



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**  
**ÁREA ACADÉMICA DE TRABAJO SOCIAL**

**LA ENTREVISTA COMO TÉCNICA DE  
INVESTIGACIÓN, PARA EL USO DEL  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**MONOGRAFÍA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL.**

**PRESENTA:**

**P.L.T.S. EDGAR FERNANDEZ SALAS.**

ASESORA DE MONOGRAFÍA: LIC. MARTHA VANESSA DURÀN RODRÍGUEZ.

PACHUCA DE SOTO, HGO., MARZO 2009.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
ÍNDICE	01
INTRODUCCIÓN	03
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>Conceptualización de la comunicación y la investigación, para el surgimiento de la entrevista como técnica de investigación.</b>	<b>06</b>
1.1 Comunicación	06
1.2 Tipos de comunicación	07
1.3 Elementos del proceso educativo	09
1.4 La investigación	13
1.5 Enfoques de la investigación	14
1.6 La técnica, aplicación de la ciencia	17
1.7 Antecedentes de la entrevista	18
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>Conceptos y modalidades de la entrevista en la técnica de investigación.</b>	<b>19</b>
2.1 Conceptualización de la entrevista	19
2.1.2 Modalidades de la entrevista	20
2.2 Entrevista estructurada (formal o dirigida)	21
2.2.1 Entrevista semiestructurada	22
2.3 Entrevista focalizada	23
2.4 Entrevista no estructurada (informal)	26
2.5 Entrevista en profundidad	27
2.6 Entrevista clínica	27
2.7 Entrevista simultánea	29
2.8 Entrevista en grupo	30
2.9 Entrevistas reiteradas	32
2.10 Entrevista cualitativa	34
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>Funciones de la entrevista en virtud del objetivo de Investigación, tipo y enfoque.</b>	<b>35</b>
3.1 Funciones de la entrevista	35
3.2 Estructura esquemática inicial de la entrevista	36
3.3 Particularidades y características de la entrevista	37
3.4 Tipos de propósito	39
3.4.1 De confrontación	40
3.4.2 De profundidad	41

<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>Preparación y realización de la entrevista.</b>	<b>45</b>
4.1 Proceso de la entrevista	45
4.1.1 Definición del objetivo	47
4.1.2 Capacitación del entrevistador	48
4.1.3 Contacto con líderes/Prospectos	54
4.1.4 Delimitación de la entrevista/Elección de prospectos	56
4.1.5 Elaboración del cuestionario/Guía de entrevista	56
4.1.6 Medición, validez y fiabilidad	67
4.1.7 Niveles de medición y elaboración de escalas	69
4.1.8 Preparación de la comunidad	74
4.1.9 Concertación de la entrevista	75
4.1.10 Preparación de la documentación	76
4.1.11 Supervisión y control de las entrevistas	79
4.2 La entrevista en acción	80
4.2.1 El rapport	85
4.2.2 Cima	86
4.2.3 Cierre	86
4.2.4 Registro de respuestas\ Discurso	88
4.3 Después de la entrevista	88
4.3.1 Codificación\Clasificación	89
4.3.2 Análisis de datos\Información	90
4.3.3 Interpretación de los datos	91
4.3.4 Comprobación de hipótesis	91
4.3.5 Resultados\Informe final	92
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>Limitantes de la entrevista como técnica de investigación.</b>	<b>93</b>
5.1 Elementos inherentes a la técnica	93
5.2 Elementos Provenientes del entrevistado	94
5.3 Provenientes del entrevistador	96
5.4 Recursos económicos	96
5.5 Los Costos	97
5.6 El tiempo	98
5.7 El contexto	99
5.8 Errores en la entrevista	100
5.9 La no respuesta	103
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>105</b>
<b>ANEXO</b>	<b>112</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>127</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio pretende poner de manifiesto la importancia de la entrevista como medio de establecer un contacto inicial positivo. Cuyas fases se analizan en los diversos capítulos que estructuran esta monografía.

Se trata la técnica de la entrevista desde muy diversos aspectos, se incursiona en la mayoría de los tópicos relativos a sus tipos, procesos, técnicas de aplicación, recolección de datos y sus tratamientos, entre otros.

Por otro lado, cuando se revisan las técnicas de investigación, se contribuye al enriquecimiento de las mismas a través de la identificación de aciertos y errores encontrados en su aplicación, mismos que se difunden en foros deliberativos ante expertos para que los confirmen o refuten, pues es ahí donde se pueden recoger opiniones pertinentes en ambos sentidos; así los investigadores también contribuyen al enriquecimiento de métodos, técnicas y procedimientos para la obtención de mejores resultados en la investigación social.

Es por eso que la investigación social científica involucra una serie de procesos en la búsqueda del conocimiento dentro de las Ciencias Sociales, esta requiere un constante replanteamiento de los procedimientos de aplicación de los métodos y técnicas de los que se vale para el análisis y evaluación de las problemáticas sociales.

Así la entrevista constituye una de las técnicas básicas del Trabajo Social. En él, efectivamente, adquiere una relevancia singular que comparte con otras disciplinas humanas o sociales, como la sociología, la pedagogía o la psicología, etc. en cuanto ciencias o saberes que, de una forma u otra, afrontan problemas relativos a la intercomunicación e interacción humana.

En el primer capítulo se hace un repaso de las bases teóricas que dan sustento a la entrevista como una forma interactiva de comunicación, además de dar a conocer las distintas etapas de la investigación de manera breve pero concisa, como parte de una introducción al proceso de la entrevista como técnica de investigación.

El segundo capítulo es un esfuerzo por tipificar el concepto de entrevista y las modalidades de esta; si bien es cierto que no existe una clara y única clasificación, se parte dos tipos principales como una aproximación: estructuradas o formales y las no estructuradas o informales, entre otras tenemos la focalizada, la clínica y la no dirigida, que en todos los casos son aplicables a la investigación social científica.

En el tercer capítulo se conocerán los tipos de enfoques de investigación así como los diversos tipos de investigación, así mismo incluirá parámetros técnicos – metodológicos, adecuados para una entrevista en virtud de los objetivos de investigación, punto principal para determinar la utilidad de la entrevista como técnica idónea de investigación.

En el capítulo cuatro se elabora una detallada descripción de los pasos específicos que debe incluir la entrevista, los métodos más comunes para realizarla y las habilidades personales que cada entrevistador debe aplicar con base en lo propuesto por diversos autores.

Se abordará no sólo la parte metodológica, sino también la parte de la ejecución, lo que implica tener un conocimiento claro del proceso comunicativo que se establece cuando se aplica esta técnica de investigación; así mismo conoceremos la importancia de la relación interpersonal y la disposición emocional que se desarrollará antes, durante y después de la entrevista, con el objeto de garantizar al lector de la monografía la aplicación óptima de esta técnica de investigación.

En el capítulo cinco se elabora un pormenorizado análisis de todas aquellas circunstancias que limitan la investigación por entrevista; las limitaciones pueden ser imputables tanto a la técnica misma o a quienes participan en ella, entre otros factores., de manera general, se destacan las ventajas y desventajas de la entrevista para su reconocimiento y en su caso, actuar con conocimiento de causa.

Estos capítulos se refieren sucesivamente a los presupuestos básicos; a la diferenciación de las fases de actuación del Entrevistador (Lic. En Trabajo Social) y a los criterios metodológicos que la orientan; por último, a las consecuencias prácticas que se derivan de nuestro planteamiento y a la supervisión y evaluación del proceso que se ha expuesto.

Por último en la parte final del trabajo se condensa la información en el apartado de anexo para facilitar al lector la consulta de los puntos que son más relevantes de la monografía, así como una serie de tablas que se presentan de manera secuencial para ilustrar los elementos más importantes de una entrevista.

Sería deseable a opinión personal que desde las aulas del nivel de enseñanza superior específicamente en el Área Académica de Trabajo Social los alumnos(as) que cursan asignaturas relativas a la metodología de la investigación se pudieran apoyar en obras como la que hoy nos ocupa antes de enfrentarse al momento de la entrevista, ya que hacerlo con el conocimiento de bases teórico-prácticas les puede llevar a generar resultados de investigación que tengan el rigor científico necesario.

## **CAPÍTULO I**

### **CONCEPTUALIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y DE LA INVESTIGACIÓN, PARA EL SURGIMIENTO DE LA ENTREVISTA COMO TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN.**

Iniciar con el entendimiento de la comunicación constituye un área importante para el Licenciado en Trabajo Social, ya que en ella se estudian las interacciones humanas o la influencia en el comportamiento de las personas, es un área en la cual se puede hacer mucho para mejorar su rendimiento y eficacia, por ello es indispensable incluir en esta monografía la estrategia de comunicación, por otra parte se describe de manera general algunos tipos de investigación para la relación de ambas, para así conocer el surgimiento y conocer el proceso por el cual pasó la entrevista hasta llegar a ser una técnica de investigación, que es de vital importancia para poder actuar en ella, ya que así se puede referir como una técnica adecuada para el uso del Lic. En Trabajo Social en la investigación social.

#### **1.1 Comunicación.**

Definición de Comunicación: “Etimológicamente, la palabra comunicación deriva del latín *communicare*, que puede traducirse como poner en común, compartir algo” (Rousseau, 1999: 25).

Que es la comunicación:

“La comunicación es un proceso de interrelación entre dos (o más) personas donde se transmite una información desde un emisor que es capaz de codificarla en un código definido hasta un receptor el cual decodifica la información recibida, todo eso en un medio físico por el cual se logra transmitir, con un código en convención entre emisor y receptor, y en un contexto determinado. El proceso de comunicación emisor - mensaje - receptor, se torna bivalente cuando el receptor logra codificar el mensaje, lo interpreta y lo devuelve al emisor originario, quien ahora se tornará receptor” (Sánchez, 2004:76).

Se puede decir entonces que la comunicación es la facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro u otros, informaciones, sentimientos y vivencias. En toda comunicación tiene que haber un emisor, un mensaje y un receptor.

Cómo nos comunicamos.

“Cuando hablamos de seres vivos, no nos referimos tan sólo a los humanos, ya que desde los insectos hasta los grandes mamíferos tienen dicha facultad, siendo el hombre el único ser que puede comunicarse por vía oral” (Rousseau, 1999:45).

## **1.2 Tipos de comunicación.**

“Vivimos en un tiempo en que la comunicación está en una etapa de grandes avances; pero se debe comprender que no es algo inventado en este siglo. Existe desde que el género humano apareció sobre la tierra. Los humanos somos seres sociales por naturaleza y, por lo tanto, tenemos la necesidad de interactuar con los demás y dejar constancia de nuestra existencia. Así, la comunicación adopta múltiples formas. Las más importantes son la comunicación verbal y la comunicación no verbal y que a continuación se describe” (Sánchez, 2004: 111).

Comunicación Verbal.

“La comunicación verbal puede realizarse de dos formas: oral, a través de signos orales y palabras habladas o escritas, por medio de la representación gráfica de signos.

Hay múltiples formas de comunicación oral. Los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás.

Las formas de comunicación escrita también son muy variadas y numerosas (ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, graffiti, logotipos...). Desde la escritura



primitiva ideográfica y jeroglífica, tan difíciles de entender por nosotros, hasta la fonética silábica y alfabética, más conocida, hay una evolución importante. Para interpretar correctamente los mensajes escritos es necesario conocer el código, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje” (Sánchez, 2004: 112).

Para Sánchez (2004: 115) toda comunicación verbal que se establece entre dos o más personas debe cumplir con ciertas reglas que permitan su fluidez y organización, de modo que todos los participantes puedan escuchar y entender el mensaje que se les está transmitiendo. Existen diferentes tipos de diálogos, entre los que se destacan:

- Conversación grupal: Diálogo libre en el que participan varias personas.
- Debate: Conversación grupal organizada, dirigido por un moderador.
- Entrevista: Diálogo entre dos personas, entrevistador y entrevistado.
- Exposición: Desarrollo de un tema ante un grupo de persona.

#### La comunicación no verbal

Rousseau (1999: 49) señala que cada vez tienen más importancia los sistemas de comunicación no verbal. La comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad: Imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc.

Sánchez (2004: 116) dictamina algunas características de la comunicación no verbal que a continuación se mencionan:

- Mantiene una relación con la comunicación verbal, pues suelen emplearse juntas.
- En muchas ocasiones actúa como reguladora del proceso de comunicación, contribuyendo a ampliar o reducir el significado del mensaje.
- Los sistemas de comunicación no verbal varían según las culturas.

- Generalmente, cumple mayor número de funciones que el verbal, pues lo acompaña, completa, modifica o sustituye en ocasiones.

Rousseau (1999: 50) enmarca dos sistemas de comunicación no verbal:

- El lenguaje corporal. Nuestros gestos, movimientos, el tono de voz, nuestra ropa e incluso nuestro olor corporal también forman parte de los mensajes cuando nos comunicamos con los demás.
- El lenguaje icónico. En él se engloban muchas formas de comunicación no verbal: código Morse, códigos universales (sirenas, Morse, Braille, lenguaje de los sordomudos), códigos semiuniversales (el beso, signos de luto o duelo), códigos particulares o secretos (señales de los árbitros deportivos).

### **1.3 Elementos del proceso comunicativo.**

Los principales elementos del proceso comunicativo mencionados por Rousseau (1999: 52) son: fuente, emisor o codificador, código (reglas del signo, símbolo), mensaje primario (bajo un código), receptor o decodificador, canal, ruido (barreras o interferencias) y la realimentación o realimentación (feedback, mensaje de retorno o mensaje secundario) y que a continuación describe.

- Fuente: Es el lugar, persona, institución etc., de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje primario.
- Emisor o codificador: Es el punto (persona, organización...) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder llevarlo de manera entendible al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.
- Receptor o decodificador: Es el punto (persona, organización...) al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje sino que lo percibe y lo almacena. El

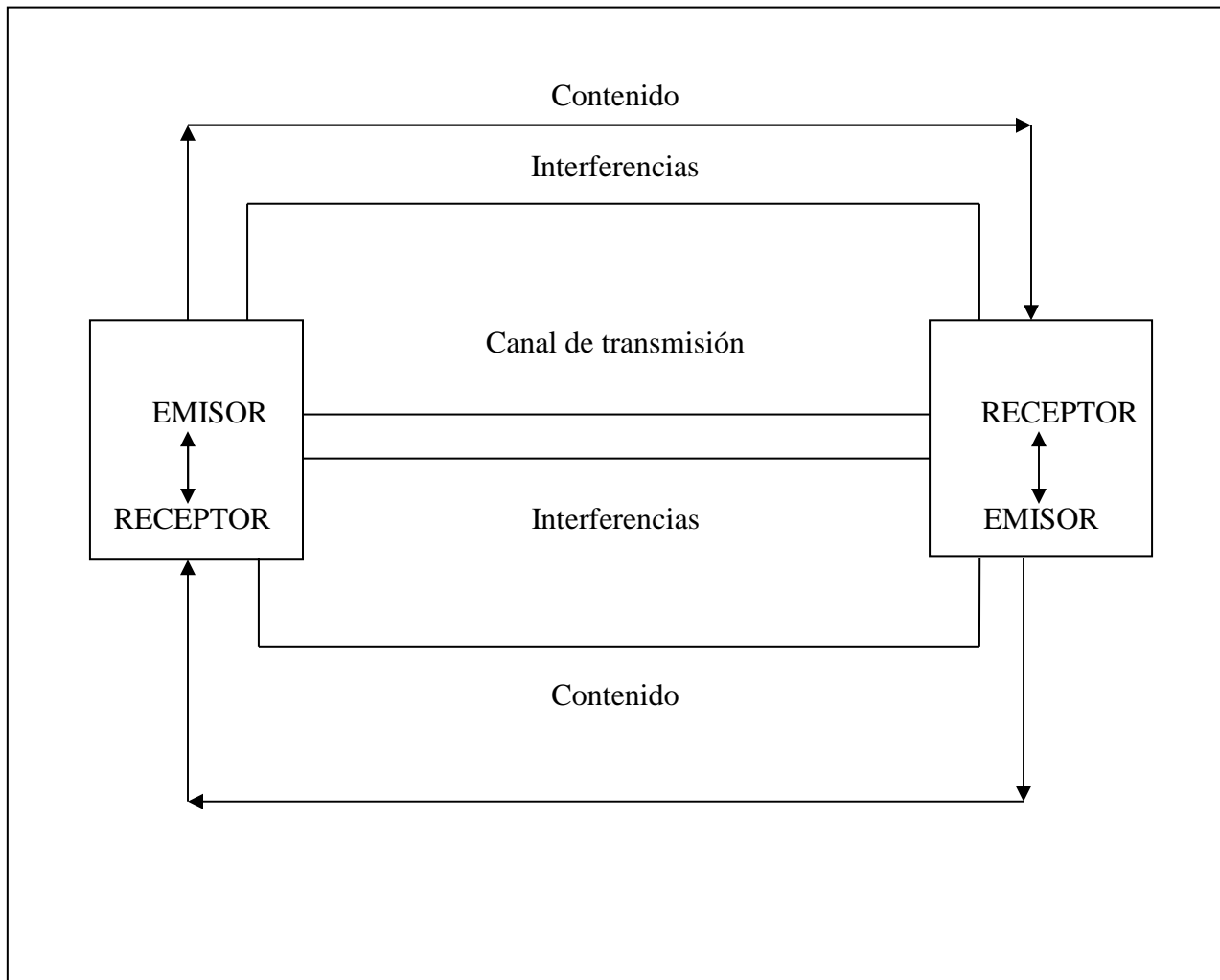
mensaje es recibido tal como el emisor quiso decir, en este tipo de receptor se realiza lo que comúnmente denominamos el feed-back o retroalimentación.

- Código: Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria porque tiene que estar de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para poder comunicarse; la gramática de algún idioma; los algoritmos en la informática..., todo lo que nos rodea son códigos.
- Mensaje: Es el contenido de la información (contenido enviado): el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información.
- Canal: Es el medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica.
- Referente: Realidad que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.
- Situación: Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.
- Interferencia o barrera: Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos.
- Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio. También suele llamarse ruido.

- Retroalimentación o realimentación (mensaje de retorno): Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta...) sea deseada o no. Logrando la interacción entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay realimentación, entonces solo hay información más no comunicación.

El siguiente esquema incluye cada uno de los anteriores elementos.

Cuadro 1. Esquema de comunicación de Juan Jacobo Rousseau.



Fuente: (Rousseau, 1999: 55). “Elementos del proceso comunicativo”

Otro esquema de comunicación que nos ayuda a entender el proceso de comunicación que se da en una entrevista es el de Jakobson (2000: 80) quien contempla elementos como el código y el referente, los cuales influyen de manera directa en el proceso y resultado de la información que se obtiene. Este modelo permite establecer seis funciones esenciales del lenguaje inherentes a todo proceso de comunicación lingüística y relacionada directamente con los seis factores mencionadas en el modelo anterior.

Por lo tanto para Jakobson, las funciones del lenguaje son la emotiva, conativa, referencial, metalingüística, fática y poética y que a continuación se describen:

1.- Función emotiva: Esta función está centrada en el emisor quien pone de manifiesto, emociones, sentimientos, estados de ánimo, etc.

2.- Función conativa: Esta función esta centrada en el receptor o destinatario. El hablante pretende que el oyente actúe en conformidad con lo solicitado a través de ordenes, ruegos, preguntas etc.

3.- Función referencial: Esta función se centra en el contenido o “contexto” entendiendo este último “en sentido de referente y no de situación”. Se encuentra esta función generalmente en textos informativos, narrativos etc.

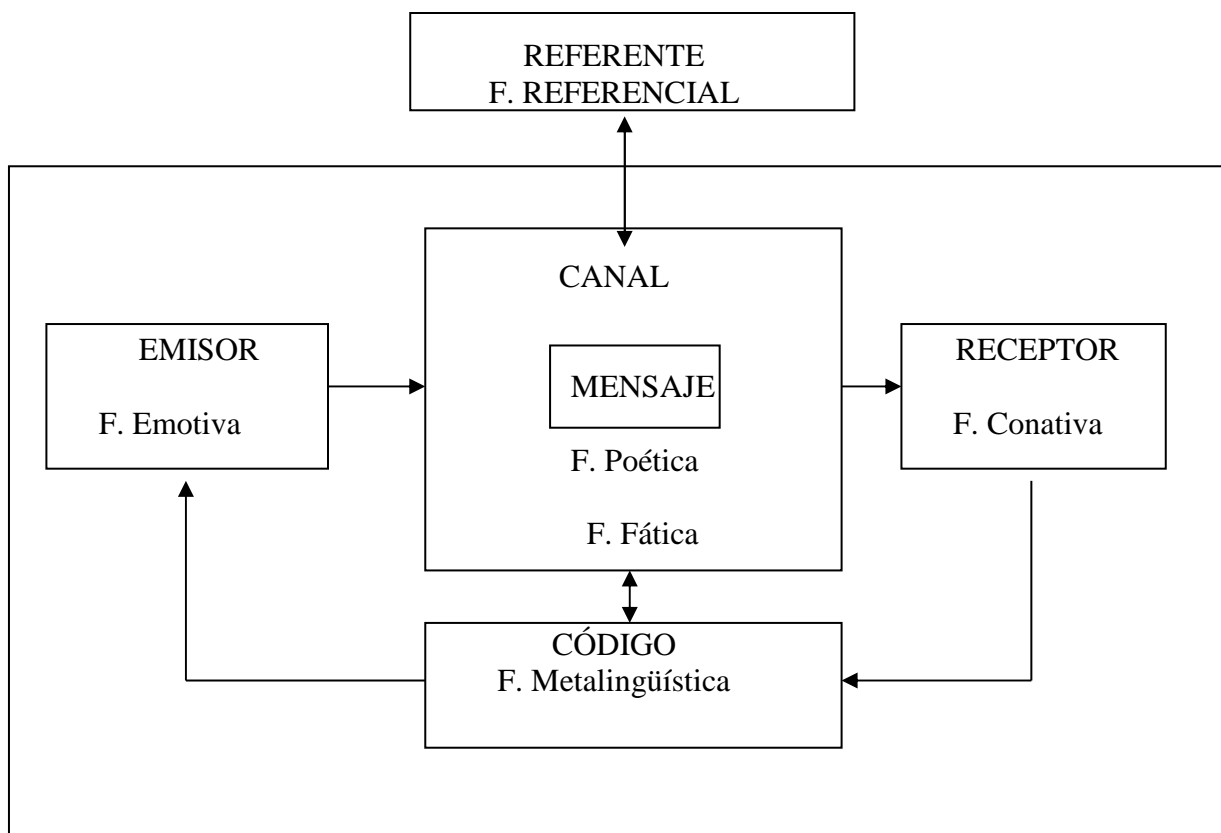
4.- Función metalingüística: Esta función se utiliza cuando el código sirve para referirse al código mismo. “El metalenguaje es el lenguaje con el cual se habla de lenguaje”.

5.- Función fática: Esta función se centra en el canal y trata de todos aquellos recursos que pretenden mantener la interacción. El canal es el medio utilizado para el contacto.

6.- Función poética: Esta función se centra en el mensaje. Se pone en manifiesto cuando la construcción lingüística elegida intenta producir un efecto especial en el destinatario: goce, emoción, entusiasmo, etc.

Por lo tanto, y en entendimiento del modelo planteado con anterioridad sobre los factores constitutivos de la comunicación queda relacionado con las funciones del lenguaje de la siguiente manera:

Cuadro 2. Esquema de comunicación de Román Jakobson.



Fuente: (Jakobson, 2000: 82). "La forma sonora de la lengua"

#### 1.4 La investigación.

“La Investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna (digna de fe y crédito), para entender, verificar, corregir o aplicar conocimiento. Es la actividad de búsqueda que se caracteriza por ser reflexiva, sistemática y metódica; tiene por finalidad obtener conocimientos y solucionar problemas científicos, filosóficos o empírico-técnicos, y se desarrolla mediante un proceso. La investigación científica es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico; el método científico indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de recorrerlo” (Briones, 1998: 45).

La investigación es fundamental para el estudiante y para el profesional, esta forma parte del camino profesional antes, durante y después de lograr la profesión. La finalidad de ésta radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos, solución de problemas, además de que contribuye al progreso de la lectura crítica y es el modo de llegar a elaborar teorías.

“La actividad investigadora se conduce eficazmente mediante una serie de elementos que hacen accesible el objeto al conocimiento y de cuya sabia elección y aplicación va a depender en gran medida el éxito del trabajo investigador. Desde un punto de vista estructural reconocemos cuatro elementos presentes en toda investigación: sujeto, objeto medio y fin. Se entiende por sujeto el que desarrolla la actividad, el investigador; por objeto, lo que se indaga, esto es, la materia o el tema; medio, lo que se requiere para llevar a cabo la actividad, es decir, el conjunto de métodos y técnicas adecuados; por fin, lo que se persigue, los propósitos de la actividad de búsqueda, que radica en la solución de una problemática detectada” (Briones, 1998:52).

### **1.5 Enfoques de la investigación.**

Hernández (2006: 30) señala que en la realidad, la investigación no se puede clasificar exclusivamente en alguno de los tipos que se analizarán, sino que generalmente en toda investigación se persigue un propósito señalado, se busca un determinado nivel de conocimiento y se basa en una estrategia particular o combinada. Por el propósito o finalidades perseguidas: básica o aplicada. Los dos tipos de investigación más utilizados los cuales son: la investigación cuantitativa, que es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables y la investigación cualitativa que evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.

