

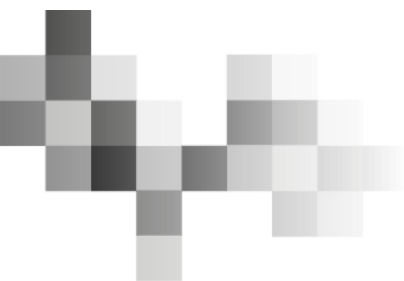
La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones

Alba María del Carmen González Vega¹, Rubén Molina Sánchez¹, Alejandra López Salazar¹, Gloria Leticia López Salazar¹

¹ Departamento de Finanzas y Administración, Campus Celaya Salvatierra de la Universidad de Guanajuato, México
amdc.gonzalez@ugto.mx; rmolina@ugto.mx; lopez.alejandra@ugto.mx; gletylopez11@gmail.com

Resumen. El objetivo fundamental de la entrevista como técnica de investigación cualitativa, es la descripción de grupos sociales y escenas culturales mediante la recolección de la vivencia de las experiencias de las personas implicadas en un grupo u organización, con el fin de captar cómo definen su propia realidad y los constructos con los que organizan su mundo. Dentro de este contexto, en el estudio de las organizaciones, algunos autores han analizado el papel central del lenguaje como vehículo de comprensión en la creación y el sustento de las estructuras organizativas (Daft, 2010; Smircich, 1983); en este sentido, el acto de comunicación e intercambio de información, devela el lenguaje como un proceso de construcción social. Berger y Luckmann (1996) reconocen las organizaciones como fenómenos construidos socialmente, es decir, como un espacio discursivo construido mediante prácticas del lenguaje, en especial por actos creativos, narrativos y de conteo de historias (Humphreys & Brown, 2008). De tal forma que, la entrevista abre un espacio a reconocer el discurso que se construye en los espacios organizacionales. Guba y Lincoln (2002) describen los soportes epistemológicos y ontológicos de la entrevista a través de la concepción múltiple de la realidad, por lo que la interpretación de esta puede ser diversa. La investigación cualitativa no pretende llegar a abstracciones universales, se pretende averiguar lo único y específico en un contexto determinado y lo que es generalizable a otros grupos. La entrevista consiste en utilizar los sentidos para registrar los hechos y las realidades sociales presentes del entrevistado y su realidad (Gil et al., 1996). La entrevista es una técnica básica de recolección de información en las Ciencias Sociales que plantea cuestiones sobre la realidad de las personas, registrando la interpretación de un contexto determinado en condiciones naturales (espacios, objetos), condiciones sociales (individuos, grupos, roles), condiciones culturales (lenguaje, materiales, conocimientos) y condiciones históricas. La entrevista combina la participación en la vida de las personas que están siendo estudiadas con la inmersión del investigador en la cotidianidad del grupo reconociendo las creencias, miedos, esperanzas y expectativas básicas. El lenguaje es el medio donde se solidifican los significados, es la aproximación de los hombres que le imprimen significados a las cosas, a las situaciones, y a los momentos; es por ello que en el proceso de comunicación los datos obtenidos en la entrevista, no solamente pueden ser vistos como una serie ordenada de palabras oraciones y proposiciones sino además, una estructura que permite a los sujetos utilizar el lenguaje como medio de narración y argumentación, donde el conocimiento adquirido permite valorar y considerar ciertos aspectos en situaciones específicas, y es por esto que la utilización del lenguaje adquiere una dimensión social. La entrevista permite acceder a la cosmovisión de las personas.

La entrevista tal y como se muestra en este trabajo, forma parte de la batería de técnicas de la investigación cualitativa con base en el método inductivo. No obstante, se ha insistido en que la entrevista por sus características se presenta de diferentes formas (Gudkova, 2018). Éstas han sido aprovechadas activamente por representantes de diversas tradiciones científicas. Tanto los partidarios del paradigma positivista como del interpretativo utilizan la técnica de la entrevista para recopilar datos, aunque las expectativas y suposiciones de los investigadores, así como el proceso de preparación de la entrevista y la esfera de la conclusión, difieren fundamentalmente (Gudkova, 2018).

