

Entrevista en profundidad

Una conversación larga, abierta y guiada con una sola persona para entender en detalle sus experiencias, motivaciones y forma de ver un tema.

En inglés

In-depth interview

Origen

Tradición de la investigación cualitativa (Kvale, 1996)



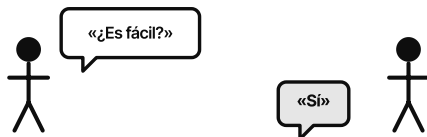
Para qué sirve

Entender el porqué de las cosas desde el punto de vista de cada persona.

Un ejemplo

Dos formas de preguntar por un servicio de banca.

Pregunta cerrada



«¿Le resulta fácil usar la app?» — «Sí». **Fin de la conversación.**

Pregunta abierta



«Cuénteme la última vez que tuvo que hacer un trámite con el banco.» **Aparece la historia.**

Las preguntas abiertas sacan historias concretas, y en las historias están los detalles útiles.

Cómo se hace



Se prepara una guía de temas, no un cuestionario cerrado.



Se conversa siguiendo lo que cuenta la persona.



Se registra y se analiza buscando temas y citas.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Pide historias concretas («la última vez que...») en lugar de opiniones generales.

✗ Evita

Hacer preguntas que sugieren la respuesta o vender tu idea durante la entrevista.

👁 Para no caer

Recuerda que es lo que la persona cuenta: combínala con observación.

Elementos clave

Preguntas abiertas

Que no se puedan responder con sí o no.

De lo general a lo particular

Empezar por la vida de la persona y acercarse al tema poco a poco.

Escuchar y repreguntar

Usar sus palabras, no temer al silencio e ir más allá de la primera respuesta.

Autores y obras

Steinar Kvale (1996)

Describió la entrevista cualitativa como una conversación con propósito.

Steve Portugal (2013)

Adaptó la técnica a la investigación con usuarios.

Conexiones

Se apoya en

Investigación UX Especialidad	Lo que dicen y lo que hacen Concepto	Saturación Concepto
----------------------------------	---	------------------------

Relacionado con

Design thinking Enfoque	Estudio de diario Método	Grupo de discusión Método	Herramientas generativas Método	Indagación contextual Método
Jobs to be done Enfoque	Mapa de afinidad Método			

Fuentes

Fuentes secundarias

- Kvale, S. (1996). InterViews: An introduction to qualitative research interviewing. Sage.
- Portigal, S. (2013). Interviewing users: How to uncover compelling insights. Rosenfeld Media.

Última revisión: 22 de octubre de 2026