Tipos de Investigación que describe Hernández (2006: 35).

- La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.
- Investigación básica: También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.
- Investigación aplicada: Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Sin embargo, en una investigación empírica, lo que le interesa al investigador primordialmente, son las consecuencias prácticas.

“Si una investigación involucra problemas tanto teóricos como prácticos, recibe el nombre de mixta. En realidad, un gran número de investigaciones participa de la naturaleza de las investigaciones básicas y de las aplicadas. Por la clase de medios utilizados para obtener los datos: documental, de campo o experimental” (Hernández, 2006:36).

- Investigación documental: Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos



la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes.

- Investigación de campo: Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.
- Investigación experimental: Recibe este nombre la investigación que obtiene su información de la actividad intencional realizada por el investigador y que se encuentra dirigida a modificar la realidad con el propósito de crear el fenómeno mismo que se indaga, y así poder observarlo, por el nivel de conocimientos que se adquieren: exploratoria, descriptiva o explicativa.
- Investigación exploratoria: Recibe este nombre la investigación que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.
- Investigación descriptiva: Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que hemos descrito anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.

- Investigación explicativa: Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los porqué del objeto que se investiga.

## **1.6 La técnica aplicación de la ciencia**

“Cualquier investigación o aplicación, de carácter científico en ciencias sociales, como en las ciencias en general, debe llevar implícita la utilización de procedimientos operativos rigurosos, bien definidos, transmisibles, susceptibles de ser aplicados de los nuevos en las mismas condiciones y adaptados al género de problema y de fenómeno en cuestión. Estas son las técnicas. La elección de las mismas depende del objetivo perseguido, el cual va ligado al método de trabajo. De esta independencia nace a menudo la confusión de los términos técnica y método y que conviene distinguir a uno de otro” (Grawitz, 1996: 39).

“La técnica es, como el método, una respuesta a un cómo. Es un medio de lograr un fin, pero que se sitúa al nivel de los hechos o de las etapas prácticas. En principio hace relación a una habilidad natural. Entonces la frontera es difícilmente trazable. Lo que podemos decir es una concepción intelectual que coordina un conjunto de operaciones en general, diversas técnicas. La aplicación de la técnica es una mezcla de ciencia y arte, ciencia por que se ajusta a un método y arte por que la técnica de su aplicación va mas allá de la consecución de subproceso en la aplicación; quien la aplica contribuye con su conocimiento y habilidades, así como con su sentido estético e intuitivo” (Ávila, 2002: 22).

Se puede definir entonces que las técnicas en sí, son instrumentos puestos a disposición de la investigación y organizados por el método para este fin. Son limitadas en número y comunes a la mayoría de las ciencias sociales.

## 1.7 Antecedentes de la entrevista

“La evolución de la entrevista se enmarca en tres etapas fundamentales: La primera definida por el concepto de counseling (asesoramiento), que en psicoterapia y en psicotecnia se han empleado desde principios del siglo para explicar los problemas de validez de la entrevista.

La segunda etapa se presenta con el desarrollo de las investigaciones concretas, que desde la perspectiva de la psicología social, en la que se han tratado los problemas de la entrevista desde el ángulo de la fidelidad para prever con exactitud el comportamiento de un sólo sujeto, sin que ello reflejara el uso de la técnica de entrevista como instrumento informal y finalmente, la tercera se refiere a la acción recíproca entre la práctica, la investigación y la metodología, buscando dársele al instrumento un soporte formal para apoyar la congruencia y coherencia entre los objetivos de la investigación y su método, que es la que actualmente prevalece” (Ortiz, 2007: 77).

“Muchos estudiosos centran el origen de la entrevista en el dialogo y así los primeros rasgos de la misma los remontan a la época de los griegos, 400 años a.n.e., cuando el filosofo Platón lo empleas con el fin de divulgar sus principios filosóficos. En la historia de la literatura encontramos numerosos usos del dialogo, fundamentalmente en el Clasicismo y el Renacimiento, hasta llegar a la Revolución Francesa, momento en que alcanza una mayor prosperidad, al desgajarse del diálogo literario para cobrar vida propia el dialogo periodístico, el que nace a fines del siglo XVIII, cuando se utiliza el periódico como vía para exponer conversaciones de interlocutores antagónicos que exponen ideas de actualidad” (Hernández, 2006: 12).

Esta técnica también puede ser concebida como “un proceso de acción social recíproca ... la obtención de precisión, enfoque, confiabilidad y validez..., que más que, una conversación, es una pseudoconversación. Así mismo, “la entrevista es una interacción limitada y especializada, conducida con un objetivo específico y centrada en un sujeto particular” (Goode y Hall, 1991:197).

## **CAPÍTULO II**

### **CONCEPTOS Y MODALIDADES DE LA ENTREVISTA EN LA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN**

Para cumplir con el propósito de Conocer los distintos conceptos y modalidades de la entrevista, que le servirán al Licenciado en Trabajo Social para poder entender a cada una de ellas en todo su contexto y aplicarla según sea el caso, teniendo en cuenta que esta le servirá en todo su proceso para su investigación social científica, se inicia por definir que es una entrevista en la investigación social, por que aunque todos o casi todos tenemos una idea clara de lo que es una entrevista, y aún para quienes crean saberlo pudiera no ser una definición precisa; por eso en las siguientes líneas se tratara de llegar a una revisión cronológica, de definiciones por varios expertos.

#### **2.1 Conceptualización de la entrevista**

“Por su origen etimológico, la entrevista (entrevoire en francés) significa “verse uno al otro.” La entrevista se define como una conversación de dos o más personas para tratar un asunto. En sentido técnico, la entrevista es un método de investigación científica, que utiliza un proceso de comunicación verbal, para recoger ciertas informaciones, en relación con un determinado tema” (Ortiz, 2008: 58).

“La entrevista es una conversación seria, que propone un fin determinado, distinto del simple placer de la conversación” (Binham, 1959: 45).

“La entrevista es una situación psicosocial compleja cuyas diferentes funciones aunque formalmente analizables, disocian difícilmente en la practica profesional” (Nahoum, 1992: 66).

“Una entrevista es una conversación dirigida y preparada con el fin expreso de obtener información” (Keats, 1992: 70).

“Se denomina así al procedimiento (método) o técnica, con finalidad científica, mediante el cual el entrevistado debe proporcionar al técnico entrevistador una información verbal por

medio de series de preguntas intencionales o estímulos comunicados. No es una charla; se trata de conseguir información para cualquier estudio que se realice. El entrevistador debe tener cierto dominio de esta técnica la entrevista tiene sus propios procedimientos y reglas, con los cuales se realiza el conocimiento científico” (García y Melián, 1993: 165).

“Una entrevista es una conversación entre un investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener la información exigida por los objetivos específicos de un estudio” (Briones, 1998: 89).

“En la entrevista profesional, cualquiera que sea al ámbito en el que se aplique, mantiene esa naturaleza, pero su fin es “distinto placer de conversar” (Ander- Egg, 2003: 59).

“Desde el punto de vista comunicativo, la entrevista es una forma de interacción personal que permite el intercambio de ideas. La entrevista no es una simple forma conversacional; en la investigación social es una de las principales técnicas que permiten recoger información u opiniones para conocer, inferir, deducir y generalizar, entre otras funciones, los hechos, sucesos y comportamientos que se presentan en los grupos sociales percibidos como objeto de estudio” (Fernández, 2002: 33).

Hasta aquí se puede observar que entre las definiciones citadas hay ciertas similitudes conceptuales; sin embargo, en las variantes se puede apreciar que con el tiempo se ha ido afinando y estructurando cada vez mejor la idea de lo que es una entrevista. Pero estableciendo una definición propia, al menos para esta monografía se dirá que:

**“Una entrevista es un encuentro de personas cara a cara con el propósito de cuestionar y responder formalmente a las interrogantes de un tema objeto de investigación”.**

### **2.1.2 Modalidades de la entrevista**

“La naturaleza y el estilo de la comunicación están en función de la actitud del entrevistador, la experiencia y su actitud para propiciar la respuesta del tipo de información y de las

reacciones del entrevistado. Los niveles de comunicación que se emplean durante la entrevista adquieren diversos matices de profundidad que va de lo informal y de lo trivial a lo serio o confidencial. Aquí el rigor de la técnica es el sello distintivo de la comunicación o conversación durante la entrevista” (Grawitz, 1996: 17).

## **2.2 Entrevista estructurada (formal o dirigida)**

“Las entrevistas estructuradas o formales son aquellas en las que de manera predeterminada se establecen las preguntas que se habrán de plantear mediante un formulario a los entrevistados, a quienes, a todos y cada uno de ellos, se les hacen siempre las mismas preguntas. Dicha entrevista se emplea en diversas disciplinas tanto sociales (antropología, sociología, trabajo social, pedagogía) como en otras áreas, para realizar estudios de carácter exploratorio, ya que permite captar información abundante y básica sobre el problema. Pero veamos primero a que obedecen tales o cuales preguntas. Cuando se decide que los datos se van a recoger mediante este tipo de entrevista, previamente se habrá considerado que a través de las respuestas se podrán comprobar hipótesis, y de esta verificar los resultados si esta se cumplió o no; en este punto reside que las preguntas deban estar elaboradas” (Rojas, 2002: 98).

“Hay quienes aseguran que la entrevista es a la investigación social lo que el tubo de ensayo es a las ciencias aplicadas, pues de ambos se extraen los datos que permitirán la comprobación de hipótesis; en los dos casos todo dependerá de la pulcritud y apego a los cánones metodológicos que establece la comunidad de especialistas de cada rama del conocimiento. En la entrevista estructurada, cada entrevistado va dando respuesta a las preguntas que en número y contenido previamente el investigador preparó en un cuestionario con preguntas cerradas en su mayoría y en abiertas a menor grado. La entrevista estructurada se aplica a informantes clave cuando los recursos económicos disponibles para la investigación son escasos, consiste en identificar solo a los individuos que por sus características y rol social pueden proporcionar información valiosa. En este caso se ve limitada la muestra, y

su representatividad estará circunscrita a un criterio, el del investigador, que se ve restringido por la circunstancia descrita, es decir a realizar entrevistas solo a los informantes clave” (Ortiz, 2007:77).

El procedimiento de aplicación de este tipo de entrevista consiste en un primer momento en establecer el vínculo de empatía con el sujeto investigable (entrevistado) para plantearle una a una las preguntas y anotar las respuestas tal y como sean expresadas, aquí es muy importante señalar que el entrevistador no deberá “ayudar” a dar las respuestas ni interrumpir al entrevistado., la ventaja principal de la entrevista estructurada consiste en que las preguntas se pueden codificar al mismo tiempo que se elabora el cuestionario, así que al momento en que el cuestionario ha sido respondido, se esta en el punto de iniciar inmediatamente con el recuento y análisis de los datos. Hasta aquí se habrá explicado la razón por la cual dichas preguntas deben elaborarse de acuerdo con un objetivo y un problema de investigación, también planteados desde el inicio.

### **2.2.1 Entrevista semiestructurada**

“La entrevista semiestructurada se caracteriza por que en esta se plantean las mismas preguntas a todos los entrevistados; sin embargo, el orden de ellas difiere de una persona a otra, inclusive la forma de plantearse puede cambiar modificando la redacción pero no la esencia o modificando el énfasis. Estas estrategias se adoptan en función del tipo de entrevistado, sobre todo si muestra una actitud hostil, apática, amoral o cualquier otro tipo que amerite hacer alguna de las modificaciones referidas. También las circunstancias y el entorno pueden ser factores que hagan necesaria las modificaciones” (Sommer y Sommer, 2001: 111).

“La aplicación de las estrategias referidas en el párrafo anterior tiene una doble ventaja, la primera es que hace posible el desarrollo de la entrevista cuando el entrevistado presenta actitudes adversas de la entrevista como tal; la segunda ventaja es que después de haber hecho los ajustes o acondicionamiento de las preguntas del entrevistador puede cuestionar en profundidad. Pero la habilidad que requiere el entrevistador para hacer los ajustes y cuestionar en profundidad, es necesaria una

larga experiencia en este tipo de entrevista, pero sobre habilidad para inquirir, específicamente cuando el entrevistado presenta características conductuales y anímicas que así, lo ameriten” (Ander- Egg, 1995:97).

Por otra parte, cuando la población en estudio presenta una sección transversal puede requerirse nuevamente que la redacción se modifique para adecuarla de mejor manera a la edad o a los antecedentes sociales del entrevistado.

Este tipo de entrevista tiene como ventaja su flexibilidad para hacer los ajustes necesarios al momento de interrogar, sin embargo, tiene el inconveniente de que a mayor número de ajustes, mayor es el riesgo de perder consistencia en los datos recogidos, la cual se conserva en mayor nivel cuando se sigue el procedimiento de preguntar a los entrevistados prácticamente las mismas preguntas, y de esta manera disminuir el sesgo de los resultados.

### **2.3 Entrevista focalizada**

“La entrevista focalizada o convergente es una técnica ideada en 1946 por el sociólogo norteamericano Robert k. Merton y Patricia Kendall. La técnica consiste, más que en el interrogatorio de unas personas en ayudarlas a esclarecer por si mismas determinado aspecto de un factor (estimulo) que obra sobre ellas y las consecuencias que produce en su actitud” (Ortiz, 2007: 27).

“Este tipo de entrevista se clasifica entre las semiestructuradas y su enfoque es semidirigido, toma su nombre precisamente en el enfoque que le va a dar al entrevistador con base en cierto suceso o experiencia y en sus efectos en los que se vieron involucrados diversos individuos de manera voluntaria o involuntaria que de alguna manera tuvieron una experiencia viva y que por esta razón son objeto de interés para el investigador” (Ander-Egg, 2003).

“La entrevista focalizada por lo general tiene lugar a raíz de un evento común a varias personas, bien podría tratarse de aquellas que vivieron una experiencia



psicosocial en común. Cabe aquí mencionar que el procedimiento de esta técnica fue ideado para hacer estudios analíticos en el campo de las comunicaciones.

El procedimiento consiste primeramente en hacer un análisis minucioso de la situación base, esto es, del acontecimiento en cuestión y a partir de este plantear las hipótesis relativas al alcance y los efectos de la situación.

Con la definición de las hipótesis es posible dejar establecidos los puntos que habrá de contener el cuestionario/guion de la entrevista, el cual determinan a grandes rasgos los temas a tratar, pues de lo que derive de las entrevistas se podrá comprobar el valor de las hipótesis, precisar su alcance y profundizar sobre su significado. Asimismo, han de ser identificados los individuos que serán cuestionados sobre sus experiencias conocidas o vividas en torno al evento.

El proceso continua con el desarrollo de la entrevista como tal, donde los conocimientos y la experiencia del entrevistador se conjugan para ir focalizando el decir del entrevistado en cada caso, ayudándolo a aclarar el hecho, siempre centrado y precisando lo que se busca.

La agudeza de los sentidos del entrevistador le va a permitir hacer un interrogatorio acertado. Es conveniente que las informaciones del entrevistado se recojan de manera íntegra, por lo que se sugiere grabarlas, previa autorización del entrevistado” (Keats, 1992: 120).

Por lo tanto este tipo de entrevista es excelente para ser utilizada con el fin de estudiar situaciones- problema. También resulta muy útil cuando se trata de explorar una determinada problemática poco conocida por el investigador y que luego será motivo de estudios más profundos.

Consideran Ander- Egg (2005), Kaplún (2003) y Mucchielli (1989), que las entrevistas focalizadas centran su utilidad en investigaciones más de tipo exploratorio que explicativo.

Así mismo establecieron los siguientes criterios que desde su punto de vista validan este tipo de entrevista mediante las siguientes directrices, que son las que a continuación se señalan:

- No direccionalidad, en el sentido en que las respuestas sean espontáneas o libres, en ningún caso forzado o inducido.
- Especificidad, evitar que el entrevistado de respuestas vagas, difusas o genéricas; si se ha de procurar que responda de manera concreta y específica.
- Amplitud en cuanto a la gama de evocaciones experimentales por parte de los entrevistadores.
- Profundidad y contexto personal, la entrevista debe proporcionar implicaciones efectivas con carga valorativa, como forma de saber si la experiencia tuvo significación central o periférica. El contexto personal se ha de expresar en las creencias, ideas y asociaciones idiosincráticas.

En relación con el procedimiento de este tipo de entrevista enseguida se muestran las cuatro fases o momentos que describe Ander- Egg por considerarlas relevantes:

- Un primer momento, en cierto modo exploratorio, a través de preguntas que solo exigen respuestas descriptivas.
- Paralelamente a esta tarea se inicia la conexión/relación entre entrevistador y entrevistado: lo que importa es ganar su confianza.
- Por ultimo, los entrevistados tienen que tener predisposición a participar proporcionando toda la información que necesiten los entrevistadores.

Este tipo de procedimiento precisa, de entrevistadores con gran experiencia, habilidad y tacto para poder llevarlas acabo en su totalidad.

## 2.4 Entrevista no estructurada (informal)

“La entrevista no estructurada por su naturaleza da al entrevistador la posibilidad de ir guiando al entrevistado y recabar de él la información que considere más pertinente, pues no hay un cuestionario con preguntas base, sino más bien una temática por dilucidar. Este tipo de entrevista le permite al entrevistador explorar todas las opciones interrogativas al definir las áreas de importancia, aun cuando no hubiesen sido consideradas con antelación, así como también ir formulando preguntas en función de la flexibilidad del entrevistado; hasta cierto punto le da también la posibilidad de improvisar, con los riesgos que esto conlleva, por ejemplo, que la “conversación” se desvíe de lo modular y que el entrevistador tenga problemas para centrar la respuesta de lo que quiere explorar., en la entrevista no estructurada la calidad de la información que se deriva depende en gran medida de la capacidad y habilidad del entrevistador. Por cuanto respecta a la cantidad de respuestas negativas, este es otro indicador del éxito o fracaso de la entrevista, ya que a mayor número de negativas, menor eficacia del entrevistador; esta por demás decir entonces que a mayor capacidad del encuestador mayores posibilidades de éxito. El hecho de que este tipo de entrevista no implique un formulario de preguntas establecidas de manera previa no es un indicativo para pensar que el entrevistador puede preguntar sobre cualquier cosa y de cualquier manera; como ya se señaló líneas atrás en este tipo de entrevista el interrogatorio habrá de centrarse en todos los casos sobre un tema (s) en particular, donde el planteamiento de las preguntas se puede hacer libremente, dándoles la “forma” con base en el criterio determinado, y sin perder de vista que lo que se busca es que el entrevistado se exprese según su perspectiva, condición social, psicológica, incluso física” (Ander- Egg, 1995:54).

Otra de las virtudes de la entrevista informal se encuentra en ser un valioso medio como estudio piloto de subsecuentes estudios más formalizados en cuanto a las técnicas de recolección de datos.

## **2.5 Entrevista en profundidad**

“La entrevista en profundidad es considerada uno de los principales instrumentos de la investigación cualitativa, como su nombre lo indica esta técnica permite obtener información u opiniones que no se podrían obtener en una entrevista estructurada y donde las respuestas están sujetas a preguntas muy concretas. Luego entonces la ausencia de estructura permite al entrevistador inquirir dos o mas veces sobre la esencia de una misma pregunta, es el quien va a propiciar que el entrevistado se exprese con libertad, eso si, siempre pendiente de las evasiones, en cuyo caso solo tendrá que “ponerlo en el carril”, centrarlo en respuestas que vayan de acuerdo con lo que se este buscando esto es, con base en los objetivos e hipótesis en estudio, la gran ventaja de esta modalidad es que le permite al investigador adquirir información que con otras técnicas le resultaría de difícil acceso, también hace posible acceder a ciertas cuestiones de relevancia para la investigación, misma que pudieran ir surgiendo en este diálogo intimo y personal. Dada la versatilidad de la técnica y del objetivo de investigación que se persigue, este tipo de entrevista demanda enormes capacidades por parte del entrevistador, por que no basta ser un profesional en la especialidad en la que se ubica la investigación; para la entrevista en profundidad se requiere de una preparación muy particular, la cual exige según señala experiencia, tacto, capacidad para preguntar y escuchar, aptitud y habilidad para estimular la intervención/conversación del entrevistado” (Briones, 1998: 57).

## **2.6 Entrevista clínica**

“El origen de este tipo de entrevista se asienta en los interrogatorios que hacen psicólogos y médicos; sin embargo, el sentido que se ha dado a gran escala en las ciencias sociales ha sido de reunir los hechos que sirvieron de base al estudio sobre la “personalidad autoritaria”, aplicado en Estados Unidos. El procedimiento es semejante al de la entrevista focalizada solo que de manera más flexible, “la diferencia consiste en que el foco no es en este caso una experiencia específica cuyos efectos se requieren analizar, si no las motivaciones básicas de unas opciones o actitudes que se pretenden determinar” (Duverger, 1999: 88).

“Podemos decir que con este tipo de entrevista se iniciaron las entrevistas profesionales, en sus inicios se realizaba con un fin terapéutico, donde el entrevistador conoce de antemano la situación problema que preocupa al entrevistado y lo anima a hablar en forma libre sobre ese problema. Por la forma de aplicación estamos frente a una entrevista profesional específica, como existen otras también de carácter profesional que no se enmarcan en las ciencias sociales, pero que en ningún momento pierden ese carácter.

En esta entrevista, el entrevistado (paciente) habla libremente las preguntas que le plantea el especialista no derivan de un cuestionario, formulario preestablecido sino que se van realizando conforme a lo que va diciendo el entrevistado, siempre manteniendo la conversación en terreno fecundo y dominando la situación. El caso más típico lo tenemos en una sesión con el psicólogo, donde al entrevistado (paciente) se le pide que hable y lo hace de manera libre, se le interrumpe cuando se considera conveniente para preguntar con el fin de aclarar, pero no solo es una sesión de preguntas- respuestas” (Ander- Egg, 2003: 61).

“Adicionalmente, el especialista aplica el interrogatorio y la observación, ve la reacción que se produce ante la pregunta y la considera como elemento de juicio, por lo tanto, la técnica exige saber profundizar para indagar y saber observar. Las entrevistas clínicas tienden a orientarse a los problemas del entrevistado mas que a datos concretos pues se trata de centrar la atención de una manera mas precisa en lo que a el le acontece. En la entrevista clínica se puede seguir un plan general, el cual rara vez es explícito, las respuestas las asienta el especialista sólo cuando así lo cree conveniente y solo la afirmación que considera mas significativa” (Keats, 1992: 13).

”De ordinario, es un tipo de entrevista con un propósito práctico. En el trabajo de investigación propiamente dicho es uno de los principales procedimientos para realizar historias de vida y estudios de caso”, cita además que otros especialistas, como médicos, psicoterapeutas y trabajadores sociales, la aplican con un fin determinado propio de la especialidad de cada uno de ellos” (Ander-Egg, 2003: 63).

Es preciso señalar que los especialistas que aplican este tipo de entrevista no lo hacen solo con fines relativos a su especialidad hablando en forma estricta si no que muchos de ellos a partir de las entrevistas que realizan, derivan investigación científica de la que elaboran informes divulgables esto es, no se trata de manera exclusiva de aquella información que queda archivada en el expediente del paciente también trabajan con protocolos científicos a partir de una hipótesis hasta concluir con el proceso propiamente dicho.

## **2.7 Entrevista simultánea**

“Este tipo de entrevista consiste, como su nombre lo indica en entrevistar formas simultáneas un grupo de individuos. La finalidad es recoger la información al mismo tiempo y en lugares distintos para evitar variaciones o la presencia de variables externas al evento que se esta suscitando durante la entrevista. Pongamos por caso que se esta investigando sobre la convivencia familiar, a la hora de la comida en familias de determinado estatus social y de determinada comunidad, (área geográfica). Para llevarla a cabo los investigadores (trabajadores sociales) acuden el mismo día y a la misma hora (la de la comida) a determinados hogares, en principio parece ser una hora inoportuna sin embargo, la información que se busca debe recogerse en esa circunstancia., Considerando que hay apertura para hacer la entrevista, el entrevistador, parte de ir haciendo preguntas debe observar de qué manera se da la convivencia entre los miembros de la familia. Las observaciones que se logran hacer se anotan una vez que se allá concluido con las preguntas de la entrevista” (Keats, 1992: 83).

La ventaja de esta técnica consiste en que la información u opiniones se recogen de una sola vez, así el mismo día se tendrán los formularios contestados. La desventaja es clara: se requiere de tantos entrevistadores como familias que integren la muestra, por lo que se deduce que esta técnica es más propia para muestras pequeñas. Otro posible inconveniente podría ser que el entrevistador no tenga la capacidad suficiente para observar y retener los detalles de convivencia que se susciten a la hora de la entrevista.