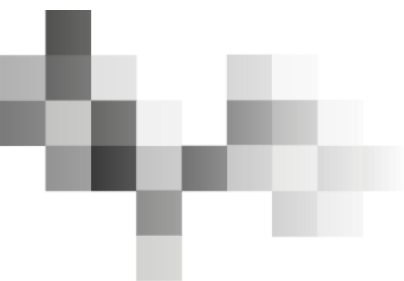


El método de la encuesta -en algunos casos- no logra penetrar de manera más sutil en el fenómeno sociológico; en estos casos, la entrevista, y sus diversas modalidades en la metodología cualitativa, es un instrumento oportuno para la obtención de información social, por su capacidad de retener las agudezas del discurso (Estrada, 2011). La definición que Gudkova (2018) otorga como una forma específica de conversación donde el conocimiento se produce a través de la interacción entre un entrevistador y un entrevistado con un propósito específico determinado para el investigador que en torno a las preguntas de investigación o áreas temáticas, determina una interacción que tiene lugar entre dos personas que forman juntas sus experiencias e interpretaciones de su comportamiento pasado, que no es una ventana a la realidad social sino que es una parte, una muestra de esa realidad.

Tipos de entrevistas. Fontana y Frey (1994) destacan que la entrevista como técnica de investigación ha tenido una larga historia, pero recién en la segunda mitad del siglo XX, intentaron sistematizar las características de las entrevistas y precisar diferentes tipos de entrevistas, así como su influencia en la forma y contenido de los datos recogidos, encontrado diferentes clasificaciones como no estandarizada a estandarizada; por el contenido de las preguntas formuladas: estructurado y no estructurado; entrevista-cuestionario, entrevista de formato libre, las entrevistas grupales, la entrevista conocida como historias de vida y la entrevista creativa.

La entrevista en la metodología cualitativa: La técnica y el cómo se usará será determinado por la intención del investigador y el planteamiento del problema, así como la comprensión de la posición paradigmática, epistemológica, ontológica y axiológica (Sautu et al., 2010). Dentro de este contexto, es importante hacer énfasis en las competencias del investigador en comprender el mundo del entrevistado y fungir más como interlocutor y no, como un entrevistador (Gudkova, 2018). El acercamiento y comprensión del mundo, de los símbolos, de las creencias y el lenguaje determinará la recolección e interpretación de la realidad del entrevistado. La guía de la conversación se vuelve un desafío para el investigador ya que se necesita vincular un escenario de la entrevista basado en preguntas de investigación formuladas o temas que se gustaría explorar. El segundo paso implica la selección del entrevistado, obtener su consentimiento para realizar la entrevista. Dentro de este contexto, se deberá elegir qué tipo de estrategia de apertura a la conversación es la más adecuada a la situación, al problema de investigación y a la intención del investigador (Fassio, 2018) buscando formar la base de la entrevista a profundidad donde la confianza y apertura con el investigador sea lo más natural posible; así mismo es relevante enfatizar que los significados e interpretaciones que se crearán durante la entrevista están determinados en gran medida por la forma en que se hacen las preguntas. La entrevista como técnica de recolección de la información asume el uso del lenguaje a partir de su dimensión social, psicológica, y cultural bajo criterios relacionales de los hechos, la teoría y la perspectiva del investigador. El investigador debe establecer vínculos, que como se mencionó anteriormente, en los que decida qué tan lejano o cercano del objeto de estudio es más conveniente, con la finalidad de ser lo más acercado a la realidad que suscribe al entrevistado, pero que además no pueda generar perturbaciones a los hechos o fenómenos de estudio. Por lo que la planificación y sistematización de ésta debe estar presente para dar certeza de su uso y que la información obtenida permita resultados confiables y con alto grado de validez.

