la interacción.»

*En nuestro caso, la guía para las entrevistas consideraba los apartados que figuran en la tabla 3.*

Si el entrevistado nos va contando cosas de las que tenemos anotadas en la guía, hay que estar agradecido y callado. Cuanto menos se intervenga mejor. Si hay espacios para intervenir y llevar mejor la entrevista al tiempo que convertir nuestras intervenciones en ocasión para hacer que todo fluya hacia lo conversacional, mejor que mejor. Pero en todo caso debemos intervenir al hilo de lo que se está comentando en cada momento, sin interrumpir las explicaciones, ni pisando la palabra. Nuestras intervenciones deben ser motivadoras y facilitadoras. Por ejemplo, para que abunden en algo o para confirmar algo que apenas quedó apuntado.

En ningún caso preguntar por preguntar, ni pasarse de confianza o ir de in-

vestigador listillo y gracioso. Si se hace alguna interpretación acerca de algo que nos han contado, y que es oportuno hacer, realizarlo con sumo tacto.

En todo caso, tratar al entrevistado como a una persona que reconocemos y estamos agradecidos por su colaboración, siendo sensibles a lo que dicen y sienten, sin que ello degenere en «hacer la pelota». Se trata de estar atentos, pero sin afectación, facilitando y favoreciendo que se expliquen tal como desean, sienten y piensan.

Hay que partir de un convencimiento: la mayoría de las personas comunes están a gusto y agradecidas de que se les escuche y se tenga en cuenta su opinión y parecer sobre las cosas. No considerar esto o no aprovecharlo, sin convencernos de que así suele ser el punto inicial de toda entrevista, es perder parte de las posibilidades para hacer un buen trabajo de campo.

### **Análisis del discurso y elaboración del informe**

Una vez que se han realizado las entrevistas, se transcriben las grabaciones magnetofónicas, literalmente, para trabajar con un texto.

Se trata de construir información a partir del análisis semiológico del discurso contenido en el texto. *Quere-*

*mos averiguar cómo evalúan las mujeres las actividades realizadas en la segunda fase de la intervención, y lo que han supuesto para ellas.* Dicho de otra manera, en el análisis se deconstruye un texto (el discurso de las entrevistas) para construir otro texto nuevo (el informe).

No hay regla fija para ello, porque como señala Ibáñez<sup>7</sup>: «La interpretación y el análisis del discurso no son obra de un algoritmo sino de un sujeto investigador», lo cual no quiere decir que haya ausencia de método para analizar los discursos. En este artículo nos aproximamos a ello a través de una «mecánica» o «artesanía» que nos permita hacer el análisis y elaborar el informe. Para ello se toman todas las entrevistas como un solo texto, del cual extraer el significado y el sentido que tiene para ellas lo que dicen, y así explorar las distintas posiciones que tienen ante un mismo tema.

Lo primero que debemos hacer es leer y releer repetidas veces las entrevistas, subrayando y anotando al margen las significaciones que tienen esos discursos para las hablantes. Una frase o un párrafo pueden significar varias cosas en una primera lectura, e irse aclarando en las sucesivas en función de relacionarlos con otras frases o párrafos expresa-

dos en otro momento de la entrevista o en otras entrevistas.

Para este cometido, la unidad de análisis preferente es la frase (dentro de su contexto discursivo), y el referente teórico con el que se «arropan» esas frases, para llegar a entender la significación y sentido que encierran, se nutre de una matriz paradigmática amplia: lingüística, psicoanálisis, teoría de las representaciones sociales, interaccionismo simbólico, constructivismo, sociologías comprensiva y del conocimiento, antropología, etc. Considerando lo más pragmático del proceso de análisis, su operar «técnico» o artesanal, pues en este breve espacio apenas habría posibilidad de entrar a desgranar la utilidad y pertinencia del referido marco teórico, queremos apuntar, a modo de pequeñas indicaciones guía, los pasos seguidos para el análisis y elaboración de nuestro informe.

1. Seleccionar las expresiones, frases y dichos de las hablantes que mejor nos informan sobre sus diversos puntos de vista.

2. Encontrar la significación y sentido que tiene para ellas esos dichos o frases, centrandose en ello el esfuerzo de análisis semiológico y toda cuanto labor hermenéutica fuera precisa.

3. Organizar coherentemente las frases, los dichos y las notas informativas, para poder estructurar el conjunto de categorías, ordenadas y jerarquizadas, con las que vertebrar una arquitectura o epigrafiado del informe, en cada una de los cuales se desarrollen los resultados del análisis, acompañando a la información elaborada en cada caso las frases o dichos en que se sustenta.

El informe, como en toda investigación, debe ser redactado teniendo en cuenta la aplicabilidad que se le va a dar. *Así nosotros lo hicimos pensando en dos usos básicos: por un lado como forma de evaluar el proceso de la intervención y los beneficios percibidos por las mujeres, para tener en cuenta sus propuestas y así poder introducir mejoras metodológicas. Y por otro como material para reflexionar junto con las mujeres, devolviéndolas el informe en espacios diseñados para ese fin, y por tanto cuidando que el estilo narrativo sea cercano y la sintaxis aprehensible, empleando un vocabulario adecuado para el nivel cultural de las mujeres que lo van a leer y trabajar.*

Considerando, no de forma ortodoxa, sino en un sentido laxo, algunas de las propuestas de determinados teóricos de la investigación-acción participativa<sup>8</sup> y de la acción comunicativa<sup>9</sup>, en toda intervención educativa, la oportuna y correcta devolución de los informes surgidos de la investigación con el colectivo que se esté trabajando, puede contribuir poderosamente en la toma de conciencia de sus problemas y las circunstancias existenciales que les rodean e influyen, facilitando con ello la movilización y la asunción de mayores cuotas de responsabilidad en el propio cuidado de su salud. *De hecho, parte del grupo de mujeres se ha constituido en grupo de autoayuda, asociándose en AFIBROM (Asociación de Fibromialgia de la Comunidad de Madrid).*

Para finalizar, como profesionales de AP, lo que más nos aportó la metodología cualitativa en nuestro trabajo cotidiano fue conocer la perspectiva subjetiva de las participantes, y así

considerarla para aprender a trabajar con la comunidad. Al tiempo que encontrar en nuestra actividad una gratificación profesional que anime a seguir buscando alternativas con las que responder a las necesidades de salud de la población, como es el caso de la fibromialgia donde la estricta labor asistencial, clínica y farmacológica, resulta poco satisfactoria para los pacientes y, a veces, frustrante para los profesionales.

## Bibliografía

1. Alonso J, Anto JM, Moreno C. Spanish version of the Nottingham Health Profile: translation and preliminary validity. *Am J Public Health* 1990; 80: 704-708.
2. Bellón JA, Delgado A, Luna del Castillo JD, Lardelli P. Validez y fiabilidad del cuestionario de apoyo social funcional Dukes-Unc 11. *Aten Primaria* 1996; 18: 153-163.
3. Maturana H, Varela F. *El árbol del conocimiento*. Madrid: Debate, 1996.
4. Capra F. *La trama de la vida*. Barcelona: Anagrama, 1998.
5. Alonso LE. Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En: Delgado JM, Gutiérrez J, editores. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis, 1994.
6. Taylor SJ, Bogdan R. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós, 1992.
7. Ibáñez J. *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica* (2.ª ed.). Madrid: Siglo XXI de España, 1986.
8. Ander-Egg E. *Introducción a las técnicas de investigación social* (4.ª ed.). Buenos Aires: Humanitas, 1974.
9. Hernández J. *Acción comunicativa e intervención social*. Madrid: Editorial Popular, 1991.