## 2.8 Entrevista en grupo

“La entrevista en grupo es la conducción de una reunión de un pequeño grupo en la cual los participantes (entrevistados) son cuestionados de manera colectiva por el conductor (investigador-entrevistador). Se trata de una técnica que posee diversas aplicaciones: encuesta psicosocial, trabajo social etc.; y que se completa cuando se necesita ciertas informaciones u opiniones del grupo para saber “lo que pasa” en un grupo determinado en una situación concreta o bien, para saber que efectos esta causando cierta situación ante un evento en concreto, para llevar a cabo la entrevista, por parte de los entrevistados es necesario que todos ellos (entre diez o más personas) estén informados por completo del objetivo de la reunión; que haya un tema en común a tratar para todos ellos; que tengan antecedentes acerca del entrevistador (quien es, donde trabaja, a quien representa, cual es su profesión) y, por ultimo, que tenga la mejor disposición para participar en la entrevista” (Muchielli, 1987:111).

“Para el buen desarrollo de esta modalidad hay requisitos indispensables: por parte del investigador, que tenga seguridad en si mismo facilidad de palabra, pero sobre todo, habilidad para la conducción de grupos, mas aun cuando el tema a investigar revista características de susceptibilidad para los integrantes del grupo. Es muy importante, además que antes de la reunión-entrevista tenga referencias del comportamiento del grupo como tal; sobre este aspecto se debe tomar en cuenta que el grupo será considerado así antes, durante y después de la entrevista. Otras de las condiciones para realizar la entrevista en grupo es que sus integrantes sean entre diez y doce personas; que el tema central de la entrevista les atañe tanto a los integrantes como al entrevistador; que el grupo sea natural, real, y que exista en la realidad social y que como tal sea identificado, esto quiere decir que ya exista y no se forme solo para efecto de la entrevista; como última condición el entrevistador a de abordar la entrevista con la mejor disposición para poder comprender las opiniones o las reacciones de todos y cada uno de los integrantes del grupo, aquí no tienen cabida ni el recelo, si no todo lo contrario. En la entrevista en grupo a diferencia de la entrevista individual, el universo privado de cada uno de los entrevistados no interesa

al entrevistador; son precisamente las experiencias vividas que como grupo puedan referir los entrevistados lo que tiene relevancia para la investigación en proceso. La riqueza de información y opiniones fruto de la entrevista, en gran medida va a depender, como en otros tipos de entrevistas no estructuradas, de la capacidad y habilidades del entrevistador, cuya preponderancia no se puede pasar por alto. “el instrumento de trabajo del entrevistador es el mismo su propia personalidad, que entra indefectiblemente en juego en la relación interpersonal, con el agravante de que el “objeto” que debe estudiar es otro ser humano” (Keats, 1992:28).

Se puede decir así que la entrevista en grupo tiene entre otras ventajas, la prontitud con que se realiza y en consecuencia la información que de ella se derive por que prepararla requiere de cierto tiempo que comprende hacer visitas previas a las personas que serán convocadas y en ocasiones considerar que pueden ser varios grupos por entrevistar. Acerca de las ventajas que ofrece esta técnica, los que la aprendan, se encontraran con una posibilidad nada despreciable para la investigación por la riqueza de información u opiniones que se pueden obtener y por las vivencias que proporcione el grupo como experiencias de vida y de investigación.

Como gran desventaja se podría puntualizar el hecho de que el entrevistador aborde la entrevista sin estar capacitado totalmente para llevarla a cabo, por que además de no conseguir la información necesaria para su investigación, la impresión que va a dejar en el grupo tendrá repercusiones para posibles entrevistas futuras por parte de otros investigadores, a un cuando los propósitos sean distintos.

El fracaso de una entrevista grupal por falta de preparación del entrevistador se hace evidente cuando este pierde el control de la conducción de la entrevista. La causa, sin embargo, es previsible con una buena preparación formal documentada de modo debido y considerando para este trabajo a una persona que además tenga el carácter para conducir el grupo y llevarlo al objetivo que se esta buscando.



## 2.9 Entrevista reiteradas

“Este tipo de entrevista también recibe el nombre de técnica de panel, fue desarrollada en 1940 por Paul Lazarsfeld al hacer un estudio sobre las elecciones presidenciales en el estado de Ohio, Estados Unidos. La técnica consiste en interrogar a un grupo de personas de manera reiterada en intervalos regulares; Ya que el grupo ha de ser homogéneo” (Gubrium, 2002:139).

“Con estas entrevistas se busca observar cambios de actitudes y opiniones en un periodo corto las cuales constituyen el objeto de la investigación. La técnica de panel requiere de la elaboración sistematizada del cuestionario con base en la predeterminación de las hipótesis, en grado y exactitud con la información derivada de la propia operacionalización. El investigador con base de sus conocimientos y criterio determina el número de veces que aplicara la entrevista; la frecuencia puede variar de una investigación a otra, dependiendo de la naturaleza de la encuesta y de la permanencia de las personas en el grupo.

Las entrevistas reiteradas se vuelven a realizar cuando el supervisor de los entrevistadores se percató de que hay serios problemas en la recolección de la información, lo cual puede suceder por que algunos entrevistadores deshonestos modifiquen la información hecho que es detectado al comparar dos conjuntos de cuestionarios con información ya recabada conciliando las diferencias observadas, se ponen en evidencia las diferencias importantes. En el supuesto anterior el supervisor toma la decisión de que se reentreviste, aunque resulta mas difícil hacerlo por segunda vez a las mismas personas. No obstante, se puede volver a entrevistarlas con un inconveniente, desde que se detectan las inconsistencias y hasta el momento de reiterar las entrevistas, a pasado tiempo que significa esfuerzo y dinero; por esta razón es conveniente que quienes tengan a su cargo la supervisión de los entrevistadores monitoree con mayor frecuencia el proceso de las entrevistas” (Duverger, 1999:29).

La ventaja principal es que se trata de una técnica muy útil para estudiar los cambios de aptitudes y opiniones de cierto grupo a lo largo de un lapso de tiempo, que se debe procurar no sea demasiado largo. Las desventajas de esta técnica saltan a la vista: las personas que pertenecen al grupo en estudio se fastidian, otras se ausentan y otras mas desaparecen de la comunidad por razones naturales o inducidas, se puede abatir la “mortalidad” (como efecto que se produce cuando los integrantes de un grupo en estudio desaparecen de la escena). Para prever esta situación es conveniente abortar la encuesta entrevistando a un número mayor de personas a lo requerido.

Otra desventaja que presenta está técnica es el efecto deformador por repetición el cual se origina a partir de que el entrevistado desde la primera entrevista conoce las cuestiones centrales de la investigación, así que en las subsecuentes entrevistas ya saben que le van a preguntar y en consecuencia las respuestas podrían deformarse debido a las reflexiones en el intermedio de una y otra entrevista. Así que tratándose de actitudes, el objeto de la investigación paradójicamente la técnica da paso a actitudes que se le revierten a la propia investigación.

En el supuesto caso de que las fallas se localicen en la supervisión y que se halla tomado la decisión de reentrevistar, es conveniente ejercer ahora el control desde la eficiencia de los supervisores para de esta manera mantener una vigilancia mas estricta de la calidad de la información u opiniones vertidas por los entrevistadores. Si se comprueba que el entrevistador esta realizando su trabajo de manera aceptable, es decir, que la tasa de error se encuentra dentro de los límites razonables, se le permite que continúe su trabajo; en caso contrario, se le remueve o se le vuelve a capacitar. Con la entrevista se busca corregir los errores u omisiones que pudieran haberse presentado en la aplicación de la encuesta mediante la técnica de entrevista. Es conveniente mantener una estrecha supervisión del trabajo de los entrevistadores, incluso de sus supervisores, de la eficiencia de su trabajo depende la calidad de la información u opiniones que se recojan y, por extensión, el éxito de la investigación. Considérese además que las fallas en el proceso de entrevista significan perdidas en tiempo, dinero y esfuerzo.

## 2.10 Entrevista cualitativa

“Una entrevista cualitativa es una relación entre un entrevistado y un entrevistador en la que el primero tiene un plan general de investigación pero no un conjunto concreto de preguntas que deba formular con ciertas palabras en determinado orden. En esencia una entrevista cualitativa es una conversación en la que el entrevistador establece una dirección general y sigue los temas que suscita el entrevistado” (Keats, 1992: 120).

Con esta clara definición se puede dar cuenta de que hay una diferencia evidente con las entrevistas que se ajustan a un interrogatorio del cual devienen respuestas estrictamente correspondientes a determinada pregunta; esto lo que no ocurre con las entrevistas cualitativas pues en estas no hay un cuestionario base, hay una guía de temas a tratar, pero eso sí, se busca agotar todos los temas previstos en lo que sería una conversación animada, interactiva y en la que el entrevistado se expresa con libertad, y es aquí justo donde estriba lo esencial en este tipo de entrevista de investigación. Se puede decir que las primeras preguntas son el hilo conductor de las que vendrán enseguida, por eso conviene que el entrevistador inicie la entrevista con una idea muy clara acerca de los temas a tratar, en especial sobre lo que contienen y significan las primeras preguntas; después de escuchar las primeras respuestas es necesaria la interpretación de su significado para la indagación general. La conducción de la entrevista se lleva preguntando, escuchando, interpretando e incluyendo solo pequeñas frases interrogativas que podrían ser algunas como estas:

- ¿A qué se refiere?
- ¿Qué significa eso para usted?
- ¿Cómo por ejemplo...?
- ¿Le afectó de alguna manera?
- ¿Cooperaría nuevamente con ellos?
- ¿Usted está dispuesta(o) a intentarlo otra vez?

Si después de plantear un tema se hace el vacío, hay que esperar unos segundos mas antes de intervenir, de esta manera se obliga al entrevistado a que haga su comentario u opine.

### **CAPÍTULO III**

## **FUNCIONES DE LA ENTREVISTA EN VIRTUD DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN, TIPO Y ENFOQUE.**

La entrevista surge, bajo condiciones específicas, con la función de obtener un registro de información proporcionada por los entrevistados, cuando la entrevista se realiza en condiciones formales, es el modo de producción y riesgo de conocimientos que permiten un acercamiento completo a sujetos anónimos de diferentes rumbos sociales, para que así el Licenciado en Trabajo Social pueda intervenir de manera directa e indirecta en la forma de actuar con relación al contexto de la entrevista.

### **3.1 Funciones de la entrevista**

(Taylor 1998: 190) considera a la entrevista como técnica para la investigación social científica, que tiene como funciones principales las que enseguida se citan:

- Obtener información y opiniones de individuos y/o grupos.
- Facilitar la recolección de información u opiniones.
- Influir sobre ciertos aspectos de la conducta de los individuos.
- Corregirse a si misma para mejorar sus procedimientos.

“La entrevista, además, es un recurso valioso para los investigadores, por que como metarrecurso es perfectible en si mismo y en los procesos que la involucran; es el recurso que le permite al investigador obtener, tanto información de hecho concreta como opiniones en su pluralidad. La información de hecho es la de carácter objetivo, es real, por lo tanto, es medible y verificable, pues tiene sus propios referentes, por ejemplo, si al entrevistado le preguntaran “¿cuantos hijos tiene usted?” y si la respuesta fuera: “ninguno” o “cinco”, se trata de una información que se basa en la realidad concreta y en consecuencia se puede verificar, la podemos observar.

En cambio, si se preguntara” ¿Qué opina usted del desempeño del jefe del gobierno estatal?”, entonces tendremos una respuesta subjetiva, que se refiere a una opinión” (Mercado 1996: 27).

### **3.2 Estructura esquemática inicial de la entrevista**

(Fernández, 2002: 64) propone una estructura esquemática básica que comprende los siguientes momentos:

- 1) **Apertura:** Por lo general precede la interacción en sí. A la entrevista propiamente dicha se llega tras concretar una cita en la que el investigador se presenta a sí mismo como parte de un equipo.
- 2) **Orientación:** El objetivo de este momento es despertar y/o controlar el interés. En el caso de la entrevista de investigación, este objetivo también se halla presente desde la apertura. En parte se presupone interés por parte del entrevistado, es aquí donde se plantea el problema de la grabación. La presencia de la grabadora es un factor condicionante de la interacción, mas halla de la confidencialidad que el investigador le asegure al entrevistado. Para evitarlo, hay quienes ocultan su uso, decisión que suscita discusiones de importancia sobre la ética del trabajo de campo; lo más aconsejable es solicitarle permiso al entrevistado para grabar la entrevista.
- 3) **Objeto de la conversación:** el objetivo es la base para la función pragmática de la conversación y consiste en que ambos participantes quieren decirse. Ahora bien, aunque el objeto se presenta en la consigna, en el caso de la entrevista de investigación el entrevistado va conociéndolo a medida que se desarrolla el protocolo.
- 4) **Conclusión:** la conclusión consiste en el cierre de cada uno de los temas abordados, por lo que una misma conversación puede presentar este paso, como también los dos anteriores, recursivamente.
- 5) **Terminación:** es el momento de la evaluación agradecimiento y cierre del encuentro. Aquí es donde el investigador (entrevistador) agradece la colaboración en el proyecto. Este momento, que la grabadora no siempre registra, puede resultar altamente significativo, ya que ahí suele evaluarse la entrevista como proceso.

### **3.3 Particularidades y características de la entrevista**

(Binham, 1973: 149) Distingue a las entrevistas de acuerdo a sus particularidades fundamentales, las cuales son las siguientes:

1. **EL MOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN:** El inicio de una encuesta o la fase exploratoria, exigen una técnica diferente a la de la investigación en la que las variables ya han sido determinadas.
2. **EL TIPO DE INVESTIGACIÓN Y EL OBJETIVO PLANTEADO:** Las encuestas realizadas a través de sondeos sobre unos hechos y opiniones, que permiten una distribución cuantitativa en una población dada, ellas precisan un tipo de entrevista diferente de las encuestas más profundas, como las que se refieren a motivaciones y actitudes.
3. **EL TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO:** Si responden a una necesidad apremiante o inmediata en una investigación la entrevista que se requiere es de una aplicación urgente, o una estructura más formal y un tiempo de aplicación mayor en los casos en que la relevancia se da en la información recabada y el análisis detallado de ella.

Mercado (1996: 123) distingue a la entrevista en tres principales características que la complementan como técnica de investigación, las cuales comenta a continuación:

A) **Definición del propósito u objetos:** La gente que se involucra en una investigación mediante entrevistas, lo hace con un propósito definido en mente.

Tanto trabajadores sociales, como psicólogos, médicos, investigadores sociales y cualquier otro tipo de profesionista que investigue, realizan entrevistas con un propósito claramente definido.

B) Estructura Formal con asignación de tareas, duración y lugares de realización: Una vez definido quien o quienes serán (los) entrevistador (es) se determinan los lugares donde habrá de realizarse y se estructura el formulario de preguntas. La entrevista consta de varias etapas, responsabilidades y prerrogativas, tanto del entrevistador como del entrevistado. Entrevistar a alguien es una acción que conlleva responsabilidad en su conducción.

C) Proceso de la entrevista: Cada entrevista involucra una serie de etapas secuenciadas. Hay un inicio, una etapa intermedia y una etapa final. De las cuales se les denominan así: rapport (inicio), cima (etapa intermedia) y cierre (etapa final). El inicio o introducción es un momento en que se establece la relación personal para pasar después a la indagación como tal, es aquí donde se especifica de que va a tratar la entrevista.

“Para lograr el propósito de la entrevista se debe elegir un lugar formal a fin de evitar perder el control de la misma, donde las condiciones ambientales puedan estar bajo control. Las condiciones óptimas incluyen asegurar la privacidad, confort físico, quietud y libertad para interrupciones por parte del entrevistado. La duración de la entrevista se establece de manera anticipada” (Grawitz, 1996: 20).

(Keats, 1992: 59) divide en dos grandes grupos las cuales son:

- 1) Las entrevistas en las que el entrevistador toma la iniciativa.
- 2) Entrevistas en las que el entrevistado toma la iniciativa.

En este caso cabe señalar a cada una de ellas:

- 1) Las entrevistas en la que el entrevistador toma la iniciativa corresponde al hecho de que tiene contemplado en la planeación de su proyecto, utiliza la entrevista como el medio a través del cual va a hacer el levantamiento de campo, independientemente del tipo de entrevista que vaya a realizar; estructurada, semiestructurada, o no estructurada. En este tipo de entrevista el entrevistador decide a quienes, donde y cuando entrevistar sobre la base de lo que el decide preguntar, por que en función de la información que recoja, podría o no comprobar las hipótesis de investigación.

- 2) Las entrevistas en las que el entrevistado toma la iniciativa corresponden al hecho de que es el quien acude al profesional en busca de una respuesta; este tipo de entrevista considerada como clásica, entrevista clínica o psicológica, que a su vez se divide básicamente en: de investigación, de diagnóstico, de terapia, entre otras.

Es así que la entrevista logra aplicar conocimientos científicos, y al mismo tiempo obtiene o posibilita que la vida diaria del ser humano sea llevada al nivel del conocimiento y de la elaboración científica generando conocimiento nuevo.

La entrevista es y debe ser, entonces, un proceso de comunicación interactivo, verbal y no verbal, caracterizado por un propósito definido y una función asignada que en buena parte dependen del tiempo de duración y del lugar donde se realiza. El propósito de la entrevista de investigación es obtener información relevante de acuerdo con el objetivo que se persigue.

### **3.4 Tipos de propósito**

Por su parte Grawitz (1996:71) establece como ejes de la diferenciación sus tipos de propósito: El grado de libertad y el nivel de profundidad. Según ese autor, el grado de libertad se traduce en la presencia y la forma de las preguntas, en tanto el nivel de la información recogida, se expresa en la riqueza y complejidad de las respuestas. La taxonomía de las entrevistas se basa particularmente en la finalidad con que se realizan y destaca que en ellas, la forma en que se realizan es un aspecto que la hace cada vez más relevante como instrumento obtención de información. Y a su vez las clasifica de la siguiente forma.

- ESTRUCTURADA.
  
- NO ESTRUCTURADA.
  
- COMBINADA.



### 3.4.1 De confrontación

“Las causas que pueden dar origen a la entrevista de confrontación pueden ser muy diversas, pero es el efecto o los efectos lo que motiva al entrevistador a decidir que es inminente su realización. Luego entonces, la gravedad de los efectos es el detonante que pone al entrevistador en la situación de buscar un cambio de conducta, de una negativa a una positiva mediante este tipo de entrevista. La conducta de una persona pudiera estar presentándose en forma negativa, hecho que perjudica las relaciones entre semejantes y en consecuencia a la hora de realizar la entrevista. Establece también que la función fundamental de este tipo de entrevista [de confrontación] es la de intentar rectificar sustancialmente cualquier conducta que en apariencia ha sido negativa o perjudicial para la marcha de las relaciones personales y, en base al análisis serio de dicha conducta, llegar a una solución” (Acevedo, 2005:28).

“La forma de conducir la entrevista de confrontación consiste en plantear una pregunta que de libre margen para que el entrevistado exprese todo su sentir, razones y justificaciones, técnicamente se trata de una entrevista abierta, después de haberlo escuchado, el entrevistador ira precisando el punto de conflicto objeto de la entrevista y puntualizando uno a uno los puntos que interesa aclarar con el entrevistado en vías de llegar a una posible solución de manera conjunta.

El termino confrontación da la impresión de tratarse de un encuentro ríspido, no necesariamente es así, la sabiduría y experiencia del entrevistador pueden conducir el encuentro en los mejores términos, sobre todo por que el entrevistado debe sentir la confianza suficiente como para externar su opinión; debemos suponer que esta va cargada de cierta emotividad y que los efectos psicológicos son determinantes, pero que, sin embargo la entrevista es inminente y que no se debe aplazar” (Binham, 1993: 32).

Como se puede observar en la postura de Acevedo respecto del propósito que se pretende lograr con la entrevista de confrontación, se evidencia que es la conducta humana en relación con otros lo que ante lo evidente o presumiblemente evidente amerita la intervención de un tercero para que por medio de él se pueda encontrar una solución.

Evidentemente el fondo que da origen a la entrevista es un conflicto, el cual se presupone se puede resolver mediante la confrontación, esto es, encarando al sujeto y deliberando sobre el asunto que los pone en común, que es el tratar de resolver el problema. En este encuentro, el entrevistador tiene a la mano los antecedentes del entrevistado y la información respecto del problema a encarar. Cabe señalar que para llevar a cabo este encuentro se precisa de un entrevistador capaz y experimentado, pues están en juego aspectos subjetivos que involucran los sentimientos del entrevistado, donde por desconocimiento se pueden herir susceptibilidades.

### **3.4.2 De profundidad**

“El propósito de la entrevista de profundidad se centra en el hecho de indagar precisamente en profundidad, este tipo de entrevista se encuadra en las entrevistas no estructuradas, por lo general el interrogatorio se basa en una guía de temas que serán la base, estas serán preparadas por el entrevistador.

Como el propósito es interrogar en profundidad, la técnica de este tipo de entrevista parte de una pregunta (general) y a partir de esta se deriva otra y así sucesivamente hasta llegar al fondo de la pregunta inicial, se profundiza, se llega al fondo de la pregunta base, y así se procede con el resto de las preguntas.

Una característica muy particular de la entrevista de profundidad es la libertad que se otorga al entrevistado para que responda, y la libertad que tiene el entrevistador para ir haciendo una a una las preguntas, en estas dos características se encierra en sí el propósito: el de profundizar con intensidad provocando las respuestas.

De cada respuesta al entrevistador lo que mas le interesa son las particularidades, y que en estas allí información precisa, por eso, si en una respuesta no percibe esa precisión, continua preguntando cada vez con más detalle para ir al punto deseado. Como se podrá observar, la tarea de l entrevistador se centra en la manera de estimular al entrevistado hasta alcanzar un grado aceptable y satisfactorio de introspección retrospectiva” (Briones 1998:30).

Se puede decir entonces que se logra la profundidad en la entrevista cuando las respuestas revelan la información con intensidad y el supuesto hipotético del entrevistado se viene cumpliendo, este es el punto ideal del propósito con que se emprende y culmina la entrevista de profundidad.

Mc Cracken (1991: 88) comenta que en la investigación cualitativa la entrevista en profundidad constituye uno de sus principales pilares. Son entrevistas que se realizan para conformar las historias de vida. La entrevista en profundidad comprende cuatro campos básicos de utilización, y que son los que enseguida se describen:

1. Reconstrucción de acciones pasadas; enfoques biográficos, archivos orales, análisis retrospectivos de la acción, etc.
2. Estudio de las representaciones sociales personalizadas; sistemas de normas y valores asumidos, imágenes y creencias, prejuicios, códigos y estereotipos cristalizados, rutas y trayectorias vitales particulares, etc.
3. Estudios de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas; agresividad, violencia y las llamadas conductas derivadas, entre otras, donde el grupo de discusión suele actuar por la tendencia a la dispersión y ante la falta de homogeneidad y las trayectorias de las respuestas individuales.
4. Prospección de los campos semánticos, vocabulario y discursos arquetípicos de grupos y colectivos sobre los que luego se va a aplicar un cuestionario cerrado.

5. Por ello es que los diferentes tipos de entrevista deben adaptarse a las variadas situaciones, bien puede tratarse de una comunicación-información, para lo cual un cuestionario estructurado es suficiente, o realizar una técnica de exploración para recabar la información deseada.

“El investigador social percibe la realidad desde su propia perspectiva, así la caracteriza (muy a su manera), de modo que su percepción o caracterizaciones son fuente de información relevante para el entrevistador, aunque no necesariamente para los propósitos de toda investigación, pero el saber cómo el entrevistado percibe los datos que se pretenden estudiar, cuáles son sus categorías y sus marcos de referencia, son aspectos relevantes para la labor del encuestador, así como asegurarse del grado de información que posee sobre el tema que ha de tratarse. Estos conocimientos que se generan en las ciencias sociales derivan en gran parte de las encuestas y sondeos en donde los científicos han tomado a la entrevista como la técnica de investigación describen los fenómenos que les interesan y que comprueban teorías e hipótesis acerca de tales fenómenos; entre sus protagonistas están: Trabajadores Sociales, Sociólogos, Psicólogos, Antropólogos, Economistas, Administradores, Científicos de la comunicación y Politólogos, principalmente.

La entrevista como técnica propiamente dicha requiere en ciertas áreas de aplicación, además del interrogatorio donde el nerviosismo, angustia, tristeza y alegría son estados de ánimo que influyen en las respuestas y que por ello han de ser consideradas; como también se han de tomar en cuenta elementos del contexto si se considera que están actuando como variables extrañas.

Como técnica, la entrevista en la investigación científica social sirve para recolectar datos, pudiendo ser compatible con otras técnicas, ya que en ocasiones una investigación podría emplear además de las entrevistas libres, la aplicación de cuestionarios y observaciones aplicables en otros sectores de la misma unidad de análisis, bien sea para constatar información o para complementarla.

Las entrevistas como los cuestionarios sitúan en gran parte su fiabilidad sobre la validez de los informes verbales, existen diferencias importantes entre los métodos. En un cuestionario, la información que se obtiene se limita a las respuestas escritas de los sujetos ante preguntas ya preparadas. En una entrevista puesto que el entrevistador y la persona entrevistada están presentes al tiempo que las preguntas son formuladas y contestadas existe la oportunidad de una mayor flexibilidad para conseguir información adicional o mas profunda; además, el entrevistador tiene la oportunidad de observar al sujeto y al mismo tiempo al conjunto de la situación en que se halla contestando” (Geiselman, 1994:179).