La entrevista en el estudio de las organizaciones. Desde la perspectiva de los estudios organizacionales, el uso de la metodología cualitativa y sus diferentes técnicas; y en este caso la entrevista ha abierto la comprensión del mundo simbólico de las organizaciones para interpretar la dinámica organizacional. La entrevista es el medio que permite examinar cómo los textos orales o escritos funcionan dentro de la práctica sociocultural. El análisis del discurso es un dispositivo que da fundamento a la existencia misma del lenguaje a través de un conjunto conectado de declaraciones, conceptos, términos y expresiones que constituyen una forma de hablar y escribir sobre un tema en particular (Ocampo-Salazar et al., 2016). Para el presente panel, se exhibe a la entrevista y su análisis como la técnica que permite recuperar significados sociales y poner evidencia la construcción de

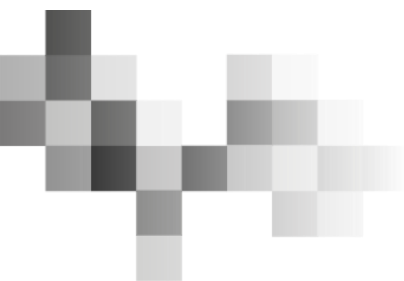


sentido en una relación comunicacional. Para ejemplificar lo mencionado, se presentarán tres estudios de casos; 1) una empresa familiar (González, 2014), 2) un proyecto productivo de bienes comunales (González, 2015) y 3) una empresa rural social ecoturística (González et al., 2019). En el primer estudio de caso se buscó indagar sobre la construcción de la identidad de la empresa familiar y su influencia en el desempeño por lo que se realizaron un total de 20 entrevistas a familiares y a no familiares. Uno de los principales hallazgos fue la influencia del habitus familiar para el desempeño a través del sentido, creencias y juicios de valor de la familia para la empresa. En el segundo caso, en los bienes comunales se investigó sobre el aprendizaje organizacional en la implementación del modelo organizacional del ecoturismo. Uno de los principales hallazgos fue la relación que existía en los comuneros en el uso de la tierra y como medio de trabajo. La propiedad de la tierra fue determinante para la cosmovisión de la sustentabilidad. Para el tercer caso, se exploró sobre el estado actual de una empresa de ecoturismo de propiedad ejidal en búsqueda de entender sus particularidades, seguido de esto relacionar las características con las dimensiones que describen a una empresa social (dimensión económica empresarial, social y gobierno participativo) entendiendo la empresa bajo la lógica de la economía social y solidaria. Uno de los principales hallazgos fue la relación con el territorio y los valores que emanan de la comunidad para el desempeño de la organización.

Palabras Clave: entrevista, técnica de investigación, organizaciones, lenguaje simbólico.

Referencias Bibliográficas:

- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1996). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires. Amorrortu.
- Daft, R. L. (2010). *Organization theory and design* (10. ed). South-Western, Cengage Learning.
- Estrada, R. E. L. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen 61*, 1-19.
- Fassio, A. (2018). Reflexiones acerca de la metodología cualitativa para el estudio de las organizaciones. *Ciencias Administrativas*, 12, 028. <https://doi.org/10.24215/23143738e028>
- Fontana, A., & Frey, J. (1994). Interviewing: The Art of Science. En *The Sage Handbook of Qualitative Research: Vol. IV* (pp. 361-376). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Gil, R. G. G., Javier, F., & García, J. E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Ediciones Aljibe.
- González, A. M. del C. (2014). Desempeño de la familia en la empresa. Un estudio de caso en México. *Journal of Intercultural Management*, 6(2), 97-116.
- González, A. M. del C. (2015). ORGANIZATIONAL LEARNING AND IDENTITY IN THE BIENES COMUNALES OF AMECAMECA. A MEXICAN CASE STUDY. International Scientific Publications. *Language, Individual & Society*, 9, 183-195.
- González, A. M., Agudelo, D., & Méndez, S. (2019). La construcción de sentido y los valores en la empresa social ecoturística. Un estudio de caso en Atarjea, El Carricillo, Guanajuato The construction of meaning and values in the ecotourism social enterprise. A case study in Atarjea, El Carricillo, Guanajuato. *Revista Internacional de Organizaciones*, 0(22), 181-205. <https://doi.org/10.17345/rio22.181-205>
- Guba, E., & Lincoln, Y. (2002). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social*, 113-145.