Briones (1998:30), comenta que a medida que una entrevista va pasando de lo formal a lo informal va presentando una mayor dificultad para su codificación, análisis y validación; en este sentido hay una mayor facilidad en relación con el cuestionario. Otro aspecto de suma importancia es aclarar que para ser entrevistas sus realizadores deben contar con una preparación expresa, en tanto que para aplicar cuestionarios no se requiere de una gran preparación.

“Encuesta: Técnica de investigación social que se realiza entre determinados sujetos de una población para obtener información primaria a partir de ellos, los medios más comunes para hacerlos son: cuestionario, entrevista, sondeo” (Briones 1998:30).

“Sondeo: Tipo de encuesta que se realiza sobre una muestra determinada de entre una población para realizar una investigación psicosocial en vías de conocer la opinión. La validez de sondeo se fundamenta en la representatividad de la muestra obtenida, del valor de los instrumentos del apego al procedimiento de aplicaciones y del manejo de los datos” (Binham 1993:41).

“Cuestionario: Instrumento de recolección de datos estructurado con preguntas respecto a una o más variables por medir. Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente comprobar” (Keats 1992:25).

## CAPÍTULO IV

### PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

Este capítulo se centra en la consideración de aquellos aspectos relativos a la preparación y realización de la entrevista, ya que si una entrevista esta debidamente planeada y organizada, podríamos decir que en buena medida se tiene garantizado el éxito de la misma. Desde luego que la capacidad y habilidades del investigador (Licenciado en Trabajo Social) y los entrevistados, en este proceso juegan un papel determinante en el proyecto de investigación.

Las entrevistas suelen ser llevadas a cabo por investigadores partiendo del hecho de que los entrevistadores son quienes formulan las preguntas al entrevistado, y quienes registran las preguntas en lo general. El valor de las respuestas que por este medio se obtienen dependerá en gran medida de la forma en que fueron preparadas y planteadas, así como del estado de ánimo del entrevistado, entre otros factores que se verán a lo largo de este capítulo.

#### 4.1 Proceso de la entrevista

Para García y Melián (1993:168) El proceso de la entrevista, pasa por tres procesos fundamentales:

1. Pretema. Puesta en contacto entre entrevistador y entrevistado. Se tiene en cuenta todo el contacto necesario para el desarrollo posterior.
2. Focalización: Se trata de adentrarse en la situación problema que se quiere conocer, a través de un encadenamiento lógico de las preguntas que se realizan, así como las respuestas.
3. Proyecto: Se cierra la entrevista. De la información recogida ya se puede anunciar al entrevistador si se van a celebrar otras posteriores.

Kaplún (2001:100) describe las actividades o funciones de todos los tipos de entrevista, que la descripción del proceso que se encuentra en el siguiente cuadro corresponde a las etapas más generales de la entrevista pudiendo haber variantes, todo dependerá del tipo de la entrevista de que se trate.

Cuadro 3. Proceso operativo de la entrevista de investigación.

Definición del objetivo
Capacitación del entrevistador
Contacto con líderes / prospectos
Delimitación de la muestra / elección de prospectos
Elaboración del cuestionario/ guía de entrevista
Elaboración de escalas y niveles de medición
Preparación de la comunidad
Concertación de la entrevista
Preparación de la documentación
Supervisión y control de las entrevistas
La entrevista: rapport, cima, cierre
Registro de respuestas / discurso
Después de la entrevista
Codificación/clasificación
Análisis de datos / información
Interpretación de los datos
Comprobación de hipótesis
Resultados / informe final

Fuente: Kaplún, (2001:100).” *Comunicación, educación y cambio*”

#### **4.1.1 Definición del objetivo.**

“Definir el objetivo de la investigación significa tener claridad perfecta sobre lo que se va a lograr con la investigación y a buscar mediante la entrevista que es justo en este caso lo que esta considerado indispensable para lograr los fines propuestos. Desde el inicio, al momento de hacer el diseño del proyecto en sí, ya hay una pregunta de investigación que es la base para conformar el objetivo. Como en toda investigación científica, definir el objetivo es un punto central que sirve de “guía” para no desviar ninguna de las actividades por lo que el investigador (Entrevistador) lo tendrá presente durante todo el proceso de la investigación, esto es, ninguna actividad se aparta de él.

Un proyecto de calidad siempre va a contener un objetivo claro y preciso que no da lugar a dudas, que no presenta ambigüedad en sus términos, a cualquier colega le quedaría muy claro que se pretende alcanzar con las encuestas que mediante entrevista se van a realizar. No hay dudas en principio para el investigador seguido del patrocinador de proyecto acerca de las pretensiones. Aquí cabe a la media la siguiente expresión popular que reza: “lo que bien empieza, bien acaba”, así, si desde un principio se da por asentado un objetivo de investigación claramente definido se está en el camino de llegar al puerto con éxito” (Rojas, 2002:128).

La pregunta de investigación deriva del planteamiento del problema en el objetivo, se señala el punto al que se quiere llegar en el referente del planteamiento del problema y de la pregunta de investigación.

Con cierta frecuencia se hace necesario derivar objetivos específicos del objetivo general. Un objetivo de investigación (general) precisa de ser acompañada de objetivos específicos cuando estos presentan un alto grado de generalidad o de abstracción. Tanto el objetivo general como los específicos señalan el punto a que se habrá de llegar.



#### **4.1.2 Capacitación del entrevistador (Lic. En Trabajo Social).**

La capacitación del entrevistador es una labor de máxima importancia previa al momento de la entrevista, en caso contrario representará no solo pérdida de tiempo y recursos, sino el fracaso mismo de la investigación, pues de ellos depende recoger la información u opiniones más pertinentes para el mismo.

“Acerca de la preparación del entrevistador, es de máxima importancia... si se le acomoda la realización de entrevistas sin una preparación adecuada, resulta una pérdida de tiempo. Incluso poseyendo varios años de experiencia en materia de entrevistas, necesita recibir una instrucción especial. Al saber que tipo de entrevista se va a aplicar, desde ese mismo momento también se deberá definir aunque sea de manera tentativa la magnitud de la aplicación esto es, se debe considerar cuantas entrevistas se harían, porque en función de este numero se determina el numero de entrevistadores y su preparación, a abra que dar respuesta a los siguientes cuestionamientos:

¿Quién(es) los van a capacitar?, ¿Dónde se les dará la capacitación?, ¿Qué tipo de información debe conocer?, ¿en qué fecha deberán estar capacitados?, ¿con qué materiales se va proporcionar la capacitación?, estos son los cuestionamientos más previsibles del caso” (Rojas, 2002: 22).

“La preparación del entrevistador debe tomar la siguiente directriz. Primero con entrevistas abiertas por ser de una labor más compleja. Entre los tópicos que debe comprender la capacitación del entrevistador está el relativo a sus capacidades comunicativas partiendo del hecho innegable de que en toda entrevista se hace necesario el despliegue de capacidades para saber relacionar, dichas capacidades como parte de un sistema interactivo, el cual se requiere con mayor énfasis en las entrevistas cualitativas, en el entendido de que hay situaciones en el proceso de entrevista que pueden estar presentes en todos o casi todos los tipos de entrevista y que su variabilidad va a estar en función del tipo de relación que se establezca entre los participantes, de ahí la importancia de que el entrevistador cuente con una preparación adecuada” (Ortiz, 2008: 21).

“Entre las habilidades comunicativas que se requieren del entrevistador está saber abrir los canales para establecer el rapport, que se considera un rango temporal clave para establecer el flujo comunicativo, pero que sin embargo se va a llevar a lo largo de toda la entrevista. Con estos aprendizajes llevados a la práctica, previos a la entrevista, se pone al entrevistador en una condición más ventajosa en cuanto al desarrollo de competencias lingüísticas, incluso semióticas, mismas que como ya se señaló líneas atrás, se van a manifestar durante el desarrollo de toda la entrevista” (Díaz de Rada, 2000: 91).

“La capacitación es en un principio un punto de difícil definición, pues siempre se idealiza al entrevistador perfecto, no obstante, hay que intentarlo. Como en cualquier otra encomienda de relevante importancia, empezáramos señalando que debe tratarse de un individuo de buen nivel intelectual, el concepto “buen” nivel es relativo, podríamos decir con estudios profesionales medios o altos, con una cultura general evidente, que conozca el ámbito social donde habrán de levantarse los datos, incluso podría señalársela edad requerida, así como el sexo, esto último debido al contexto en que se harán las entrevistas, más no como un factor discriminante.

En ocasiones se busca que los entrevistadores tengan cierta similitud con los prospectos, así, por ejemplo, si se trata de adultos mayores, pues que quienes los entrevisten tengan esa característica en lo posible, o si se trata de personas de determinada religión o étnica, también, pues sería idéntico el requerimiento. Sin embargo, no todos los autores coinciden con esta postura, se piensa que un entrevistador cumple con una función de la mejor manera si está capacitado de manera adecuada y en este sentido debe ser capaz de cumplir su encomienda sin mayores problemas, no importando las características de los entrevistados, esto es, se da por hecho que su capacidad, en este caso, su nivel de capacitación, le será suficiente para realizar la entrevista, pero sobre todo que estará en las mejores posibilidades de sortear los problemas que llegaran a presentársele” (Ortiz, 2008: 21).

“Una de las tareas a considerar en un plan de desarrollo de investigación vía de entrevista es la instrucción de los entrevistadores, tanto sobre los procedimientos generales de la entrevista como sobre de los problemas específicos a resolver mediante el interrogatorio. Al entrevistador debe proporcionársele un manual de instrucciones en el que se expliquen los objetivos de la investigación y el significado de cada una de las preguntas. Así mismo se considerarán medidas para lograr una cuidadosa supervisión de las entrevistas realizando comprobaciones para asegurarse de que los entrevistadores no tergiversen la información, verificando la consistencia de datos ya recogidos.

Como cada investigación es diferente, aun cuando se cuente con entrevistadores que hayan participado en alguna otra, es absolutamente esencial proveerlos de una capacitación en lo particular, esta práctica corresponde a cada nueva encuesta. Es difícil señalar ahora el tiempo que se requiere para esta etapa, ya la preparación dependerá del tamaño de la muestra, de la naturaleza de la encuesta de la experiencia relativa de los entrevistadores.

Para la capacitación conviene calcular el tiempo de duración en cada proyecto, considerando lo necesario para la parte teórica y para la práctica. La capacitación en su inicio comprenderá información general acerca de la naturaleza de la encuesta, en particular del objetivo que se busca alcanzar. Los entrevistadores deben conocer con certeza qué es lo que buscan, cómo lo van a lograr y a quiénes involucra el estudio. En la medida en que se conozca esta información y las implicaciones que del estudio se podrían derivar con su eficiente colaboración, ellos pueden tomar conciencia y comprometer su tarea” (Gubrium, 2002: 90).

Entre la información que se debe conocer está la correspondiente al procedimiento para obtener la muestra, las implicaciones de tales o cuales preguntas, cómo resolver algún imprevisto, más aún, qué actitudes tomar frente a posibles posturas del entrevistado, cómo llenar los cuestionarios y la documentación anexa, etc. Sobre todo hay que ubicar la labor del entrevistado dentro del proyecto, cuál es la relevancia de su tarea en él, y por qué conviene que conozca la secuencia del proceso del proyecto en su desarrollo, por lo tanto, y siguiendo lo marcado en el cronograma, conocerán el tiempo disponible para hacer las entrevistas que le correspondan.

Sería conveniente que el investigador responsable de la encuesta prepare un documento con los lineamientos generales para ser analizados durante la capacitación, porque esos serán los que habrán de seguir para realizar las entrevistas.

“Otra técnica de enseñanza consiste en acompañar la teoría con la siguiente práctica: el instructor adopta el papel del entrevistado y el alumno, en este caso, adopta el papel que en el futuro próximo va a desempeñar, *el de entrevistador*, y en el transcurso de la entrevista (simulada), el instructor le va corrigiendo los errores que vaya cometiendo. En esta misma práctica, los papeles se pueden invertir, el instructor pasa a ser el entrevistador y ahora el alumno es el entrevistado, esta forma de enseñanza también es instructiva, pues le da al futuro entrevistador la oportunidad de experimentar desde dos ángulos la misma situación. A esta mecánica de instrucción se le conoce como “entrevista figurada”. La ventaja de ésta es que no hay nada que perder y en cambio sí mucho que aprender” (Davis, 2000: 20).

“Varios expertos en investigaciones sociales hacen notar que es necesario capacitar a quienes van a realizar entrevistas aun cuando es difícil precisar una pedagogía para capacitar a quienes van a realizar entrevistas eficaces, sobre todo para quienes no han sido preparados ni tienen experiencia en esta tarea. Se va a capacitar a personas que tengan la motivación y el interés para la investigación y en particular, por los resultados que se vayan a obtener de ese contacto personal, así que estamos hablando también de una persona que se interesa por los “otros” y por que se pueda mejorar a partir de los resultados de la investigación. Un candidato a la capacitación habrá de serlo también aquella persona que goce de buena salud, que su carácter sea afable, le guste conversar, que sea prudente en sus comentarios, es decir, a su preparación para realizar la entrevista.

Consideramos que, en principio, se debe capacitar a personas que ya tienen experiencia en la investigación, aun cuando no hayan hecho entrevistas; me refiero a quienes conocen las etapas del proceso.

Una práctica que puede ser recomendada para este fin es preparar un manual descriptivo para el entrevistador en el que se describa, a manera de diagrama de flujo, las etapas del proceso de la entrevista, acompañado de la explicación pormenorizada de dicho proceso; darlo a leer a los prospectos; después concertar una cita con ellos para reunirse y comentar la información del manual, y ampliar la información aclarando dudas y haciendo precisiones.

Se debe instruir sobre la documentación que debe preparar el entrevistador, siempre siguiendo las instrucciones que se encuentran especificadas en la Guía de entrevista. Para el desempeño de la iniciación y sus detalles de trato hacia los entrevistados es conveniente que este se trate en forma de discusión de grupo haciendo demostraciones prácticas simulando la entrevista como tal.

Cuando se esté considerando que las entrevistas sean grabadas, evidentemente es necesario enseñar a los prospectos a manejar la grabadora; enseguida, también en forma grupal, analizar la grabación para detectar posibles errores. Si además de la grabación sonora, se filma, habrá más elementos para comentar y retroalimentar el contenido de la sesión. Aunado a lo anterior, como una estrategia didáctica adicional, se puede complementar la lección con lecturas previas para ser discutidas en grupo” (Ortiz, 2007: 190).

“Abordar una investigación considerando que entre los recursos humanos disponible se cuenta con entrevistadores altamente capacitados sería tanto como estar en el punto ideal de la cuestión, sin embargo esto no es siempre así, y desde luego improvisar sería dar paso a los errores, por lo general lamentables, puesto que esto se habrán de reflejar en los datos y por consecuencia lógica, en los resultados finales; en pocas palabras, la investigación estaría en gran peligro. En realidad no es común encontrar difusión sobre cursos expresos para capacitación de entrevistadores, cuando más, hemos sabido que ante la inminencia de una próxima magna encuesta se están dando pláticas para “capacitar a los entrevistadores”, donde se les va a “preparar” acerca de los detalles estratégicos y procedimentales.

En realidad no se deben ponderar estrategias ingeniosas para el momento de entrevistar, siempre será mejor prepararse adecuadamente para tan delicada labor, porque abordarla únicamente con buenas intenciones y entusiasmo sólo asegura el fracaso y con él no solo se determina la investigación debido a los resultados infructuosos, sino que también la imagen del propio entrevistador y de la institución u organización que presenta, además de cerrar la puerta para futuras entrevistas. La entrevista como un proceso en un proyecto de investigación requiere de considerar entrevistadores altamente capaces. Dependiendo de la magnitud del proyecto podría requerirse un determinado número de entrevistadores. La capacidad para realizar una entrevista depende en cierta forma de una cualidad comunicativa innata y de la personalidad, sin embargo, como nadie nace sabiendo, una entrevista “perfecta” va a depender en buena medida de la preparación y experiencia del entrevistador” (Martínez, 2004: 40).

Como se pudo observar y analizar, tener una profesión no es suficiente para ser capaz de realizar una entrevista de investigación, el hecho requiere de cierta preparación, una de ellas es vencer el temor, la inseguridad, sobre este aspecto no es mucho lo que se puede resolver en el aula, pues es con habilidad y práctica con lo que se adquieren los recursos faltantes. Algunos especialistas apuntan que la entrevista es un arte, sólo que en este caso no puede haber arte sin conocimientos de base.

Por lo que se deben considerar ciertas características en principio: un nivel intelectual adecuado, una cultura general amplia, y experiencia vivida en diversos medios sociales.

En la literatura especializada es común encontrar una serie de sugerencias y recomendaciones para la instrucción de los entrevistadores cabe señalar que una instrucción puramente teórica es insuficiente ya que también de la manera que se aprende es del método empírico.

La conveniencia de acompañar la parte teórica con la práctica, la combinación de ambos recursos se puede ver consolidada en una filmación que proyecte lo que en la práctica fue una entrevista simulada para que de esta manera la persona que se ha capacitado pueda verse en ella y analizarse por el instructor y el resto de los integrantes del grupo involucrados en este proceso.

Cabe señalar que cuando los involucrados se ven en la filmación se muestran confundidos al escucharse y verse, sin embargo, son los primeros en aceptar cuando han cometido errores, esta práctica es considerada como muy aleccionadora.

Así finalmente, podemos apuntar que la experiencia del entrevistador, su trato hacia el entrevistado, su autoridad frente al acto mismo de entrevistar y su capacidad para adaptarse a cualquier circunstancia son cualidades indispensables que le harán muy provechoso su desempeño en la investigación.

#### **4.1.3 Contacto con líderes/prospectos**

Ávila (2002:22) considera que cuando la investigación que se va a realizar a sujetos de una localidad con la cual el investigador no tiene relación y, por lo tanto, desconoce a sus integrantes, procede comenzar por abordar a sus líderes para que por su intercesión se dé una apertura hacia la localidad, sobre todo cuando el número de prospectos de entrevista pueda ser significativo, ahora bien, si los prospectos de entrevista son en número reducido, podría intentarse el abordaje de manera directa, sin líderes de por medio.

Los líderes de una comunidad son considerados como aquellas personas que por su posición social están en mejor posibilidad de proporcionar información, sea esta la relación directa con el tema central de lo que se está investigando o bien, sea para indicar cuáles son las personas más idóneas para ser entrevistadas.

Para Geiselman (1994:88) entrar en contacto con los líderes como un primer paso de acercamiento, pone al investigador en mejor posición que si por su cuenta abordara a las personas prospecto de entrevista, esto debido a las siguientes razones:

1. Los líderes en su posición por lo general inspiran confianza entre los integrantes de la comunidad.
2. Las personas de la comunidad pueden acceder más fácilmente a ser entrevistadas por la intermediación de su líder.
3. El investigador puede encontrar en las personas prospecto mayor disponibilidad y colaboración en la entrevista.
4. Las personas prospecto en cierta forma se sienten comprometidas a colaborar porque su líder las ha señalado como personas poseedoras de información valiosa, hecho que puede interpretarse como una distinción o como una responsabilidad.
5. Difícilmente la persona prospecto se va a rehusar a ser entrevistada.
6. Se puede reducir el tiempo de búsqueda de prospectos, hecho que se traduce en optimización de recursos.

La búsqueda de prospectos por la intermediación de un líder siempre es más recomendable por las razones antes dichas, de esta manera, se buscará que el acercamiento con el líder sea exitoso porque de ello va a depender en buena medida el acercamiento y colaboración de las personas a ser entrevistadas. Ahora bien, ¿quiénes son los líderes? Son entre otros el Profesor de la escuela, el sacerdote, el delegado municipal, el delegado de la comunidad, el líder campesino, el presidente municipal, el representante sindical, etc., todos ellos son personas reconocidas por la localidad, más concretamente por el grupo que representan. Una vez identificadas las personas a las que se va a entrevistar se procederá a llevar un registro y se concertará la cita con cada uno de ellos.



#### **4.1.4 Delimitación de la muestra/elección de prospectos**

“Para elegir o determinar quiénes serán los sujetos a los cuales se les va a entrevistar, es necesario conformar la muestra en el caso de investigaciones del tipo cuantitativo, o elegir a los prospectos cuando la investigación sea del tipo cualitativo. Se trata de una actividad comprendida en el proceso metodológico, la cual reviste en buena medida el éxito o fracaso de los resultados de la investigación, puesto que si se aplican las entrevistas a sujetos y elegidos erróneamente, los resultados serán erróneos y por este motivo no se podrán hacer las inferencias correspondientes. De ahí que a partir de la población en estudio el investigador deba determinar la muestra que será sujeta a entrevista, para lo cual previamente habrá de definirse la unidad de análisis e identificarse las características de la población” (Blalock, 2006:100).

“Las técnicas para delimitar la muestra son de dos tipos: probabilística y no probabilística. De las probabilísticas se van a derivar muestras probabilísticas, su nombre presupone que fueron obtenidas a partir de una población cuyos elementos tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos. Las no probabilísticas se componen de elementos que fueron seleccionados a través de un procedimiento no mecánico ni basado en fórmulas de probabilidad, es decir que la elección de sus elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con el criterio adoptado por el investigador”(Davis, 2002:53).

Con base a lo anterior, se sugiere para desarrollar esta etapa del proceso de la investigación se consulte a expertos en técnicas de muestreo o se consulte la literatura relativa a este tópico.

#### **4.1.5 Elaboración del cuestionario/guía de entrevista**

Con cierta frecuencia en la literatura especializada al referirse a la entrevista estructurada o formal simplemente le llaman “entrevista por cuestionario”, y es precisamente al cuestionario que se aplica en la entrevista estructurada al que se hará referencia en este inciso.

Con frecuencia personas sin ninguna experiencia en la investigación social se compromete a elaborar el cuestionario, lo cual pone en tela de juicio la fidelidad, agregaríamos que también su validez, y su construcción presupone seguir una metodología sustentada en el cuerpo de la teoría, en el marco conceptual y la hipótesis.

“El cuestionario es un instrumento de recolección de datos compuestos por un conjunto de preguntas articuladas respecto de unas o varias variables sujeta a medición” (Rojas, 2002: 222).

“De ahí que el contenido de las preguntas suela ser tan variado como los aspectos que se intenta medir. Las preguntas con las cuales está construido se elaboran a propósito o se toman de otros cuestionarios que ya probaron su valides, siempre y cuando lo que se investiga vaya en el mismo sentido. En las ciencias sociales el cuestionario es un recurso que permite al investigador entrar en contacto con la realidad, logrando de esta manera, fijar su atención solo en los aspectos más concretos de su investigación. En el cuestionario el entrevistador tiene el alcance los recursos teórico-prácticos con los que se va a extraer informaciones nuevas, desde luego las necesarias para su investigación solo éstas, hecho que depende de la construcción adecuada el mismo, ya que elaborar un cuestionario requiere en principio del conocimiento previo del fenómeno el cual se encuentra implícito en el planteamiento del problema. Con la concreción de un cuestionario adecuado, automáticamente quedan fuera aquellos otros aspectos sobre lo que no se está investigando. Así, de cuando se realice la entrevista, sólo se obtendrán respuestas pertinentes al objeto del estudio” (Babbie, 2000:21).

Estructurar el cuestionario para la entrevista es una actividad que requiere de toda la atención de parte del investigador quien debe tomar en cuenta desde el inicio de la recolección de las variables consideradas en la hipótesis con las preguntas que vaya estructurando para que, de esta manera, se mida lo que realmente se pretende, también tener presente desde el principio las características generales de la localidad entendida como unidad de análisis.

Esto quiere decir que antes de elegir a los individuos que serán entrevistados habrá que tomar en cuenta elementos característicos que en primera instancia son observables, por ejemplo, el idioma que hablan; otro aspecto a considerar es la extensión del mismo, así como la determinación del tipo de preguntas, pudiendo ser abiertas, cerradas o mixtas.

“El cuestionario en toda investigación fundamentada científicamente cumple una función dialéctica porque es el medio que vincula la teoría (marco teórico, hipótesis, variables) con la realidad (el sujeto, la realidad misma), de ahí pues, la importancia que reviste el cuestionario en una investigación; sin embargo, no basta con decir y convencer que el cuestionario es relevante, es necesario adentrarse un poco más en los pormenores del mismo porque es necesario comprender que de él depende de los datos que arroje serán útiles, pero sobre todo, que serán el soporte principal para la verificación de la hipótesis” (Duverger-Santori, 1999: 18).

“El cuestionario que se elabora para este tipo de entrevista es el cuestionario de respuesta directa, en el cual invariablemente el investigador hace las preguntas y él mismo registra las respuestas. Agregar otra consideración, en varios tipos de encuesta se utiliza el cuestionario por ser la forma de entrar en contacto con la realidad, cierto es que existen otros instrumentos para la recolección de datos, sin embargo, podríamos decir que uno de los más generalizados a nivel de encuesta es el cuestionario. Además, hace posible combina este instrumento con otros, siempre con el mismo fin, tener elementos de soporte para la comprobación de hipótesis” (Goode, 1997: 14).

Concretando estas propuestas, se puede decir que los propósitos fundamentales que cumple el cuestionario en este caso son:

1. Permitir tener elementos suficientes en las respuestas para verificar la hipótesis, lo cual va a depender en primera instancia de que ésta cumpla sus requerimientos (haber sido operacionalizada); que las preguntas del cuestionario tengan una derivación congruente entre sus variable, y de que las preguntas estén estructuradas de manera adecuada.

2. Contar con una relación sistematizada de las preguntas.
3. Que se hagan siempre las mismas preguntas y el mismo orden, independientemente del encuestador que interroge.
4. Tener codificadas las preguntas/respuestas para el manejo posterior de la información recogida.
5. Permitir recoger de manera directa datos concretos, informaciones u opiniones en voz del entrevistado.

“Siendo este instrumento el principal recurso del entrevistador para concretar la entrevista, su estructura primeramente debe dejar ver, desde su introducción hasta en las preguntas mismas, la intencionalidad de la investigación, es ser congruente, ya que no se puede expresar al entrevistado una intencionalidad y encontrarse en el cuestionario preguntas que vayan en otro sentido, por eso, de manera general los cuestionarios asientan en el principio los objetivos de la investigación y alguna nota explicativa de la confidencialidad de la información” (Goode, 1997: 14).

En este tipo de entrevista, la nota de presentación que encabeza el cuestionario para ser leída al entrevistador, podría redactarse de la siguiente manera:

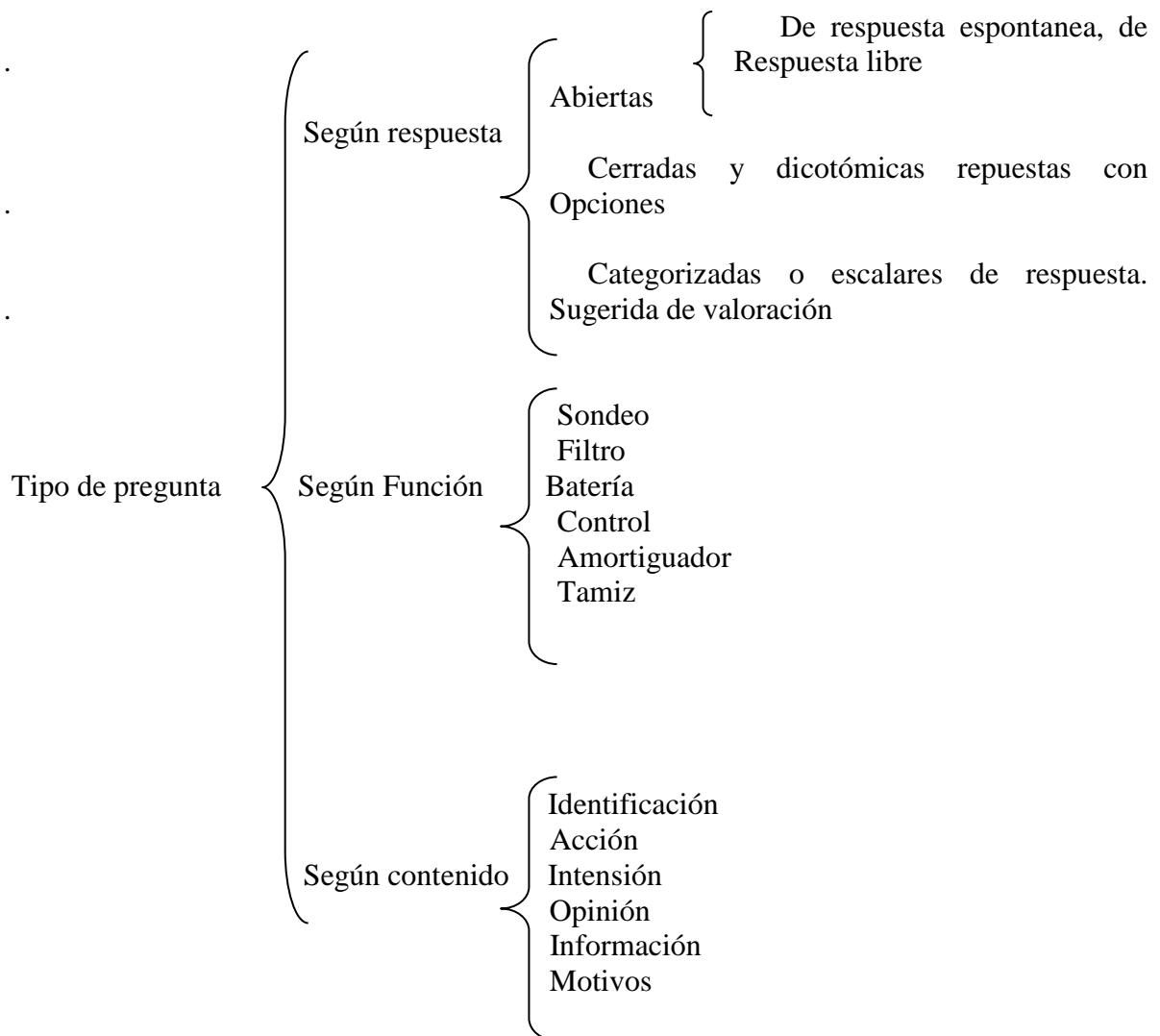
*Buenos \_\_\_\_\_, agradezco la oportunidad que me brinda de  
(Días, tardes, noches)*

Hacerle una entrevista., La Coordinación de Trabajo Social, está llevando a cabo una encuesta entre los padres de familia para conocer su opinión en relación con los avances académicos de sus hijos. Conociendo sus opiniones se podrán detectar posibles anomalías en las Familias para que éstas sean corregidas. La información que amablemente me proporcione tendrá un manejo confidencial y anónimo. Agradezco de antemano su tiempo y disposición para esta entrevista.

El contexto anterior, a diferencia de las preguntas del cuestionario, podría ir escrito en letra cursiva **negrita** como en una clave para el entrevistador, misma que le recordará que ese texto habrá de ser leído siempre al entrevistado, justamente antes de comenzar con el interrogatorio.

Refiere Rojas (2001:38) que existen diversos tipos de preguntas para la construcción del cuestionario, enseguida se presenta:

### Construcción del cuestionario.



El cuestionario propiamente dicho se divide por secciones, éstas separan los diferentes rubros o aspectos que se están interrogando, también la división puede darse porque se trata de formas diferentes de plantear la pregunta (abierta, cerrada o mixta), aunque esta segunda característica no es llevada a cabo de manera rigurosa, pues no hay ningún impedimento para que por ejemplo se incluyan preguntas cerradas al principio, en medio o al final del cuestionario.

Tomando en cuenta las diversas aportaciones de investigadores como (Rojas 2002, Ávila 2002, Ander-Egg 2003, Alonso 1998) entre otros, se recopilaron los elementos claves que a continuación se presentan:

- Preguntas cerradas: éstas se plantean como afirmaciones con opciones de respuesta de alternativa fija, por ejemplo, ¿está usted de acuerdo en que en el nivel académico de su hijo se ha incrementado considerablemente en este último año? Si o No.
  
- Preguntas de opciones abiertas: éstas se formulan sin establecer categorías de respuesta, se utilizan de manera mesurada por la dificultad que representa su codificación, por ejemplo: ¿Qué opina del desempeño administrativo del director de la Escuela?
  
- Preguntas de escala: Miden actitudes (intensidad o grado de sentimientos con respecto a un rango o variable), por ejemplo: ¿Considera que el maestro de matemáticas pone todo su empeño para que su hijo aprenda?  
  
 Definitivamente no.  
 Definitivamente sí.  
 Probablemente no.  
 Probablemente si.

➤ Preguntas cerradas con varias opciones de respuesta: por ejemplo: ¿Cuántas horas a la semana dedica su hijo al uso de internet?

De 0 a 2

De 3 a 5

De 6 a 8

Más de 9

➤ Preguntas categorizadas: estas requieren de respuesta jerarquizada, por ejemplo: ¿Cuál de las siguientes carreras en la UAEH ocupa el primer lugar en demanda laboral a nivel nacional en este momento?, ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?, indíquelo con un numero progresivo.

Lic. Trabajo Social

Lic. Sociología

Lic. Ciencias Políticas

Lic. Educación

Lic. Derecho

Lic. Comunicación

➤ Preguntas de identificación de respuesta correcta y de un solo dato, por ejemplo: ¿Cuál es su estado civil?

➤ Preguntas de intención para saber lo que el entrevistado hacía frente una situación, por ejemplo: ¿estaría usted dispuesto a contender a diputado por su distrito si algún partido político se lo pidiera? Si, No, tal vez.

Ortiz (2007: 109) refiere que las preguntas de manera implícita podrían llevar cierta intencionalidad para el mismo objetivo: recaban información, tenemos por caso las preguntas de control que se utilizan para corroborar la veracidad y consistencia de determinadas respuestas, entre otras, tenemos también las preguntas amortiguador, que preceden a preguntas que tratan temas difíciles y escabrosos, con éstas se intentan amortiguar el efecto de determinadas preguntas.

Acevedo (2005:55) plantea las preguntas índice, las cuales se utilizan con el fin de obtener información sobre cuestiones que pueden suscitar recelos en el entrevistado por ser preguntas que se refieren a cuestiones socialmente inaceptables, como podrían ser la Pedofilia o tal vez la pertenencia a un grupo radical.

Mediante este tipo de preguntas se trata de estudiar el fenómeno de manera indirecta, esta es a través de un “síntoma” revelador. Y las preguntas tamiz que actúan en la entrevista como filtro en relación con otras preguntas, estas se formulan antes o después de la pregunta considerada importante.

“Para el orden de las preguntas del cuestionario se debe tomar en cuenta el ordenamiento lógico, de manera que una pregunta conduzca a la siguiente. Siempre irán primero las preguntas de carácter general seguidas de las especificaciones. La pregunta que inicia debe ser muy atractiva, pues así se puede lograr una mayor cooperación por parte del entrevistado; de hecho, se buscará en lo posible que todas las preguntas vayan en ese sentido, de lo contrario el entrevistado tenderá a fastidiarse, lo cual sería un grave inconveniente para las respuestas subsecuentes. Se debe buscar que las preguntas sean claras, concisas y de respuesta sencilla. Cuando algunas preguntas puedan afectar negativamente la respuesta de la siguiente, se sugiere dejarla para el final” (Kaplún, 2002: 103).

Como ya se señalaba líneas atrás, uno de los principales propósitos del cuestionario es que a través de este se llegue a verificar la hipótesis, razón por la cual las variables estarán implícitas de una u otra manera en las preguntas; recordemos que los indicadores



involucrados en la operacionalización de la hipótesis dan viabilidad para la construcción de las preguntas; sin embargo, la esencia de lo que se quiere conocer deberá prevalecer en primera instancia.

“Las preguntas deben estar en el punto de la viabilidad de respuesta, y de una respuesta inmediata, pues no tiene sentido que el entrevistador haga preguntas que solo le pueden ser contestadas hasta después de que el entrevistado recurra a otras para poder dar su propia respuesta.

Deben evitarse las preguntas complejas que puedan tener varias respuestas, en cambio, se sugieren preguntas más simples para facilitar las respuestas. Por otra parte también se deben evitar las preguntas cuyo contenido sea tendencioso o cargadas de cierta ideología, en la segunda pregunta del ejemplo siguiente se puede advertir el punto aquí señalado.

¿Cuál es su estado civil? Si la respuesta fuera: soltero, y si se preguntara en segunda instancia: ¿Cuál es la razón por la cual no se ha casado?, esta segunda pregunta es la que parece tendenciosa o al menos en estos términos podría incomodar seriamente al entrevistado.

La redacción de cada pregunta debe reflejar lo que realmente se está buscando, sin embargo, esto se hará de la manera más clara y precisa posible, con un nivel de lenguaje acorde con el entrevistado, esto es, dentro del mismo marco de referencia. Ya que con frecuencia los investigadores dan por hecho que los futuros entrevistados deben conocer los conceptos y las definiciones empleadas en el cuestionario, que son obvios para los especialistas en ese campo, pero no para los entrevistadores.

Si la terminología es ambigua, los entrevistados tendrán que contestar empleando su propio criterio con lo que los investigadores podrían juzgar las respuestas de manera diferente” (Acevedo, 2005:55).

Para Kaplún (2001: 103) el cuestionario debe tener una estructura, para la cual, sugiere los siguientes puntos:

1. Introducción
2. Preguntas de identificación
3. Preguntas sencillas como introducción a las más complejas
4. Número equilibrado de preguntas
5. Acompañar el cuestionario de una carta de presentación del encuestador
6. Acompañar el cuestionario de un instructivo para el encuestador

“Antes de poner a punto el cuestionario y con un borrador en limpio, es recomendable hacer una prueba piloto con el fin de “probar” su consecuencia y en caso de requerirse, modificarlo, corregirlo y, por último, disponer su puesta a punto por las entrevistas inmediatas. Con la prueba piloto se pueden detectar fallas tales como: preguntas redundantes, imprecisas, tendencias, incompletas, errores de consistencia, incluso ortográficos.

Sólo después de haber conformado el cuestionario y de haber realizado la prueba piloto se harán los ajustes finales y con ello la reproducción definitiva, para conseguirlo es recomendable asegurarse de una vez por todas que nada falta, que nada sobra, que es comprensible y legible; se puede hacer una impresión original de muestra y constatar lo recomendado.

El aspecto visual de la distribución de las preguntas es importante y qué decir de la revisión sintáctica y ortográfica, si ya quedo ahora sí se procede a imprimir tantos cuestionarios como entrevistados esté previsto.

Suele suceder que a la hora de imprimir se susciten ciertas fallas en el equipo impresor, como podrían ser manchones o distorsiones, razón por la cual no está de más revisar cada una de las hojas impresas.

Existen ciertas preguntas que el investigador se debe plantear durante y después de haber realizado el cuestionario con ellas se hará una reflexión acerca de la forma y fondo que se deben considerar en esta etapa de la investigación.

Por último, es conveniente que el cuestionario vaya acompañado de un instructivo con las especificaciones de llenado cuando el cuestionario va a ser respondido directamente por el encuestado” (Acevedo, 2005: 58).

### Guía de la entrevista

“La guía de la entrevista es un recurso valioso que se utiliza para recoger informaciones que se solicitan al entrevistado en forma libre y abierta, es propia de las entrevistas informales. Cuando se utilice la guía de entrevista se recomienda motivar mayormente al entrevistado, interesándolo en la importancia de sus respuestas para la investigación en curso.

En esta guía se asientan los temas principales que servirán de base para el interrogatorio, mismo que se derivan de las variables en estudio, siempre centrado en el objetivo de la investigación.

Al ir asentado la información proporcionada por el entrevistado, el entrevistador va puntualizando si las respuestas corresponden a lo que él preguntó; en caso contrario, le requerirá nuevamente para que centre su respuesta. Lo que se pretende con esto se logra la información u opinión que corresponda, ya que con cierta frecuencia a preguntas abiertas devienen respuestas evasivas o imprecisas.

Ante una respuesta poco clara o incompleta se precisa de una “sonda”, que consiste en una pregunta o un comentario diseñado en el momento a fin de que el entrevistado precise o centre su respuesta de acuerdo con lo que inicialmente se le preguntó, si aun así no se obtiene la respuesta en forma, deberá insistirse mediante sondeos.

La guía de entrevista permite que el entrevistador reformule la pregunta adecuándola de acuerdo con el tipo y nivel sociocultural del entrevistado, a su nivel de comprensión, además, le permite al entrevistador hacer un sondeo más profundo cuando la ocasión así lo amerite; de esta manera, está en mayores posibilidades de hacer una mejor interpretación de las respuestas en cada pregunta.

La única ventaja/inconveniente, según sea el caso, es que el uso de la guía de la entrevista exige un muy alto nivel de capacidad y experiencia de parte del entrevistador” (Rojas, 2001:237).

#### **4.1.6 Medición, validez y fiabilidad**

“La entrevista de investigación está sometida a las leyes de la medida, por lo que pueden ser juzgadas con referencia a normas y sufrir limitaciones propias de todos los sistemas de medición en grados que le son peculiares.

Al considerar lo adecuado de una medida, el concepto clave es su validez, definida ésta como el grado en que un instrumento y la norma para su uso mediante lo que pretende medir.

La validez o invalidez no es sino una parte del problema de determinar lo adecuado de una medición.

Una medida no resulta válida en tanto no mida lo que pretende medir: Dicho de otra manera, la característica de invalidez en el riesgo, o sea, la tendencia de cometer errores en la misma dirección, a exagerar o disminuir el “valor verdadero” de un atributo.

La fiabilidad es casi tan importante como la validez, la cual se relaciona con la estabilidad y equivalencia de una medida. La fiabilidad de una medida mediante entrevista queda definida de la siguiente pregunta: si la medida se toma en distintas ocasiones y en iguales circunstancias ¿arrojaría los mismos resultados?

La forma de determinar la fiabilidad de una medida consiste en repetirla en las mismas circunstancias (fiabilidad de test-retest) o, si la medida incluye numerosos elementos, comparar los resultados obtenidos en la medida de ellos, elegidos al azar, con los obtenidos en la otra mitad. Este método recibe el nombre de fiabilidad de la división en mitades” (Blalock, 2006:20).

“Existen diversas escalas que se utilizan con éxito para hacer correcciones estadísticas a posterior. La fiabilidad de los mismos principios básicos, pero pueden reforzarse si se especifican las palabras exactas con que se harán las preguntas en la entrevista, las formas y campo de comportamiento al cual es posible acudir durante la entrevista para provocar las respuestas, y el uso de distintas preguntas, mejor que una sola, para la medida de cada concepto o variables” (Blalock, 2006:21).

Aquí surge un cuestionamiento: ¿Cómo poder asegurar o conseguir exactitud en la medición mediante entrevistas? Un camino es tomar medidas ya comprobadas, muchos cuestionarios de lápiz y papel y algunas escalas de entrevista ya existentes, mismas que han sido preparadas teniendo en cuenta las normas metodológicas de donde se pueden obtener datos.

En ellas se encuentran aplicadas numerosas escalas como por ejemplo, los procedimientos que emplean organismos oficiales para censar a la población con el fin de conocer su estatus económico, ocupación de la población económicamente activa, tipo de vivienda, entre otras.

En la literatura existen principios generales y procedimientos específicos que pueden ser de utilidad al investigador que va de crear sus propias medidas de entrevista observando tales procedimientos se contribuye a la validez de la medición, la cual se puede mejorar incluyendo entre los datos que se recopilan medidas de las posibles causas de sesgo a fin de poder calcular el grado en que se han introducido, para posteriormente corregir los datos de primera mano.

#### **4.1.7 Niveles de medición y elaboración de escalas**

“En las ciencias sociales las escalas para la medición de actitudes se construyen con el fin de tener un instrumento para la interpretación de los resultados. Como el fin de sus construcciones poder medir, luego entonces, se harán las precisiones sobre éstas” (Ortiz, 2007:113).

Al respecto Davis (2000:132) dice que la medición comprende una serie de teorías conocidas como niveles de medición que se basan en principios lógicos-matemáticos que permiten determinar el isomorfismo que se evidencie entre un concepto y el nivel de medición apropiado. Con la medición se busca que el modelo matemático sea isomórfico con el concepto, es decir, que la forma del modelo sea idéntica a la forma de concepto, dicha medición se realiza en base en los siguientes tipos de niveles: nominal, ordinal, de intervalo, y de razón las cuales a continuación se describe a cada una de ellas.

##### Nivel nominal

El nivel nominal es aquel en el que se utilizan números o nombres como “membretes” sobre categorías con la finalidad de características o codificar algo para facilitar su manejo; en este nivel, la asignación del número tiene una función muy elemental ya que se utiliza sólo para distinguir diferentes categorías, por ejemplo, se asigna un número distinto para diferenciar entre juicios y católicos por su principal característica cuando ésta corresponde a la variable. La medición consistiría entonces en referir la observación a una clase o categoría, después contar el número de veces que caen en cada categoría.

##### Nivel ordinal

Este nivel de medición deberá estar en condiciones de distinguir entre diferentes categorías y de esta manera poder afinar si una categoría posee mayor, menor o igual grado el atributo de la variable que estamos midiendo.

Las categorías de este nivel se pueden adjudicar, por ejemplo, al orden de jerarquías tal y como se nos presentan en las organizaciones, sean estas civiles, militares o religiosas, así, en un organigrama serviría de base para establecer tales jerarquías, siendo el referente el puesto (ascendente o descendente, descendente o ascendente, y horizontal).

#### Nivel de intervalo

En este nivel se pueden hacer mediciones más precisas que en las dos anteriores, ya que éste permite calcular la distancia entre los intervalos o categorías para precisar cuánto más o cuánto menos se asigna un cero arbitrario en esta escala y de esta manera se estará especificando la instancia entre esas categorías.

#### Nivel de razón

Para medir con base en este nivel se utilizan valores cero absolutos, los cuales permiten establecer diferencias entre cualquier par de objetos con un máximo de precisión. A esta escala pertenecen varios sistemas de medida generalizados: Sistema Internacional de Unidades, Sistema Métrico, Decimal, de Siete Unidades Básicas (metro, kilómetro, segundo, amperio, grado kelvin, mol, candela), el Sistema Monetario.

“Desde el momento de la operacionalización de hipótesis se considera, a partir de las variables definidas, la dimensionalización de los conceptos que cada una de ellas involucran; muchas de las variables ideología puede considerársele con las siguientes dimensiones: ultra radicalísimo, y extremismo, etc., cada una con distintos indicadores. Generalmente el investigador social espera que la dimensión esté interrelacionada con un valor alto en las dimensiones, en este caso, ultra radicalismo y extremismo; en caso contrario se diría que esta relación presenta inconsistencias. Por su dimensión, las escalas a construir se dividen en dos tipos: unidimensionales y multidimensionales” (Ortiz, 2007: 114).

Davis (2000:135) sugiere que los ítems o juicios de actitud por medir deben estar desde luego íntimamente relacionados con la escala que se va a construir y con el modo en que se incluyen o eliminan de la misma, los procedimientos que se utilizan para incluirlos se describen a continuación:

1. Se analiza el ítem en términos del grado de acuerdo o desacuerdo en función de la validez o de su relación con la variable en estudio. Una vez que se les asignen un valor, se aplica el cuestionario o interrogatorio, y serán los entrevistados los que expresarán el grado de acuerdo o desacuerdo. Los porcentajes definitivos serán computados a partir del valor predeterminado. Las escalas que utilizan este procedimiento son la de Thurston (método de intervalos aparentemente iguales), la de intervalos sucesivos y la de comparación por pares.
2. Para las respuestas directas con ítems o juicios no se precisa conocer previamente los valores, en este caso, los puntajes se determinan en función de las respuestas. Las escalas que utilizan este procedimiento son la Lickert y la del escalograma de Gunttman.
3. Para el caso de combinación de respuestas y de uso de jueces se utiliza la técnica de la escala discriminatoria. La confiabilidad y validez un su relación con los resultados de cuestionario pueden presentar problemas de variedad de tres tipos:
  - a) Variaciones en el instrumento (mal estructurado, falta de pre-test) que derivan en problemas de validez.
  - b) Variación en el sujeto, misma que ponen en evidencia cuando en dos aplicaciones simultáneas se producen resultados distintos, lo cual genera problemas de confiabilidad.



c) Variaciones simultáneas, estas se originan tanto en el sujeto como en el instrumento. Así, la validez será producida a partir de un instrumento valido que se supone medir de manera efectiva lo que el investigador se ha propuesto, que mida; en tanto que la confiabilidad medirá siempre de la misma manera.

“La escala en las ciencias sociales se construye para medir actitudes, no importa si son en extremo deseables o indeseables; las actualidades son solo un indicador de la conducta que se presenta, son como síntomas que “hablan del sujeto en el que se manifiestan”. Las actitudes se presentan en un cierto sentido (positivo o negativo) y con una intensidad variable. La variabilidad de las actitudes se miden mediante escalas, existen diversos métodos para este fin, enseguida se tratara de describir de manera muy breve los que mayormente emplean los investigadores sociales” (Babbie, 2000: 161).

“Las escalas de Thurston se crean en un intento por elaborar un formato para generar un grupo de indicadores de una variable que tenga al menos una estructura empírica, tal es el caso del formato básico de “intervalos de apariencia igual Para su construcción se parte del hecho contar con algunos colegas que harían el papel de jueces, a quienes se les pide que estimen para cada reactivo su valor como indicador de la variable, a su vez que les asignen una calificación en un rango, por ejemplo, entre 1 y 10, donde es lo más bajo; después de comparar las asignaciones dadas para identificar las coincidencias, en cuyo caso se descartan las que presenten ambigüedad y discrepancia. De esta manera se eligen los reactivos que conformarán el instrumento y se les asignan valores de escala. Al construir una escala de este tipo se ha de considerar que el instrumento derivado se construye con base en conceptos que pudieran ser temporales, esto es, que por ejemplo se califica un concepto de un reactivo que con el paso del tiempo pudiera tener otro sentido o significado, así por ejemplo, el concepto de democracia hace veinte años podría tener un sentido o impacto distinto que en la actualidad. La aplicación de este tipo de escala demanda la colaboración de especialistas y tiempo para la consulta y análisis de los reactivos, quizá por esta razón no sea tan frecuente su aplicación” (Blalock, 2006:86).