- Gudkova, S. (2018). Interviewing in Qualitative Research. En *Qualitative Methodologies in Organization Studies* (Primera, pp. 76-92). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-65442-3_4
- Humphreys, M., & Brown, A. (2008). An Analysis of Corporate Social Responsibility at Credit Line: A Narrative Approach. *Journal of Business Ethics*, 80(3), 403-418. <https://doi.org/10.1007/s10551-007-9426-0>
- Ocampo-Salazar, C. A., Gonzales-Miranda, D. R., & Gentilin, M. (2016). El discurso en el estudio de las organizaciones. Una revisión de la literatura. *Cuadernos de gestión*, 16(1), 15-42.
- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2010). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires. CLACSO.
- Smircich, L. (1983). Concepts of culture and organizational Analysis. *Administrative Science Quarterly*, 28(3), 339-358.

Recursos necesarios: una sala con proyector de vídeo, internet, audio.

Organización del Panel de Discusión

1- Breve contextualización del tema:

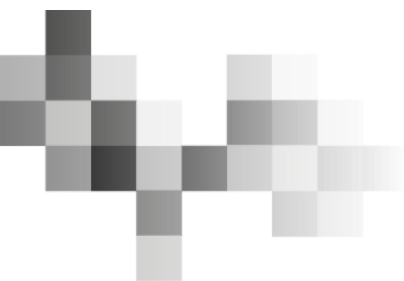
En la investigación cualitativa de las ciencias sociales existen diferentes técnicas de colecta de datos cuyo propósito principal es obtener información de los participantes fundamentada en las percepciones, creencias, opiniones, significados y actitudes, por lo que la entrevista es una valiosa técnica que se discutirá en este panel.

La entrevista es una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas donde las características personales del entrevistador tienen influencia en la forma en cómo se estructura las diferentes respuestas y la interacción con el entrevistador. Es necesaria la reflexión por parte del investigador de su posicionamiento paradigmático, epistemológico, ontológico y axiológico que definirá el uso de la entrevista y su diversidad; así como su función dentro del proyecto de investigación y la intención de la información a recabar. Se considera relevante reflexionar sobre el desarrollo y elección del tipo de entrevista en el proceso de investigación, además de contemplar las decisiones que intervienen en la construcción del conocimiento donde su producción se realiza a partir de una interacción social, diferencial y recíproca, entre actores cognoscentes y actores sujetos/objetos de investigación.

Fontana y Frey (1994) definen diferentes tipos de entrevistas, así como su influencia en la forma y contenido de los datos recogidos, encontrado diferentes clasificaciones como no estandarizada a estandarizada; por el contenido de las preguntas formuladas: estructurado y no estructurado; entrevista-cuestionario, entrevista de formato libre, las entrevistas grupales, la entrevista conocida como historias de vida y la entrevista creativa; por lo que la complejidad de identificar la más útil de acuerdo con el fenómeno que se estudia, es un reto muy importante del investigador (es) para la validez de la información.

2- Objetivos:

- Establecer un diálogo sobre la importancia de la entrevista como técnica de investigación en las ciencias sociales, a través de evidencias empíricas compartidas que permitan proponer o compartir nuevas perspectivas para la aplicación de la



observación científica como forma de indagar y obtener información de los diversos fenómenos en y alrededor de las organizaciones.

- Crear conciencia en el uso de la entrevista y en el desarrollo de su aplicación en el proceso de investigación.

3- Dinámica / estrategia:

a. Presentación (Dinámica de Grupo)

Presentación breve de los dinamizadores y la visión de los estudios organizacionales.

b. Exposición teórica del tema.