Ortiz (2007:133) comenta que la escala de distancia social de Bogardo mide el grado de aceptación o rechazo entre las personas en función de sus condiciones, sean estas económicas, raciales, ideológicas, etc. El escalamiento para medirlo sería, por ejemplo, de la siguiente manera:

1.- ¿Estaría de acuerdo en que a nuestro país vinieran a vivir exiliados de el Salvador?  
Sí o No

2.- ¿Estaría de acuerdo en que llegaran a vivir a esta ciudad exiliados Salvadoreños?  
Sí o No

3.- ¿Estaría de acuerdo en que llegaran a vivir a su colonia exiliados Salvadoreños?  
Sí o No

4.- ¿Estaría de acuerdo en que en su trabajo aceptaran exiliados Salvadoreños?  
Sí o No

“En las preguntas anteriores se puede observar cómo va aumentando la posibilidad de una actitud de aceptación o rechazo, misma que quedará de manifiesto una vez que hayan sido contestadas. La escala de Lickert inicialmente fue desarrollada por su autor, Rensis Lickert, con la idea de medir la intensidad relativa de los reactivos, sin embargo, dicha escala ha derivado hasta el punto en que hoy son un tipo de reactivos de un cuestionario a los que se les denominan escala de Lickert, cuyo valor de los tipos de respuesta:

- ( ) Muy de acuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ( ) En desacuerdo
- ( ) Muy en desacuerdo

Con la elección de una de estas opiniones el entrevistado pone de relieve su actitud ante un reactivo determinado. A cada respuesta se le asigna un valor numérico, de esta manera, el entrevistado obtendrá una puntuación en funciones de sus respuestas.

La puntuación total ubicará al entrevistado en un nivel de actitud respecto de la variable(s) que se esté midiendo.

“La escala de Guttman es conocida también como método de escalograma o análisis de escalograma, su virtud se encuentra en poder resolver el problema de la unidimensionalidad, cuyo objetivo es poder definir en un alto nivel de aquello que se está midiendo. Con el hecho de someter la escala a este procedimiento especial, se pueden eliminar factores extraños a la dimensión que se busca medir.

Como la escala de Guttman es de tipo acumulativo, permite que cuando haya una respuesta positiva a un ítem se pueda suponer que los anteriores también lo sean. En sí lo que se busca es una correspondencia entre pautas de respuesta, la cual se garantiza por medio de un coeficiente de reproductividad que señala el grado por el cual la escala acumulativamente es perfecta; o casi perfecta; si es perfecta las respuestas a todos los ítems pueden ser reproducidas por el solo conocimiento de su posición de rango.

Para construir una escala de este tipo se elaboran una serie de ítems relativos a la actitud que se va a medir; se aplican los ítems a una muestra de jueces (colegas especialistas); se asignan puntajes a éstos, ya sea en sentido positivo o negativo; enseguida se hace el análisis de los ítems para con ellos formar series acumulativas, y, por último, con ellos se construyen la escala final” (Babbie, 2000: 163).

#### **4.1.8 Preparación de la localidad**

“Sería muy conveniente que los individuos sujetos a entrevista estuvieran enterados anticipadamente de la entrevista en proceso, más concretamente: que van a ser entrevistados. Estas estrategias se pueden llevar incluso hasta el punto de concertar una cita. Tal procedimiento puede tener algunas variantes en función del tipo de entrevista proyectada, que podría ir desde informar a la comunidad de manera masiva a través de los medios de comunicación hasta, como ya se señaló, concertar una cita de manera directa con el prospecto.

Un ejemplo claro lo tenemos cuando se va a levantar un censo de casa por casa y de manera previa se le informa del hecho a la población por radio y televisión, citando el objetivo del censo y las particularidades del caso para la población acepte ser entrevistada en su domicilio, pero sobre todo, para que proporcione la información que los entrevistadores les van a requerir. Evitar la resistencia y la falsedad en los datos que proporcionen serán los retos a vencer, así pues, con la sensibilización se va a estar en mejores condiciones de abordar a las personas que van a proporcionar información u opiniones propias. En la información previa que se difunda conviene resultar los posibles beneficios que se podrían derivar de la encuesta, para que de esta manera las personas tengan una motivación para colaborar” (Ander-Egg, 2003: 76).

“Otra estrategia para preparar a la localidad podría ser mediante los líderes de la localidad: ellos pueden ser excelentes promotores de la entrevista, conocen a la población, son respetados y conocidos por todos; su intermediación sin duda sería una valiosa ayuda, particularmente cuando se conoce previamente que cierta localidad va a presentar resistencia, o que se caracteriza por su apatía acerca de estas acciones. Cuando las condiciones así lo permitan, se pueden organizar y llevar a cabo pláticas con los integrantes de la localidad, pero ¿Cuáles serían esas condiciones que permiten promover una entrevista en determinada localidad?, pues que se cuente con el personal idóneo para dar las pláticas, que se cuente con los locales adecuados, que se disponga del tiempo requerido, que las autoridades del lugar contribuya en la promoción tanto de las pláticas como de la entrevista propiamente dicha; en fin, se sugiere no hacer una entrevista de este tipo sin preparar a la localidad, pues de ello depende en gran medida el éxito o fracaso de la misma” (Binham,1973: 66).

#### **4.1.9 Concertación de la entrevista**

“Antes de concertar la cita con el prospecto es conveniente tener el mayor conocimiento posible acerca de la persona por entrevistar, esto bien podría ser a través de la consulta de varias fuentes, tal vez expedientes informes, conversación con conocidos, ex jefes, etc.

Esta parte del proceso continúa ahora si, estableciendo el contacto para concertar la cita, ya sabemos acerca de la persona en prospecto, sabemos como dirigirnos a ella. Para concertar las entrevistas es conveniente primero tener disponible toda la información de ellos a la mano, como directorios telefónicos, guías locales de la ciudad, nombres de los contactos (líderes), entre otros. Si el primer contacto es telefónico, como primera instancia preséntese, explique claramente las intenciones de la entrevista, el objetivo que se pretende alcanzar; sugiera el día y la hora o dele al prospecto la oportunidad de que el decida, si le propone un lugar distinto al de su domicilio, convengan otro que sea común, accesible para su mayor comodidad” (Mucchielli, 1987: 129).

Se puede decir que el lugar determina el territorio como dominio, por esa razón podría sentirse mas cómodo el entrevistado en su casa, o en su oficina, un punto neutral también sería conveniente para él. Independientemente del lugar, se asume que el entrevistador (Lic. En Trabajo Social) durante la entrevista tiene en sus manos el control del evento y no a la inversa. Al concertar convenientemente la entrevista desde ese momento se pueden ir estableciendo relaciones solidas para el evento, se puede optimizar el tiempo, puesto que desde el momento mismo en que se establece la hora, el día y el lugar, también se acuerda la duración, sujetándose a esos términos por parte del entrevistador, se esta mostrando una actitud de respeto hacia el entrevistado en potencia. Por demás esta decir que un punto favorable al momento de la entrevista sería acudir con toda puntualidad.

#### **4.1.10 Preparación de la documentación**

Ortiz (2007:119) comenta que antes de iniciar con la primera entrevista disponga todo lo necesario en un kit o paquete de entrevista que contenga toda la papelería que se va a requerir; hoja de instrucciones cuestionario o guía de entrevista, si fuera el caso, grabadora, marcadores lápices, hojas, plumas, gafetes. Partiendo del supuesto que ya se cuenta con el cuestionario o con la guía de entrevista, existen otras tareas por realizar en vías de preparar la documentación requerida para servir de guía al entrevistador y para llevar un control escrito de los entrevistados. La documentación requerida es la que se describe enseguida:

## Hoja de instrucciones

Corresponde al investigador en jefe redactar las instrucciones que habrán de seguir los entrevistadores muy puntualmente desde antes de la entrevista. En la hoja(s) de instrucciones figura en primer termino el rubro: introducción, en el se desarrolla brevemente y en forma clara el objetivo e importancia de la actividad que habrá de realizarse así como el impacto que tendrá la información que se recoja con toda puntualidad. El segundo rubro corresponde a las explicaciones relativas a las formas en que habrá de realizarse la entrevista: rapport, cima y cierre con especificaciones acerca del cuestionario en sus particularidades más concretamente sobre aquellos ítems o temas que requieren de una atención específica en las respuestas. Sobre este mismo rubro diremos que entre las instrucciones se explicitara la forma de llenado del cuestionario y en caso de espacio destinados a observaciones de parte del entrevistador, que tipo de aspectos derivados de la observación, actitudes o comentarios debe recoger el entrevistador. El tercer apartado será de indicaciones generales al entrevistador tales como: Nombre y teléfono del investigador que le supervisara las entrevistas, qué hacer en caso de alguna contingencia, dirección del lugar donde se concentrará la documentación, etc. Aun cuando estos tópicos ya debieron ser tratados en alguna reunión previa, conviene que se puntualicen en este documento.

## Registro de entrevistados

En este documento se lleva un control de las personas que van siendo entrevistadas, y por separado se tienen los datos de las personas que aún no han sido entrevistadas; el registro en cuestión se construye con fichas en las que se asientan las características identificadoras de tales personas como nombres y apellidos, domicilio, profesión u ocupación, ficha de entrevista. De esta manera se podrá tener una exacta correspondencia entre la documentación de entrevistados y de aquellos por entrevistar en las fichas de registro; ser escrupuloso en el manejo de los datos es lo más conveniente. La ficha de control para el registro de las personas que se han de entrevistar se elabora en un formato como el que a continuación se presenta:

Cuadro 5. Registro del entrevistado.

<b>REGISTRO DEL ENTREVISTADO.</b>	
<b>Proyecto:</b>	
<b>No. de registro:</b>	_____
<b>Periodo:</b>	_____
<b>Entrevistador:</b>	_____
<b>Supervisor:</b>	_____
<b>Datos del entrevistado:</b>	_____
<b>Nombre:</b>	_____
<b>Dirección particular:</b>	_____
<b>Dirección Laboral:</b>	_____
<b>Teléfono:</b>	_____
<b>E-mail:</b>	_____
<b>Ocupación:</b>	_____
<b>Profesión:</b>	_____
<b>Fecha para entrevista:</b>	_____
<b>Lugar:</b>	_____
<b>Hora:</b>	_____
<b>Observaciones:</b>	_____
	_____

Fuente: (Ortiz, 2007: 122). “*La entrevista de investigación*”

Guía \ plano

En virtud de que no siempre los entrevistadores conocen bien el domicilio del entrevistado conviene agregar a la documentación una guía o plano del sector en el que se ubica las direcciones de los entrevistados en prospecto, marcándolas con números, colores o sombreado para una mayor ubicación. En esta guía \ plano el entrevistador puede además señalar los domicilios de las personas que ya entrevistó; de esta manera puede identificar más claramente aquellos que aún le faltan por visitar.

#### **4.1.11 Supervisión y control de las entrevistas**

“En entrevistas de gran alcance se hace necesario reclutar a entrevistadores por lo tanto, a mayor número de entrevistadores mayor supervisión y control sobre los mismos. La diversidad de tareas de la entrevista, en este caso las que corresponden a la administración del proyecto de investigación, han de llevarse a cabo bajo la supervisión de una o más personas; la división del trabajo puede repartirse por zonas, por ejemplo, en una entrevista casa por casa se organiza a los entrevistadores por zona, barrio o colonia a fin de repartirles el trabajo en función del tamaño y distribución de la muestra.

Al inicio el supervisor(es) realizará una o varias reuniones con los entrevistadores para ultimar detalles, revisar la documentación correspondiente aclarar dudas, repartir el trabajo y proveer las modalidades de comunicación constante. Otros elementos adicionales a considerar para la distribución son el tiempo y las distancias.

Las actividades del supervisor incluyen verificar que todos los entrevistadores hayan concertado las citas correspondientes con los prospectos de entrevistas y que cada uno de ellos tenga completos los documentos que van a requerir antes, durante y después de la entrevista, entre estos está un instructivo de procedimiento y desde luego, el cuestionario o la guía de preguntas.

Suele suceder que algún entrevistador por razones naturales llegue a enfermar o que algún asunto imprevisto le impida llegar a realizar las entrevistas que le corresponde hacer ese día, en este caso el supervisor toma su lugar o delega la función a un entrevistador que cumple la función de “comodín”. Por obvias razones la supervisión comprende verificar que todas las entrevistas programadas se realicen. Otras de las funciones del supervisor es llevar un control día a día de las entrevistas realizadas así como revisar si la documentación fue llenada por completo para ver que no falten datos. Si el número de entrevistas realizadas es un número considerable, en función del número de supervisores, éstos harán la revisión tomando de manera aleatoria sólo algunas” (Geiselman, 1994:54).



## 4.2 La entrevista en acción

Gubrium y Holstein (2002: 56) consideran la importancia que reviste el hecho de entrar ya de lleno a la entrevista, es menester tomar en cuenta ciertas acciones, todas ellas significativas, antes de abordar la entrevista, conviene al entrevistador seguir las una a una:

- Prepararse como entrevistador en función del tipo de encuesta y de la magnitud de la misma.
- Definir los objetivos.
- Preparar las preguntas, en caso de una entrevista cerrada, consultando con colegas, haciendo la prueba piloto, estructurando el cuestionario definitivo, y por último, repasando una a una las preguntas. En caso de entrevistas abiertas verificar la guía.
- Alistar los implementos de apoyo que se van a requerir: grabadora, cintas marcadores etc. Si procede grabar no debe pasarse por alto solicitar la anuencia de la persona que se va a entrevistar.
- Hacer un paquete (kit) con los documentos necesarios: credencial, carta de presentación, cuestionario\ guía de entrevista, instructivo del cuestionario, carta de agradecimiento etc.
- Acondicionarse física y mentalmente para el momento, procurando descansar la víspera, relajarse.
- Tratar con lo posible, de conocer aspectos generales de la persona.
- Ubicar la dirección del sitio en el cual se llevara a cabo la entrevista.
- Calcular con la mayor precisión el tiempo de traslado al punto de encuentro.

Se puede decir que la entrevista ya en acción, como encuentro comunicativo e interpersonal, en un despliegue de acciones en la que se busca un equilibrio dialógico, conversacional continuo y limitado y no fragmentado sobre un tema definido independientemente del tipo de entrevista de que se trate, que se juzga por los resultados que de ella se obtienen.

Toda entrevista se desarrolla en el marco de diversos contextos, esto es, desde referentes que le dan su posibilidad de ser, así pues, en un primer plano se encuentra un referente situacional que se refiere a la situación de los hablantes, en el espacio, en el tiempo y en el diálogo: aquí ahora, lo que se dice.

El aquí relativo al lugar es un factor influyente, casi se puede afirmar que es determinante, por el efecto que provoca en el entrevistado, no es lo mismo entrevistar a alguien afuera de un cine que en su propia casa: el efecto es distinto. El ahora es el relativo a la circunstancia, al momento que viven los interlocutores: ¿ambos están en la mejor condición para entablar el diálogo? , ¿Es el momento más oportuno?, si hay la posibilidad de previsión, se considera. Lo que se dice en el momento de la entrevista esta dado la situación misma, el objetivo de la entrevista; esto es, la razón por la que se reúnen entrevistador y entrevistado; teóricamente el dialogo versara sobre el motivo central de la reunión y no sobre otras cuestiones.

“El contexto semántico es el relativo al sentido de las palabras, donde un signo adquiere su significado con referencia al significado de otros signos (palabras). Se parte, pues, del supuesto de que ambos interlocutores están en el mismo código lingüístico y consecuencia comprenden lo que dice el otro, por lo tanto, para evitar ambigüedades el entrevistador selecciona las palabras mas adecuadas. Por ultimo, tenemos el contexto cultural, que es todo el cumulo de experiencias y conocimientos que tiene el hablante por el simple hecho de vivir en cierta localidad y que por ninguna razón están separados o ajenos a cualquiera de los interlocutores” (Goode, 1997: 200).

Después de haber considerado a la entrevista desde sus contextos mas inmediatos, se puede decir que operacionalmente entrevistador y entrevistado están relacionados por un “contrato de comunicación” en el que se hacen presentes diversos efectos y estrategias propias de la comunicación verbal y no verbal, donde se pone de manifiesto una interacción de poder.

“Para entablar la relación comunicativa se prevé un momento de inicio particularmente delicado por que de él depende gran medida el éxito o fracaso de la entrevista. Para el momento de entrar en la acción enseguida se presenta una relación pormenorizada de aspectos a considerar:

- Llegar a tiempo a la cita e identificarse.
- Ser amable y cortés (estableciendo el rapport), recuérdese que el tiempo que el entrevistado le va a dedicar es muy valioso.
- Aprovechar al máximo el tiempo que le están otorgando.
- Estar muy atento al contexto y a las respuestas.
- Cerciórese de que no queden preguntas o temas por abordar antes de dar por terminada la entrevista.
- Agradecer la colaboración con el proyecto de investigación y el tiempo otorgado.
- Entregar al entrevistado la carta o tarjeta de agradecimiento de parte de la institución u organización que encabeza la entrevista.

Una vez realizada la entrevista, y pensando en que todo le ha ido muy bien para concluir solo queda lo siguiente:

- Revise el formato correspondiente al cuestionario para verificar por última vez que no faltaron preguntas por contestar o temas por agotar. Posiblemente, dependiendo el tipo de entrevista, en ocasiones se requiere de algún comentario al calce, por ejemplo, el estado de ánimo que mostro el entrevistado durante la sesión, o algún incidente que pudiera haberlo perturbado mientras lo interrogaba, en fin, podría tratarse de algo que se considere significativo.
- Organiza la documentación derivada de la entrevista antes de entregarla al supervisor\ entrevistador responsable del desarrollo de la investigación” (De la Torre, 1992:202).

Se sugiere que se utilicen cartas o tarjetas para agradecer la entrevista y para otorgar la dirección y teléfono de la institución u organismo que realiza la investigación con la finalidad de que el entrevistado se comuniqué posteriormente si así lo desea, para conocer los resultados de la investigación.

#### Desarrollo de la entrevista

“El momento de la entrevista tiene en sí sus particularidades, en ella el entrevistador va a poner en juego todo un despliegue de habilidades, tanto personales como profesionales; para este acontecimiento además se ha preparado con base en ciertos principios éticos. Ha llegado la hora de aplicar las habilidades y los principios y de ello va a depender el valor de la información u opiniones que recoja.

Las funciones que debe desarrollar el entrevistador al momento de la entrevista son muy diversas, todas ellas con particularidades que responden a actitudes. Al momento de la entrevista, ya estando frente a frente, se propone como principio básico para la interacción la aceptación del entrevistado, hecho que conlleva una actitud responsable, respetuosa, pero sobre todo empática, haciendo propio y cordial el encuentro; este ambiente desplegará la confianza del entrevistado. Para la conducción de la entrevista habrá de considerarse en principio el contexto. El lugar es determinante, por lo que será deseable que sea un lugar tranquilo” (Aguillón, 2003: 59).

Un fenómeno hasta cierto punto natural que presentan tanto el entrevistador como el entrevistado es el nerviosismo, incluso la ansiedad, ante un evento del cual se desconocen sus consecuencias. Las actitudes derivadas del nerviosismo en este caso del entrevistador, deben controlarse a tiempo pues pueden ser motivo de errores en la conducción de la entrevista, errores como olvidos, redundancia, distracciones u otras, todas con una repercusión en el resultado final.

“Una cuestión delicada en la conducción de la entrevista es la forma en que el entrevistador a de plantear las preguntas: se sugiere que se planteen a buen ritmo esto es, ni tan rápido que el entrevistado no tenga tiempo para reflexionar la respuesta, ni tan lento que dé paso al fastidio; que al momento de preguntar se procure ver a la cara del entrevistado; que cuando la respuesta sea confusa o muy limitada se le inquiera que precise o abunde, siempre cuidando las formas de dirigirse al entrevistado.

Por cuanto hace a los tiempos, es el entrevistador el que lleva en mente el control, nunca viendo el reloj de esta manera calcula el tiempo estimado ya pactado con el entrevistado.

El principal inconveniente que se presenta si se alarga el tiempo de la entrevista es que el entrevistado corte de repente y diga por ejemplo:”lo siento mucho, pero la hora de ir a recoger a mis hijos a la Escuela, le pido me disculpe, pero tengo que irme en este momento”. En este caso se presenta un gran inconveniente, pues se tendría que concertar otra cita y las condiciones psicológicas podrían variar para ambas partes” (Aguillón, 2003: 60).

Al entrevistado le agrada que lo escuchen con atención, con la atención puesta en él siente que lo que esta diciendo es algo importante, por lo tanto, el entrevistador en todo momento debe de estar a las respuestas que le da, mostrarse atento no debe significar traspasar por curiosidad preguntando por su cuenta asuntos distintos a los debidos.

Con respecto a las actitudes negativas del entrevistado, particularmente cuando se muestra desconfiado, reticente u hosco, el entrevistador deberá desplegar la habilidad que le permita desvanecerlas para cambiarlas hacia una actitud relajada y cooperativa. Como el más interesado en la entrevista es el entrevistador, luego entonces es él quien deberá poner todo su empeño en que la entrevista sea todo un éxito. Al concluir la entrevista habrá de quedar en ambos una grata sensación del encuentro.

### 4.2.1 Rapport

“El rapport es la confluencia de motivaciones que despliega el entrevistador en vías de hacer lo más propicia posible la entrevista, mostrando y transmitiendo una creciente sensibilidad en el momento mismo de su relación con el entrevistado y su circunstancia.

El inicio de la entrevista es frecuentemente el momento más difícil para el entrevistador, esto es, como se va a desempeñar en función de las preguntas, y si las respuestas serán las más adecuadas, veraces y sinceras. De ahí que sea la incertidumbre el principal factor de nerviosismo para el entrevistador. Desconoce la personalidad del sujeto al que esta por entrevistar es por eso que el entrevistador debe de estar muy atento a todo desde el momento de inicio del encuentro.

En realidad no existen formulas que precisen cabalmente las actitudes del rol del entrevistador para este momento, sin embargo, se puede apuntar que el entrevistador debe poner su mayor empeño para transmitirle al entrevistado la sensación de confianza y que de este modo proporcione la información u opiniones más valiosas para los fines de la investigación.

Al rapport confluyen muy diversos factores derivados de las cualidades y habilidades del entrevistador; se podría decir que si el entrevistador es capaz de crear un clima armonioso y sensible, va a obtener los mejores resultados, pues este primer acercamiento es clave y de éste dependerá que toda la entrevista transcurra de la mejor manera posible.

Así pues el mayor y mejor esfuerzo del entrevistador ha de centrarse en que la motivación hacia el entrevistado se enfoque en que éste lo perciba como alguien confiable y amigable al que se le pueden dar respuestas sinceras” (Gubrium y Holstein, 2002: 267).

### **4.2.2 Cima**

“La cima es el momento en el que en plena localidad de comunicación se encuentran interactuando entrevistador y entrevistado, después de haber logrado el rapport y antes del cierre. En este momento ya se ha dado una plena identificación de los objetivos y propósitos de la entrevista; los intervinientes se perciben y se identifican claramente; el entrevistador pregunta de manera directa, sin preámbulos y recibe las respuestas en el sentido en que las emite. La entrevista transcurre de la manera que el entrevistador la planeó, sin tropiezos, hay una relación en armonía. El entrevistador lleva “la voz cantante”, este es, tiene en sus manos el control y dirección de la entrevista; entre ambos sujetos las diferencias psicológicas se empatan para ir “al grano”, al asunto sin inconvenientes. Una de las actitudes que hace más propicia la cima es la empatía, en otros términos podríamos decir que con esta actitud el entrevistador va a hacer percibido como una persona comprensible amable, y persuasiva, que sabe preguntar con tino y toda consideración. Definitivamente, cuando el entrevistador a logrado previamente establecer el rapport podremos decir que la cima está asegurada, si esto fuera así luego entonces el entrevistador debe aprovechar al máximo el momento por las condiciones favorables que se le están presentando; si se tratara de una entrevista abierta, el entrevistador puede sondear en profundidad hasta donde él lo requiera, refinando las respuestas hasta llegar al punto deseado. De manera colateral se puede decir que el éxito de la cima contribuye también el control del contexto y de la circunstancia al no permitir desviaciones de ningún tipo en su calidad de variables extrañas intervinientes” (Ortiz, 2007:126).

### **4.2.3. Cierre**

“Cuando el entrevistador por fin a logrado centrar a su entrevistado, es conveniente recoger toda la información pertinente para el proyecto de investigación, y así llega el momento de decir gracias y adiós, lo cual no es tan simple cuando ha sido una interacción agradable, empática y productiva, mas aun cuando ha sido escuchado con respeto y con mucho interés. Considérese también que no sería bien visto que de

pronto el entrevistador tomara sus objetos personales y los documentos de la entrevista en forma abrupta, por que así como hay estrategias para abordar el inicio, también las hay para cerrar. Diversos especialistas de la entrevista sugieren otras formas de “cortar” la conversación, por ejemplo, interrumpiendo al entrevistado para decirle “todo lo que me ha contestado sin duda nos será de gran utilidad para la investigación”, o de manera más directa cerrar la carpeta y decirle:”pues bien hemos terminado, esto es todo”; este momento se afronta en cuanto se termina el interrogatorio; sin embargo, la susceptibilidad del entrevistado podría verse afectada si por ejemplo no se acepta alguna cortesía de su parte, como podría ser la invitación a tomar alguna bebida o a comer algún alimento.

El entrevistador no debe involucrarse en ningún sentido con el entrevistado, la experiencia y ciertos principios establecen como un inconveniente mezclar la entrevista con relaciones de carácter personal, así pues, podría resultar muy difícil para el entrevistador que por falta de carácter no pudiera hacer el cierre de la entrevista en forma adecuada” (Binham 1973: 64).

Algunos especialistas como Gubrium y Holstein (2002: 461) opinan que en principio se agradezca la colaboración y de ser posible se deje la puerta abierta para posibles entrevistas posteriores, particularmente cuando se trate de entrevistas reiteradas en las cuales por la naturaleza misma de la investigación en proceso, se requiera regresar nuevamente a interrogar al mismo sujeto pero cuando halla pasado el tiempo previsto en la metodología del estudio. Si está contemplado un retorno, también es conveniente dejar en el entrevistado la impresión de una grata experiencia para futuras entrevistas, aún cuando éstas fueran a ser realizadas por otros investigadores. Las palabras de agradecimiento y despedida es recomendable que vayan acompañadas de una expresión corporal relajada y de una breve sonrisa. Claro está que para cuando se haga la despedida como tal, el entrevistador ya estará cierto y seguro de que no le faltó recoger ninguna opinión, que no hay nada por aclarar y que, en consecuencia realmente ya concluyó con la entrevista. Las palabras de despedida podrían ser algunas como las siguientes “Muchas gracias por el tiempo



que me otorgó, sobre todo gracias por su colaboración en el proyecto de investigación. Le dejo esta tarjeta con los datos de la institución que represento por si gusta comunicarse posteriormente para informarse acerca de los resultados. ¡Bueno será mejor que me retire, no quiero entretenerlo(a) más de lo necesario ¡hasta luego!

#### **4.2.4 Registro de respuestas\ discurso**

“El registro de las respuestas derivadas de la entrevista es una tarea que varía de acuerdo con el tipo de encuesta o proyecto de investigación, si se realiza una entrevista mediante cuestionario estandarizado, es el entrevistador quien va a registrar una a una las respuestas en el formulario que a propósito tiene en sus manos al momento de plantearlas. Ha este respecto cabe hacer hincapié en que las respuestas habrán de anotarse de manera fiel. El registro de éstas presupone el hecho de haber previsto la forma de codificarlas. Cuando la entrevista sea de tipo abierta y el instrumento base sea una guía de temas a tratar, el registro del discurso se hará mediante grabadora, ya que el entrevistador difícilmente podría anotar al mismo ritmo al que el entrevistado va hablando y por la premura podría cometer omisiones o distorsiones, por ello el discurso se graba, como ya se apuntaba anteriormente, el hecho de grabar y/o filmar este tipo de entrevista requiere de la previa autorización del entrevistado” (Acevedo, 2005:101).

#### **4.3 Después de la entrevista**

“Se podría pensar que después de la entrevista viene la calma; no es así aún quedan por realizar diversas tareas del proceso de investigación de no menor importancia y complejidad que las realizadas con antelación, como pasos finales para dar realmente por terminada esta etapa toca su turno al balance formal de lo recogido como elementos evidentes expresados por quienes les toco o seleccionó para contestar, decir su relato su opinión. Las tareas restantes son las que estrictamente señala la metodología de la investigación científica después de la recolección de datos, sea cual fuere la técnica de entrevista aplicada con la que se recogió la información.

A las tareas restantes se les denomina trabajo de gabinete, el cual consiste precisamente en dar a la información el tratamiento más adecuado” (Ortiz, 2007: 128).

#### **4.3.1 Codificación\clasificación**

“Las entrevistas derivadas de investigaciones de tipo cuantitativo requieren que las respuestas sean codificadas asignándoles símbolos o valores numéricos. Cuando las respuestas sean “cerradas”, se pueden codificar con antelación (pre codificar) las alternativas de respuesta e incluir esta pre codificación en el cuestionario. En el caso de preguntas abiertas, la codificación se hace hasta tener los cuestionarios contestados por ejemplo, supóngase que al entrevistado se le pregunta:¿Cómo distribuye su sueldo quincenal? Obviamente las respuestas van a variar considerablemente aunque sería posible asignar a cada distribución de sueldo un número exclusivo de código, este procedimiento no facilitaría el análisis, que depende de que varios sujetos tengan el mismo atributo. La variable distribución de sueldo tendrá varios esquemas de codificación preestablecidos. En un esquema se hará la distribución de entre varias posibles distribuciones: alimentación, renta, educación, atención medica, diversiones, servicios, etc., el esquema en que se codifique la distribución de sueldo debe tener la relación con los conceptos teóricos que se plantearon en el marco teórico.

Al momento de la codificación habrá de tenerse en cuenta un lineamiento general aun cuando el esquema de codificación deba adaptarse para cumplir los requisitos particulares del análisis. Si se van a codificar los datos de manera que se incluyan muchos detalles, las categorías podrían combinarse en tanto se realizan los análisis que no requieran de tanto detalle ahora bien si se codifican los datos en unas cuantas categorías generales, no hay forma de recrear los detalles originales al momento de hacer el análisis. Pará la elaboración de categorías de análisis es menester hacer dos planteamientos esenciales para el proceso de codificación: primero a partir del objetivo de la investigación se comience con un esquema relativamente completo,

segundo que cuando al principio no se esté seguro de la forma de codificar los datos o que se desconozca qué variables representan a los sujetos y sus acciones, se revisa la operacionalización de la hipótesis de trabajo.

Después de haber preparado un esquema de codificación basado en una lista de 50 a 100 respuestas, o según se requiera, se verifica que cada una encaje en algunas de las categorías de codificación. De esta manera se contará con la relación de categorías de codificación” (Hernández, 2003:289).

#### **4.3.2 Análisis de datos\información**

“En este momento de la investigación corresponde definir el tipo de análisis que habrá de hacerse de los datos derivados de las entrevistas, siendo el propósito central hacer una descripción más o menos pormenorizada de los datos obtenidos con base en algunos de los procedimientos de la estadística descriptiva desde luego, cuando la investigación en turno corresponda a una de tipo cuantitativo, ya que para las investigaciones de tipo cualitativo lo conducente se realiza con base en una revisión de la información contenida de los discursos.

Volviendo al primer caso cabe señalar que para hacer el análisis de los datos habrá de tomarse en cuenta los siguientes tres factores: el nivel de medición de las variables; el tipo de hipótesis en función de las variables consideradas y de la relación entre ellas, y el empeño del investigador por profundizar en este aspecto y su conocimiento y dominio de las técnicas estadísticas, tales como: estadística descriptiva para analizar las variables individualmente, puntualizaciones ”Z”, razones y porciones, análisis inferencial, pruebas paramétricas y no paramétricas análisis multivariados, entre las más representativas. Una vez realizado el análisis de los datos o de la información cualitativa, se procede a su interpretación.

La interpretación de los datos centra su importancia en el hecho de comprender la teoría adaptada de una mejor manera, así como también en poder estar en mejores

condiciones para comprobar la hipótesis inicial y así tener las condiciones para generar el nuevo conocimiento” (Mc Cracken, 1991:117).

### **4.3.3 Interpretación de los datos**

“Recoger información mediante la técnica de entrevista es solamente la mitad de este proceso. Cuando en la entrevista estructurada o formal se requiere organizar los datos es relativamente fácil sobre todo si desde el inicio las preguntas del cuestionario fueron codificadas; vaciar los datos para su posterior análisis ya no representa mayores dificultades, menos aún cuando se utiliza de paquetería para el manejo estadístico de datos, como podría ser Statistical package for Social Science (SPSS, 1994), entre otros mas que se encuentran en el mercado. Una vez realizado dicho análisis, se esta en el momento mismo de hacer su interpretación, es hasta entonces cuando, desde el punto de vista metodológico, se puede decir que se ha concluido la entrevista; cuando podemos describir algo del fenómeno en estudio, o explicar cómo interactúan las variables de tal fenómeno. En este preciso momento cuando ya se estaría en condiciones de verificar las hipótesis en juego. Por cuanto hace a las entrevistas desestructuradas o informales, donde el manejo de la información es esencialmente subjetivo, la información se analiza caso por caso y con base en un criterio” (Ortiz, 2007: 130).

### **4.3.4 Comprobación de hipótesis**

“Después de haber trabajado con los datos obtenidos en las entrevistas y de haberlos interpretado, llega el momento de la verdad, de la verdad que arrojaron esos datos que con tanto esmero fueron extraídos y después analizados. Se trata de una comprobación empírica ya que los datos que involucra se obtuvieron de la realidad, se entrevistaron a personas que viven en la realidad, de lo factual, por lo tanto, las hipótesis factuales se comprobarán los datos fácticos, los que ya fueron analizados. Sé trata de estimar el valor verdadero de la hipótesis en relación con los resultados (datos analizados), para ser la contrastación se ha de identificar un conjunto de datos

que sean comparables con las variables contenidas en la hipótesis, por ejemplo, si nuestra hipótesis fuera del tipo estadística como la del siguiente ejemplo: "más del 50% de las mujeres del Estado de Hidalgo casadas sufren de maltrato conyugal", habría que contrastar ese 50% estimado de la hipótesis con los datos analizados y que se refieren en su conjunto al maltrato. Si los datos convertidos a porcentajes concuerdan o superan ese 50% luego entonces, se habrá comprobado la hipótesis; caso contrario, si el porcentaje obtenido es inferior al 50%, entonces la hipótesis se rechaza, no se comprueba y simplemente se presenta al porcentaje encontrado" (Ortiz, 2007: 132).

#### **4.3.5. Resultados\informe final**

"Antes de elaborar el reporte final de la investigación es conveniente tener reunida la información relativa a todos los apartados que habrán de conformarlo muy particularmente se recomienda que cada uno de ellos sea revisado más de una vez para verificar que la información esté completa, que halla concordancia entre uno y otro apartado, que los resultados sean comprensibles que realmente comuniquen lo que se encontró en la investigación, que los datos estén representados gráficamente y en forma adecuada etc. Sabiendo a quiénes va dirigido el informe será más sencillo conformarlo. Algunos investigadores optan por estructurar el informe a la manera de un primer borrador y ponerlo a consideración de algún colega y escuchar su opinión, otros lo elaboran en un primer y último paso, sobre todo cuando tienen sobrada experiencia, sin embargo, nunca está demás dar una segunda revisada al reporte final cuando ya se encuentre terminado, por aquello de un dato equivocado o inconsistente" (Ortiz, 2007: 133).

## **CAPÍTULO V**

### **LIMITANTES DE LA ENTREVISTA COMO TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN**

Conocer todas aquellas circunstancias que limitan a la entrevista como técnica de investigación, le servirán al Licenciado En trabajo social para decidir y actuar con uso de razón antes de realizar una investigación y optar si le es conveniente usar la entrevista para poder llevar a cabo todos sus objetivos planeados.

#### **5.1 Elementos inherentes a la técnica**

“Los métodos y las técnicas de relación de datos en las ciencias sociales no son estáticos, se depuran y modifican en función de aplicaciones innovadoras, sin embargo, suele suceder que una técnica presente cierta limitación en función del tipo de investigación en proceso, de ahí que para evitar en uno u otro tipo de entrevista se presenten ciertas limitaciones, es conveniente que con toda anticipación se haga un repaso de los requerimientos metodológicos, y de las condiciones de aplicación necesaria para cada caso. Una elección equivocada necesariamente habrá de desembocar en serias limitaciones, misma que tendrá su mayor impacto en aspectos tales como: tiempo limitado, recursos económicos, restricción de recursos humanos al no poderse implantar cambios cuando ya ha iniciado la investigación de campo, etc.

Por otra parte, se debe considerar que aun habiendo elegido con “certeza” el tiempo de entrevista, esta pudiera tener sus inconvenientes solo por el tipo de encuestados a los que se pretende abordar” (Mercado, 1996: 27).

Para Geiselman (1994:30) el tipo de entrevista más conveniente por muchas razones es la personal, la que se realiza cara a cara por que aún cuando requiere de mayor tiempo para su preparación y aplicación, ha probado ser una entrevista que permite al entrevistador lo siguiente:

- Poner a punto al entrevistado.
- Reformular la pregunta.
- Inducir al entrevistado hacia una respuesta mas acertada.
- Profundizar en la pregunta.
- Procurar evitar la no respuesta.
- Considerar el entorno y factores externos que como variables pudieran incidir en el proceso.

Dadas estas consideraciones, es el propio investigador quien se debe cuestionar cuál es el tipo de entrevista más conveniente para la relación de datos-información en su investigación. Así mismo debe tomar en cuenta otros aspectos, tales como la disponibilidad de recursos humanos, económicos y materiales, y el tiempo que se va a requerir para su relación, ya que como señalábamos líneas atrás, cada tipo de entrevista conlleva un proceso distinto, luego entonces, para evitar que la técnica de entrevista y en particular el proceso que la caracteriza devenga en limitaciones, el investigador debe proceder solo por conocimiento previo de la técnica inherente al tipo de entrevista que ha elegido.

## **5.2 Provenientes del entrevistado**

“Las limitaciones provenientes del entrevistado que se presentan con mayor frecuencia son las referentes a la comprensión mas precisa acerca de la pregunta, invariablemente cuando esto ocurre se presentan las imprecisiones en las respuestas, por lo tanto, el entrevistador debe estar atento no solo a las respuestas previamente dichas, sino a las reacciones que presenta el entrevistado puesto que no es suficiente con que conteste, su reacción ante cada pregunta demuestra si la comprendió. Si el entrevistador no se percata de este hecho, puede suceder que recoja respuestas no precisas, desviadas o simplemente que no correspondan a lo que se pregunto. Es muy importante que el entrevistado se encuentre en buen estado de ánimo, de salud y psicológico para que pueda hacer su mejor aporte, pues si se encuentra en condiciones contrarias la entrevista se va a ver limitada por la predisposición del entrevistado, ¿pero cómo prever esta situación, como anticiparla? Desde el momento que se hace el primer contacto con el entrevistado se pueden ir estableciendo buenas

condiciones a través de una buena relación, esto es, siendo amable, considerado y comprensivo con él, ya en un segundo instante como lo es el rapport, el entrevistador echara mano de todas sus habilidades y conocimiento para poner al entrevistado a punto; luego entonces, depende en gran medida que el entrevistador evite hasta donde le sea posible que la entrevista se vea limitada por que el entrevistado no coopera lo suficiente. El grado de escolaridad del entrevistado pudiera ser otra de las limitaciones con las cuales habría de lidiar el entrevistador, situación por lo general previsible desde el momento mismo de la delimitación de la muestra, pues se supone que al determinar el tipo de población para el estudio se están considerando también las características de esta, así que no sería un hecho fortuito ni sorprendente que el entrevistado tenga un grado de escolaridad distinto a lo previsto, incluso el cuestionario o la guía de entrevista se elaboran considerando al tipo de personas a las que van dirigidos” (Aguillón, 2003:49).

En menor grado podría haber limitaciones de parte del entrevistado por el hecho de pertenecer a cierta comunidad o por tener cierta ideología, estas circunstancias son claramente previsible y de fácil solución para el entrevistador cuando ha sido capacitado adecuadamente, así como también cuando ya cuenta con la experiencia para el caso. Si el entrevistado presenta hasta el momento mismo de la entrevista algún tipo de limitación física o mental es el propio investigador responsable del proyecto quien tomara la decisión que mas convenga: suspender o reprogramar el evento.

La limitación que con menor frecuencia suele presentarse por parte del entrevistado es la disponibilidad de tiempo puesto que con antelación el entrevistador ya concertó la cita, así que la entrevista comienza en el supuesto de que el entrevistado a previsto cierto tiempo para este fin; sin embargo, esta podría verse limitada cuando el entrevistado la prolonga más allá del tiempo estimado y que el entrevistado ya no esta dispuesto a continuar en virtud de otros compromisos; para no caer en esta limitación, el entrevistador debe ajustarse a lo previsto.



### **5.3 Provenientes del entrevistador**

“Las limitaciones de una investigación mediante entrevistas son ocasionadas básicamente por cuestiones imputables en buena medida al entrevistador. Es comprensible que se trate de la persona mas directamente responsable de que la investigación llegue a buen fin y que esta no se vea limitada en sus resultados, bien sea por cuestiones personales, intelectuales o estratégicas.

Por cuanto hace a errores derivados de cuestiones personales, entre otros esta el hecho de que el entrevistador se encuentre en condición inconveniente, por ejemplo, fatigado, enfadado o simplemente indispuerto psicológicamente para el momento.

Cualquier tipo de investigación mediante entrevista se puede ver seriamente limitada cuando el entrevistador en principio no reúne las características necesarias para su implementación, por lo que su nivel académico y posesión de habilidades son esenciales. Cuando el entrevistador carezca de tales características es posible subsanarlas mediante la capacitación y un entrenamiento adecuado a fin de eliminar el impacto de los errores que pudieran en su momento limitar los resultados. Por fortuna casi todas las ocasiones indagatorias mediante entrevista son previsibles y factibles de ser superadas con antelación incluso en el momento mismo en que se lleva a cabo es posible corregir, claro esta, cuando se ha dado la capacitación necesaria” (Keats, 1992:54).

### **5.4 Recursos económicos**

“En casi todos los proyectos de investigación, estos se realizan con cierto soporte económico, para casi nadie es ajeno que la investigación social es una de las actividades que mayor limitación de recursos económicos presenta, en peores circunstancias se encuentra la investigación humanística, no obstante, la investigación en las ciencias sociales continua por que es necesario conocer mejor el comportamiento de los seres humanos en sociedad para encontrar mejores formas de mejor convivencia.

Tradicionalmente ciertos organismos e instituciones educativas se ajustan a sus limitados presupuestos para continuar haciendo investigación. Definitivamente hacer investigación es una actividad que requiere de recursos económicos en mayor o menor grado, no siempre se pueden hacer milagros para optimizar los recursos y obtener resultados de excelencia, de ahí que las limitaciones económicas con las que se hace investigación en el área de las ciencias sociales impactan en la cantidad y diversidad de posibles investigaciones” (Mc Cracken, 1991: 58).

Las limitaciones económicas con frecuencia acotan también el que se haga investigación básica en las ciencias sociales, casi siempre se hacen estudios de bajo y mediano impacto debido a este problema. Lo más lamentable sucede cuando una investigación se inicia con una parte del presupuesto asignado y la segunda o la tercera parte son canceladas a causa de recortes presupuestales perjudicando de esta manera la continuidad y conclusión del proyecto.

## **5.5 Los costos**

“La dinámica que conlleva y por los profesionales que en ella participan podría decirse que la entrevista es una técnica costosa si se toma en cuenta que para cada tipo de encuesta los profesionales que optan por esta para sus fines en cada investigación tienen que considerar una capacitación expresa para los entrevistadores, pongamos por caso que si en una investigación se emplea la entrevista estructurada y en otra se va a recurrir a la entrevista no estructurada las diferencias de aplicación marcan también las diferencias en costo, considerando que a mayor número de entrevistadores mayor costo para el proyecto en curso. Otro aspecto a considerar es el de la papelería que se va a requerir para un mayor número de entrevistadores por que los elementos de la muestra (entrevistados potenciales) son en mayor número.

Considérese que la entrevista es una técnica de relación de datos costosa frente a otras técnicas como la observación directa u observación participante. Ahora bien, aunque muchos consideran que esta técnica es costosa, los resultados pueden

calificarse como significativos cuando hay desde su planeación y aplicación un eficaz desempeño, que es cuando puede afirmarse que bien valió la pena el esfuerzo por que los resultados así lo demuestran por lo tanto asegurar que la técnica de entrevista es costosa es una cuestión que se relativiza en función de los resultados” (Mucchielli, 1987: 172).

## **5.6 El tiempo**

El tiempo es un agente determinante para la relación de las entrevistas en lo general, la mayor limitante de la técnica de entrevista se da por cuestiones de tiempo, ya que es básicamente el tamaño de la muestra lo que indica la dimensionalidad temporal, pues a mayor número de integrantes, mayor será el tiempo requerido.

“El tiempo se considera desde el momento mismo de la planeación de la investigación, cuando se diseña el proyecto (cronograma), para evitar contratiempos en el cronograma desde el inicio se establece el tiempo estimado para la realización de las entrevistas, para hacerlo con mayor precisión puede auxiliarse de una ruta crítica con la que se suelen llevar mas de cerca las aplicaciones del cronograma.

Para evitar que el tiempo sea en sí una limitante para el desarrollo de las entrevistas, los entrevistadores habrán de considerar lo siguiente: el numero de entrevistas que le corresponde realizar, el tiempo que le llevara trasladarse a los lugares de las entrevistas, el tiempo estimado para cada entrevista y el que le llevará elaborar el informe parcial de las entrevistas realizadas.

Desde luego, tanto el entrevistador como el entrevistado han de manifestar su disponibilidad de tiempo para la entrevista en el momento mismo de su concentración. Así pues, la disponibilidad de tiempo es una de las condiciones primarias para no ver limitada la realización de las entrevista” (Keats, 1992:104).

## 5.7 El contexto

“El contexto durante la entrevista es un recurso que contribuye con mayor o menor grado al éxito o fracaso de la entrevista. El contexto simple y sencillamente puede ser un factor determinante, por fortuna es previsible.

Al igual que otros factores, el investigador responsable puede prever el contexto en el cual se va a llevar a cabo la entrevista, sobre todo cuando es un lugar distinto al del domicilio del prospecto de entrevista, un lugar tranquilo alejado del bullicio siempre será mejor que otro en el que la muchedumbre obstruya el trabajo.

Un lugar inadecuado limita considerablemente los resultados de la entrevista, razón por la que desde el momento de la programación de la entrevista se debe verificar mediante una exploración las condiciones posibles que ofrece determinado lugar, especialmente cuando no es el domicilio del prospecto. Un lugar neutro sería lo más deseable para la entrevista, exceptuando las de tipo clínico.

Por otra parte, las circunstancias en la que se desarrolla el proceso de la entrevista puede hacerla propicia u obstaculizarla, lamentablemente este es un aspecto poco previsible, por ejemplo, si al momento de su realización se suscitará un fenómeno climatológico de grandes dimensiones, difícilmente se podría evitar que impactara en su desarrollo y muy probablemente en sus resultados” (Mc Cracken, 1991: 50).

Como en las manos del investigador (Lic. En Trabajo Social) esta prever el contexto físico, el deberá privilegiar además que se trate de un lugar agradable tanto para el entrevistador como para el entrevistado, como ya se señalaba líneas atrás, sin distracciones. Toda consideración previsoras ayudara a evitar que la entrevista resulte limitada por el contexto.

## 5.8 Errores en la entrevista

“En realidad, los errores en la aplicación de esta técnica pueden cometerse en cualquiera de las etapas del proceso, la causa principal se origina en el desconocimiento de su aplicación, así que cuando se elija esta técnica primeramente se requiere conocerla como tal en todas sus implicaciones, mas específicamente en los procedimientos” (Ortiz, 2007: 177).

Para (Gubrium y Holstein, 2002:155), en la investigación en ciencias sociales los errores se reflejan en los resultados, los errores son de dos tipos: imputables al investigador y a su equipo de colaboradores, y a factores externos que no se supieron controlar en su oportunidad. En esta sección se señalan los errores más frecuentes y evidentes en una investigación que se realiza mediante la entrevista como técnica de investigación:

1) Falta de claridad y especificidad en el objetivo de investigación. Toda investigación social científica inicia con la definición de un objetivo preciso, claro y delimitado. La impresión del objetivo seguramente va a dar origen a errores subsecuentes, tales como una elección inadecuada del método y las técnicas de campo, lo que a su vez va a propiciar el error en cascada. Sin duda, la especificidad es una condicionante que desde el momento del diseño del proyecto en el planteamiento del problema y del objetivo de investigación va a evitar el corrimiento del error cuando la indefinición se encuentra desde el origen esto es, desde el diseño mismo del proyecto.

2) Desconocimiento de la unidad de análisis. Se precisa conocer sus características como un primer acercamiento a lo que posteriormente se estudiará como la población y de ahí hacer la derivación a la muestra. En la literatura especializada sobre técnicas de investigación se señala que con frecuencia se cometen errores al elegir desde los grupos humanos que someterán a estudio.

3) Errores de muestreo. El equivoco puede darse desde el momento en que no se sabe si para lo que se esta buscando con la investigación en su relación con la población amerita aplicar el muestreo probabilístico o no probabilístico. Realmente la elección equivocada sobre este punto va a producir invariablemente una de las más graves implicaciones en los resultados.

“El error puede tener su corrimiento si después de elegir la técnica de muestreo esta se aplica de manera incorrecta. En ambos casos vamos a tener una muestra inadecuada en el primer caso por que el tipo de muestreo no era el apropiado y en el segundo (como agregado), por la mala aplicación de la técnica de muestreo. Para evitar errores de muestreo es conveniente tomar en cuenta en principio a los sujetos que conformaran la muestra: su ubicación, posibilidades de acceso, recursos humanos y económicos disponibles para entrar en contacto con ellos, su idiosincrasia, numero de encuestadores, nivel de conocimiento de los encuestadores, tiempo disponible para realizar la encuesta, pero sobre todo, claridad sobre aquello que se pretende probar. Si bien es cierto que no hay investigación perfecta, se debe pretender en cada proyecto hacerlo de la mejor manera, con los fundamentos teóricos que el caso amerite, con el equipo de investigadores mejor preparados y experimentados, esto es, con la preparación que para el caso sea requerida” (Alonso, 1998:48).