Orador 1: Alba María del Carmen González Vega: Posicionamiento paradigmático de la entrevista como técnica y como método en el estudio de las organizaciones. 15 minutos

Orador 2: Rubén Molina Sánchez: La entrevista en la metodología cualitativa. Experiencias en el estudio de las organizaciones. 15 minutos.

c. Aplicación en otros contextos

La reflexión en torno a la construcción teórico práctico de cómo entrevistar desde la metodología cualitativa y las diversas formas y vertientes de interpretación. El proceso de investigación cualitativa requiere de una reflexión de fondo, que a través de la construcción nos permitirá, como investigadores, plantear enfoques. 10 minutos.

d. Discusión

Planteamiento de preguntas a los asistentes que darán origen a la discusión y elaboración de una propuesta conceptual sobre la observación en la metodología cualitativa para la investigación.

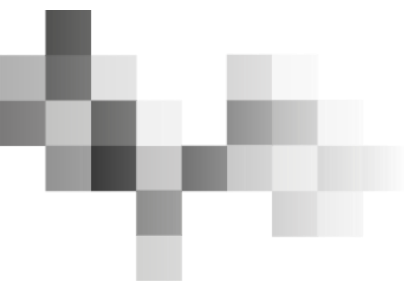
Discusión y cierre. 35 min.

La construcción del debate se establecerá a partir de dirigir preguntas a los panelistas y al público con los siguientes tópicos:

- Alcances y limitaciones de la metodología cualitativa y la técnica de la entrevista (10 minutos).
- Alcances de la construcción del conocimiento que se fundamenta en la entrevista científica (10 minutos).
- Reflexión teórica-práctica de la entrevista aplicada en el estudio de las organizaciones (10 minutos).
- Cierre con principales aportaciones y reflexiones (5 minutos).

4- Aplicación de la propuesta en la realidad / ejemplos prácticos;

Aquellos que estén interesados en el panel de discusión podrán conocer y compartir experiencias de investigación en organizaciones utilizando la técnica de la entrevista o bien, evidenciando los alcances y limitaciones de su utilización.



En el panel se expondrán diversos casos que se han abordado en la diversidad de organizaciones desde la disciplina de los Estudios Organizacionales, para comprender la versatilidad de la entrevista como técnica que posibilita la generación de conocimiento.

Para el presente panel, se expondrán tres estudios de caso donde la entrevista fue el principal instrumento de indagación, para posteriormente hacer el análisis en torno a los temas de investigación (ver tabla 1):

Tabla 1. Estudios de caso

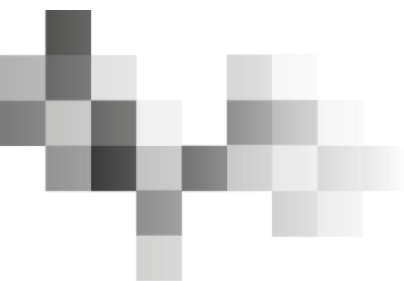
Estudio de caso	Tema de investigación
Empresa familiar	La construcción de la identidad en la empresa familiar.
Bienes comunales	El aprendizaje organizacional en una pequeña organización ecoturística.
Empresa rural social ecoturística	La emergencia de la empresa social, el caso de la empresa rural social ecoturística

Fuente: Elaboración propia

El desarrollo de la entrevista y los estudios de caso se llevaron de la siguiente manera (ver tabla 2):

Tabla 2. Desarrollo de los estudios de caso y la metodología cualitativa

Fase inicial	Posicionamiento paradigmático, epistemológico, ontológico y axiológico	El investigador define el posicionamiento paradigmático, epistemológico, ontológico y axiológico en el planteamiento del problema de investigación y la construcción de conocimiento.
Fase trabajo de campo	Acceso al campo	Se identificó a la organización y se llevó a cabo un primer acercamiento, así como la solicitud formal de acceso a ésta para su estudio. Acercamiento a los sujetos/objeto de estudio: construyendo las bases de confianza.
Fase de recolección	Recogida de datos	Elección del tipo de entrevista con base en los temas e intenciones del investigador a partir del contexto social, económico y cultural del entrevistado. El uso del lenguaje y su dimensión social para un proceso de comunicación eficaz.
Fase de análisis	Interpretación	El análisis debe estar a la luz de la observación y su sistematización



		consciente; así como la interrelación entre la recogida de datos y análisis.
Fase de codificación	Análisis de la información	Codificación de categorías, temas y subtemas con el problema de investigación. Interpretación de la realidad de los entrevistados dentro del contexto cultural, histórico, económico y social. Incluir análisis de la observación para interpretación de la relación comunicacional: comunicación no verbal, imágenes, y los medios simbólicos
Ventajas		Integrar a la entrevista con la observación y la interpretación de la realidad del sujeto/objeto de investigación. Establecer una estrategia del desarrollo de la entrevista y la elección del tipo de entrevista. Registro consciente y reflexivo de la realización de la entrevista incluyendo la observación para incluir lo dicho y lo no dicho.

Fuente: elaboración propia

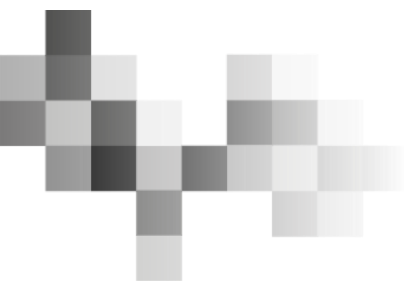
5- Resultados esperados:

- Generar una discusión en torno a las diversas experiencias de la aplicación de la entrevista en las organizaciones.
- Ampliar las perspectivas de aplicación y utilización de la entrevista en las organizaciones y en otros contextos no necesariamente organizacionales.
- Clarificar el concepto de la entrevista como técnica en la investigación cualitativa.

Notas biográficas

Alba María del Carmen González Vega. Profesora-investigadora del Departamento de Finanzas y Administración de la Universidad de Guanajuato Campus Celaya Salvatierra, Celaya Guanajuato México desde el año 2018. Miembro del Cuerpo Académico “Desarrollo y gestión de las MIPYMES”. Congresista en diversos foros nacionales e internacionales. Miembro de la Asociación Internacional de Investigadores Sobre Emprendimiento y Mipyme en México AC. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores y perfil deseable PRODEP. Líneas de investigación: pequeña empresa, empresa familiar, estudios críticos de administración, entre otros.

Rubén Molina Sánchez. Profesor-Investigador de la Universidad de Guanajuato. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores en México. Líder y miembro titular del cuerpo académico consolidado “Desarrollo y gestión de las MIPYMES”. Presidente de la Asociación Internacional de Investigadores sobre Emprendimiento y MIPYME en México y vicepresidente capítulo México de la Red Francófona de Association Internationale de Recherche en Entrepreneuriat et PME (AIREPME) y Vice-presidente de la red latinoamericana RED RADAR. Líneas de investigación: Factores psicosociales del



emprendimiento, desarrollo humano y empresarial, prospectiva para la competitividad sustentable, ecosistema emprendedor y responsabilidad social empresarial, gestión de la innovación y del cambio.

Alejandra López Salazar. Doctora en negocios y estudios económicos de la Universidad de Guadalajara, Maestría en Administración (ITESO). Profesora-investigadora de la Universidad de Guanajuato. Ha publicado más de 40 artículos en revistas nacionales e internacionales de prestigio. Autora de cinco libros, coordinadora de diez libros en editoriales de prestigio y autora de más de treinta capítulos de libro en temas de prospectiva estratégica, gestión del conocimiento, capacidades tecnológicas y de innovación, responsabilidad social empresarial y sustentabilidad. Responsable del Laboratorio y Observatorio de la Pequeña Empresa de la Universidad de Guanajuato en México. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores.

Gloria Leticia López Salazar. Profesora de tiempo completo en la Universidad de Guanajuato, campus Celaya-Salvatierra en México. Catedrática en la Lic. En Mercadotecnia. Coordinadora de la Maestría en Estudios Empresariales. Reconocimiento Perfil deseable PRODEP. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Miembro Titular de la Asociación Internacional de Investigadores sobre Emprendimiento y Mipyme en México AC. Líneas de investigación: Responsabilidad Social Empresarial, Comportamiento del consumidor, Neuromarketing, Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Autora del libro: El consumidor mexicano y su comportamiento de compra frente a las ESR de la industria alimentaria (2019).