4) Instrumento de recolección de datos inadecuados. Sobre este punto son diversos los errores que se pueden producir entre los instrumentos de recolección de datos, aquí se citan los más frecuentes: suponer que un mismo cuestionario es “bueno” para varias en investigaciones. En sí para cada investigación el instrumento se diseña de acuerdo con las variables en estudio, de otra manera se podría estar recogiendo información que no es la que deriva de las variables en estudio. Así sería un error aplicar un instrumento que no es propio de la investigación en curso. Cuando el instrumento es un cuestionario, los errores que se pueden cometer son muy diversos, tales como: incluir preguntas que nada tienen que ver con las variables; plantear preguntas no estructuradas, imprecisas, y semánticamente confusas; incluir preguntas abiertas sin saber cómo se van a codificar; no agrupar las preguntas en bloques y por tipo de preguntas, esto es mezclando preguntas que comprenden aspectos variados y de estructura diversa; incluir preguntas que en esencia se repiten; hacer un cuestionario muy reducido o muy extenso que no incluya las preguntas necesarias en relación con lo que se quiere probar, incluso con errores de redacción u ortografía mal distribuido; que el entrevistador no sepa plantear las preguntas por no haberse adentrado en él antes de la entrevista; que por descuido se haya engrapado faltándole hojas.

5) Entrevistador inadecuado. El entrevistador deberá tener un perfil que reúna las características personales y de conocimientos para realizar una entrevista, en caso contrario, serán también innumerables los errores que se pueden cometer por una elección in adecuada de este. Entre los errores mas frecuentes se pueden citar los siguientes: que el entrevistador no sepa relacionarse con el entrevistado y que en vez de ponerlo en condición de propiciar información, lo predisponga y se produzca el fallo; que por desconocimiento del objetivo en marcha no centre la entrevista sobre lo medular; que no sepa registrar las respuestas conforme a lo requerido; que su comportamiento rebasa su función y se traslade a cuestiones personales propias o del entrevistado; que se ponga a discutir exacerbando al entrevistado; el colmo que su falta de compromiso y de valores éticos lo lleven a simular que si realizo la entrevista y por su cuenta, ya en su causa, rellene los formularios. Muchos de estos fallos ocasionan sesgo y son la causa de una investigación fallida.

6) Manejo inadecuado de los datos. Los errores de manejo de los datos se ocasionan principalmente por una definición incorrecta del procedimiento, en consecuencia, los datos no van a reflejar lo esperado. En el supuesto de que hasta aquí no se hubiesen cometido errores, si al momento de ordenar, clasificar y procesar los datos se hace de manera inadecuada o incorrecta, la información será insuficiente e impropia para lograr el fin esperado.

7) informe final desarticulado. Considerando que si hasta aquí todo el proceso hubiera transcurrido sin errores aparentes, si al momento de conformar el informe final no se cuidan los detalles de la secuenciación de sus apartados y la correlación de la información entre uno y otro, se originaran errores de estructura y congruencia entre ellos. Para evitar estos errores se propone elaborar previamente un esquema que represente la ordenación lógico-metodológica de los apartados correspondientes.

Los señalamientos aquí expresados se refieren a errores imputables mayormente a la incapacidad y a la falta de cuidado de parte del investigador responsable del desarrollo de la investigación, mismos que se pueden superar centrando toda su atención en cada aspecto.

Al igual como se ha podido ver a lo largo de esta monografía, la entrevista de investigación en las ciencias sociales es una técnica que demanda un alto nivel de conocimientos de la especialidad de cada profesional, así como también de un alto dominio de aplicación de la entrevista propiamente dicha. De la conjunción de ambos elementos se puede inferir que a mayor grado de conocimientos y dominio de la aplicación de esta técnica se pueden obtener los mejores resultados, por lo tanto, a menor grado de conocimientos y menos dominio de aplicación de la técnica, es mayor el número e intensidad de los errores que se pueden cometer en la investigación a través de la técnica de entrevista.

Los errores de la investigación por entrevista pueden ser cometidos desde el momento mismo de una elección equivocada del tipo de entrevista que se debe aplicar, esto se va a determinar en función del tipo de investigación (cuantitativa o cualitativa) y del tipo de estudio. Una vez definido este punto otro rubro en el que se suelen cometer errores es en el diseño de la muestra si se trata de una investigación cuantitativa, o en la elección de los sujetos a entrevistar en la investigación cualitativa.

## **5.9 La no respuesta**

“La no respuesta es el fallo que se produce en la obtención de respuesta a partir de las unidades de análisis (de una población o muestra) originada por varias razones, tales como: la ausencia de la persona en su domicilio, rechazo a ser entrevistado, domicilios seleccionados pero que no están habitados, cuestionarios no devueltos o con respuestas faltantes, inclusive las negativas a dar respuesta en la entrevista personal. En el caso en el que el cuestionario no es devuelto, se produce lo que se denomina la “no respuesta total”; ahora bien, cuando el entrevistado no responde a ciertas preguntas independientemente del tipo de entrevista de la que se trate, se produce la “no respuesta parcial” (Mercado, 1996: 85).

Los problemas que originan la no respuesta van desde el hecho de no poder entrevistar a cierto individuo hasta el de plantear una pregunta y contestar que el entrevistado no da una respuesta.



El entrevistado puede no dar respuesta a una pregunta por que no sabe qué es lo que debe contestar o por considerar que lo que se le esta preguntando reviste aspectos que solo a el competen, que el entrevistador esta invadiendo su privacidad o por que considera que la pregunta esta fuera de lugar, que no corresponde a los objetivos de la investigación.

“La no respuesta es una circunstancia que se evidencia en los resultados de la entrevista en la etapa de la investigación de campo, este hecho se llega a presentar en todo tipo de encuesta/entrevista, ante esta situación el entrevistador debe tomar cartas en el asunto para resolverla de la manera técnica más conveniente y así evitar que los datos recogidos afecten el manejo de los resultados y los resultados de la investigación propiamente dicha. Cabe señalar que por eso desde que se elige el tipo de entrevista se debe prever que en el menor grado posible se de la no respuesta, por lo tanto, cuando en una investigación de campo se llegará a estimar un cien porciento de respuestas para cada pregunta, hecho que seria el deseable, muy probablemente se va a presentar este fenómeno en mayor o menor grado, pero esto dependerá del tipo de entrevista de que se trate y de otros factores” (Mucchielli, 1987:89).

## CONCLUSIONES

La investigación en las Ciencias Sociales ha venido, con el paso del tiempo, consolidando sus métodos, técnicas y procedimientos. La entrevista, como técnica de investigación para el uso del Licenciado En Trabajo Social, proporciona un medio excelente para explorar las conductas individuales y colectivas a fin de encontrar mejores formas de convivencia.

Desde el punto de vista metodológico, la entrevista como técnica de investigación presenta la tipificación de las entrevistas con sus respectivos procedimientos, especificando de manera pormenorizada la aplicación idónea para el desarrollo de investigaciones que han de realizarse mediante algún tipo de entrevista.

Considerando que los actores principales de la entrevista son el entrevistador y el entrevistado, debe de tomarse en cuenta sus actitudes, cultura, preparación y habilidades, como elementos contribuyentes al acto conversacional que constituye una comunidad de comunicación interactiva y de la cual habrán de derivarse datos e información básicos para dar sustentos a las hipótesis de investigación y en consecuencia, a la investigación misma.

En un sentido técnico, “la entrevista es una técnica de investigación científica, que utiliza un proceso de comunicación verbal, para recoger unas informaciones, en relación con una determinada finalidad., “el rigor de su técnica es lo que lo distingue del sentido convencional de lenguaje.

En un sentido general, la taxonomía de las entrevistas se basa particularmente en la finalidad con que se realizan y destaca que en ella, la forma en que se realizan, es un aspecto que la hace cada vez más relevante.

Los distintos métodos de entrevista deben adaptarse a las variadas situaciones, bien puede tratarse de una comunicación-información, para lo cual un cuestionario estructurado es suficiente o realizar una técnica de exploración para recabar la información deseada.

Por su parte, las entrevistas profundas son flexibles y dinámicas, no directivas, estructuradas, no estandarizadas y abiertas. Se trata de un método de investigación cualitativo, en donde se dan reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, los cuales van dirigidos a comprender las perspectivas que tienen estos últimos respecto de sus vidas, experiencias o situaciones y lo dicen con sus propias palabras.

Finalmente, la elaboración del informe debe contener las síntesis de la información relevante y análisis de resultados, vinculados estrechamente a los objetivos planeados, sin dejar de considerar en la metodología el tipo de estudios, los alcances de la información recabada, así como las fuentes y referencias a que se haya recurrido.

Con relación al final de la entrevista, no deben dejarse de lado aspectos tales como la explicación de la utilidad de la información y las acciones que se pretenden realizar con ello de manera que se reflejen una intervención ética del Licenciado En Trabajo Social y las causas e instancias que proveen la investigación.

La pauta para realizar una entrevista exitosa consta fundamentalmente de la selección apropiada de informes, la elaboración de la guía de entrevistas y la realización del sondeo, así como realizar controles cruzados y gravar las entrevistas y, finalmente, llevar registros precisos de la información recabada.

Ahora bien, dependiendo del tipo de entrevista y de los objetivos específicos que se persigan en cada una de ellas, las ventajas y desventajas presentan sus variantes en el plano de la relatividad; si se tratara de una entrevista abierta en la que el entrevistador no cuenta con un nivel alto de conocimientos en su especialidad ni una larga experiencia en este tipo de entrevista, el riesgo de error o fracaso se incrementa; en cambio, en una entrevista estructurada de cuestionario en mano, los requisitos que debe cumplir el entrevistado podrían ser cubiertos con un curso de capacitación previo a la entrevista.

Hablar de las ventajas y desventajas de la técnica de entrevista como recurso para recoger información es en cierta forma hablar de algo relativo, por que en buena medida ver algunos aspectos en “pro” o en “contra” va a depender de factores hasta cierto punto comprobables, así, podríamos centrarnos en las capacidades y habilidades del entrevistador. Si este no esta lo debidamente preparado, cualquier tipo de entrevista le va a representar mayores desventajas. Si nos centramos en entrevistas con temas muy complejos los temas como tal van a representar una cierta problemática tanto para el entrevistador como para el entrevistado a la hora de abordarlo; otra cierta podría presentarse cuando los recursos humanos, económicos y logísticos son insuficientes para llevar acabo una encuesta por entrevistas en función de la magnitud prevista de la investigación, donde la muestra diseñada comprende un cierto numero de informantes y los recursos son a ultima hora insuficientes. En estos y otros casos, es la experiencia, criterio y profesionalismo del propio investigador lo que estará en juego para dar salida a las mejores opciones, por lo tanto, las ventajas y desventajas que se mencionaran enseguida podrían caer algunas en lo relativo, incluso en lo superable. De esta manera, compréndase como algo circunstancial, no definitivo o absoluto, en última instancia, discutible:

#### Ventajas.

- La principal ventaja de la entrevista reside en la fiabilidad que se puede obtener de la información verbal proporcionada por el entrevistado con respecto a su conducta y/o sus valores, y por ser una fuente de información de primera mano.
- La entrevista es una técnica eficaz para obtener datos relevantes y significativos desde el punto de vista de las ciencias sociales, para indagar acerca del comportamiento de los grupos sociales.
- La información que el entrevistador obtiene a través de la entrevista personal es más directa.

- El entrevistador tiene sobre el entrevistado la ventaja de abordar la entrevista con una idea y un objetivo claramente definidos, con una preparación ex profeso frente al entrevistado que difícilmente conoce lo que le van a preguntar; por esa razón, el entrevistador esta sobre el entrevistado, dicho en otros términos, le lleva ventaja.
- La información que obtiene mediante la técnica de entrevista es muy valiosa para los fines de investigación que se persiguen sobre todo cuando se ha recabado la información de la manera mas adecuada, desde este punto de vista, consideramos que la entrevista es insustituible por ser la manera mas directa.
- En las entrevistas abiertas se puede obtener más información de la prevista por la oportunidad que tiene el entrevistado de explayarse y decir todo lo que vivió y sintió frente a un acontecimiento de su vida.
- Las entrevistas estructuradas tienen la gran ventaja de poder hacer un manejo más preciso y ordenado de la información que se recoge, desde la codificación hasta la representación gráfica.
- Para cualquier tipo de entrevista se parte del supuesto que el entrevistador es quien lleva la batuta, el que conduce al entrevistado, el que pregunta y espera las mejores respuestas.
- Desde el punto de vista conversacional y dialógico, la entrevista es insuperable, pues el hecho de tener frente así al otro es una experiencia que como seres comunicativos representa una gran oportunidad de interacción y aprendizajes mutuos, de superación y de dominio lingüístico, desde lo personal y, desde luego en lo investigativo.
- La entrevista como técnica indagatoria es autocorrectiva, en cada una de sus modalidades hay expertos que estudian constantemente la superación de sus procedimientos, quienes buscan optimizar los procedimientos y con esto, los recursos para cada tipo de entrevista en sus aplicaciones.

- Cuando el entrevistado permite que la entrevista sea gravada, el entrevistador tiene la ventaja de concentrarse más en la forma en que le dan las respuestas, puede observar el contexto y las actitudes (lenguaje no verbal), de esta manera las observaciones son un recurso adicional al interrogatorio propiamente dicho.
- Así, puede contarse con el registro íntegro de las respuestas y las anotaciones de todos los detalles contextuales y de actitudes derivados de la propia observación.
- Frente a la aplicación de cuestionarios, la entrevista tiene la ventaja de que el entrevistado puede pedir que le repitan o reformulen la pregunta.

#### Desventajas:

- Las entrevistas grupales en las que el entrevistador interroga en una sola sección a varios entrevistados tienen una desventaja para el entrevistador puesto a que debe llevar simultáneamente el control del grupo, así como también el hecho de centrar su atención en el interrogatorio y en el registro de las respuestas, es una tarea muy demandante en su ejecución.
- De manera casi generalizada, la entrevista se enfrenta a tres posibles situaciones problemáticas: la no respuesta, la mentira y el sesgo. Y en la literatura especializada con frecuencia se hace mención a estos problemas, incluso proponen algunos recursos para sortearlos o resolverlos.
- Cuando las entrevistas previstas son un número considerable, se requiere de mucho dinero y tiempo para su realización, las primeras pueden ser que se hagan con mucho entusiasmo, las últimas podrían caer en el desánimo por el cansancio o el tedio, incluso por esta razón cometerse errores.
- Cuando el entrevistador o el entrevistado tienen limitaciones para expresarse verbalmente, la entrevista se va a haber acotada con deficiencias en su aplicación.

- En algunas ocasiones el entrevistado miente, distorsiona o exagera las respuestas.
- Ante la presencia del entrevistador algunos entrevistados se inhiben y les es difícil responder de manera abierta y con fluidez.
- En la entrevista personal cualitativa no es sencillo cuestionar en profundidad temas complejos.
- Es difícil nivelar y darle el mismo peso a todas las respuestas, especialmente cuando estas provienen de personas que tienen una mejor elocuencia verbal, pero con escaso valor informativo o científico.
- Cuando la entrevista fue grabada lleva demasiado tiempo hacerla transcripción: una hora de grabación requiere aproximadamente de diez horas y después el tiempo necesario para escribir unas cincuenta paginas. En ocasiones, dependiendo a la persona que se entreviste, incluso cuando haya accedido a que se grave la grabadora puede ponerlo nervioso y ejercer un efecto adverso sobre el resultado de la entrevista.
- En entrevistas libres, no estructuradas, el manejo de la información recogida representará un gran problema para investigadores que se han centrado en trabajos más de corte cualitativo.
- Las entrevistas estructuradas que son las que se basan en un cuestionario, por lo tanto, limitan o encajonan al entrevistador para decir algo más sobre el asunto; por las reducidas posibilidades de respuesta que se encuentran con mayor frecuencia en un Sí o en un No, o en ciertas opciones escalares de respuesta.
- De manera generalizada se podría afirmar que la técnica de entrevista es costosa, considerando el pago que se hace a los entrevistadores y el tiempo que se requiere desde su preparación hasta su realización.

- En todo tipo de entrevista, la obtención de información depende de la motivación e interés del entrevistado.
- Cuando la encuesta comprende un número de entrevistas, no solo se requiere de un número suficiente de entrevistadores capacitados si no que además se hacen necesario contar con supervisores para el trabajo de los entrevistadores, hecho que hace más costoso el proceso.
- La inhibición es un factor que limita al entrevistado cuando este tiene ante sí al entrevistador, haciéndose mas evidente cuando los temas le parece que no deben ser tocados por un extraño y por mucho menos cuestionarle sobre ello, pues son temas tabú de los que no se obtiene información suficiente ni la mas verídica., la realización de entrevistas demanda una considerable inversión de energía humana, misma que debe ser prevista desde el momento de su planeación, puesto que requiere de ser administrada racionalmente.

Por otra parte hemos de mencionar la trascendencia que ha tenido en el trabajo social individual para poder conocer de forma más amplia y veraz todos aquellos datos importantes recopilados por medio de la entrevista para realizar un estudio socioeconómico así como para llevar a cabo un diagnostico situacional de la problemática real y sentida en la que se ve inmerso el individuo que es tratado por este profesionista del trabajo social.

Ahora bien para el trabajo social es de suma importancia trabajar con individuos que se encuentran con una problemática tal que les imposibilita desarrollarse en el ámbito personal y familiar de ahí la importancia de emplear la entrevista como una técnica para recabar información y así realizar un buen diagnóstico para implementar un adecuado tratamiento. Nuestra profesión surge como evidencia de ayudar, educar y dirigir a los individuos que se encuentren fuera del contexto familiar y/o social bajo un proceso de atención individualizada de forma metodológica a través de una visión global y que se apoya en esta importante técnica para lograr en muchas de las ocasiones sus objetivos.



## ANEXO

### ¿QUÈ ES UNA ENTREVISTA?

“Una entrevista es un encuentro de personas cara a cara con el propósito de cuestionar y responder formalmente a las interrogantes de un tema objeto de investigación”.

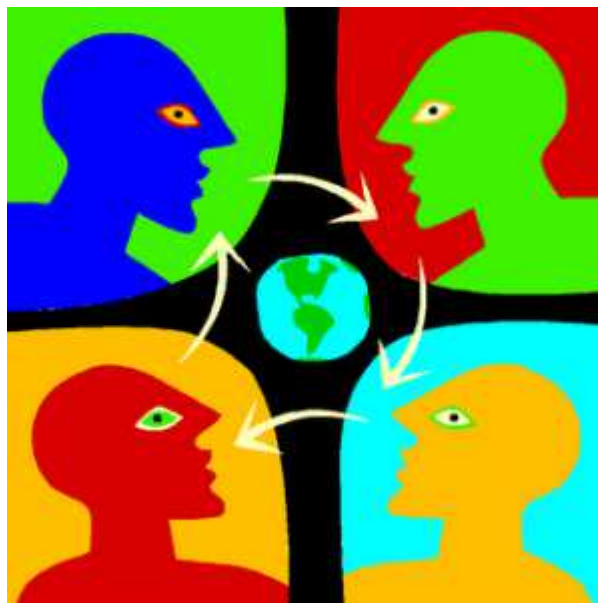
### ¿COMO REALIZAR UNA ENTREVISTA!

Antes que nada hacer preguntas con una finalidad.

El hacer preguntas de manera inteligente y cuidadosa es la base de la solución en el 99% de los casos.

El grupo de entrevistadores competentes con que cuentan las instituciones, es la base para cumplir con el trabajo requerido o en su caso aportar datos fieles en un informe.

### ¿CÒMO NOS COMUNICAMOS!



(55%) DE NUESTRO LENGUAJE LO REALIZAMOS CON LOS DISTINTOS MOVIMIENTOS DEL CUERPO (Lo cual delata en ocasiones nuestro estado de ánimo o nuestra forma de ser).

(38%) Nuestro tono de voz.

(7.0%) De forma verbal.



Ahora bien menos del 65% al 75% de la comunicación lo hacemos NO VERBALMENTE.

### **A QUÈ TIPO DE PERSONAS ENTREVISTAMOS**

ÀMBITO PERSONAL.

Vecinos

Amigos

Familiares

- En el ámbito institucional: A toda aquella persona que requiera de los servicios de alguna institución.
- Ámbito educativo: Encaminado a la obtención de la problemática que incide en el índice de reprobación y deserción escolar de los alumnos.
- Ámbito clínico: Realizada al cliente para conocer su diagnóstico situacional.

### **¡COMO LOGRAR UNA BUENA ENTREVISTA!**



- Desarrolle un plan de acción.
- Lleve a cabo la entrevista en privado.
- Asegúrese que el entrevistado se sienta cómodo.
- Deje hablar a la persona que entrevista.
- Perfeccione la técnica de hacer preguntas.
- Escoja las preguntas cuidadosamente:
- Precisas (Las de mayor importancia).
- Abiertas o cerradas (Dependiendo de su tipo de entrevista).

## **LA ENTREVISTA.**

Una entrevista es una lista de preguntas.

Las entrevistas deben apegarse a los hechos reales.

El escuchar es un proceso natural “una destreza”.

El tomar notas es de suma importancia.

El entrevistador debe dominar la situación en todo momento.

## **¡COMO LOGRAR UNA BUENA ENTREVISTA!**

Escuche con atención.

No impugne las contestaciones.

Manténgase en control.

Tome notas breves.

Concluya la entrevista en forma apropiada.

Escriba un resumen inmediatamente después de la entrevista (Se recomienda que sea antes de pasar tres horas ya que pasado este tiempo es difícil retener la información).

**!!!!!!!!!!!!!!APRENDA DE SUS EXPERIENCIAS!!!!**

## **¡ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA!**

Preparación.

Introducción.

Establecimiento de la compenetración.

Preguntas.

Comprobación.

Trate de captar todo para aprovechar la recuperación durante la comprobación

Salida.

La crítica.

## **PREPARACIÓN:**

Conozca a fondo el caso...biográfico, antecedentes del cliente a entrevistar (familiares, psicológicos, laborales, y hasta un momento dado criminales)

### **“LUGAR PARA ENTREVISTAR”**

- A) Lugar de labor del entrevistador (para un mejor control)
- B) Lugar que elija el entrevistado (Indica lo que el considera importante)
- C) Neutral (A menudo es más cómodo para ambos)

### **¡QUIÉN Y CUÁNTAS PERSONAS!**

Sólo los necesarios (entrevistador y entrevistado)

Evitar intimidar (por parte del entrevistador)

Introducción.

“la primera impresión “es muy importante ya que no habrá una segunda oportunidad.



También es muy importante Proporcionar nombre, competencia y objetivos (Libertad de acción en este punto).

Puede establecer el tono para toda la entrevista

Como presentarse

“Estoy aquí para visitar a la señora.....

Sería tan amable de indicarnos donde vive”

Compenetración

Cuando dos personas logran un estado de armonía a través de un proceso informal.

Establecimiento de la compenetración

Personalizar la entrevista.

Comunicar empatía.

Ponerse en el lugar del entrevistado.

Decirle que comprendemos su caso.

Repetir su última idea y seguirla con preguntas reelevantes.

Evitar frases preconcebidas.

Decirle algo de usted.

Reducir su ansiedad.

Reconocer su ego.

Preguntas, comprobación

Hacer las preguntas (claras y concretas).

Repreguntar (para comprobar con otras palabras).

### **¡EL ÉXITO!**

Cumplir con el objetivo.

Proporcionar datos verídicos.

SALIDA (Puertas abiertas).

CRÍTICA (Autocrítica, aprender de nuestros errores).

## **“ENTREVISTA”**

### **LA ENTREVISTA**

#### **DEFINICIÓN:**

Muchos entrevistadores exitosos definen a la entrevista tan sólo como “una conversación con un propósito”

Pero la que se trabajo es esta monografía y a punto personal es: Un encuentro de personas cara a cara con el propósito de cuestionar y responder formalmente a las interrogantes de un tema objeto de investigación”.

#### **OBJETIVO:**

“Obtener información”

**¡¡LA ESCUCHA ACTIVA!!**

La psicología de la influencia

## ¡¡LA ESCUCHA ACTIVA!!

ESTUDIOS CLÍNICOS HAN DEMOSTRADO QUE AQUELLOS QUE SABEN ESCUCHAR SON LOS QUE TIENEN MAYORES POSIBILIDADES DE

INFLUIR  
EN LAS PERSONAS

## ESCUCHAR VS OIR

- OIR: Uno de los cinco sentidos (las ondas sonoras son transformadas en impulsos audibles).
- ESCUCHAR: Implica oír con consideración reflexiva, atención. (proceso que envuelve esfuerzo y concentración)



## TÉCNICAS PARA DESARROLLAR LA ESCUCHA ACTIVA

- Realizando preguntas abiertas
- Reflejando o espejeo (uso de las mismas palabras o frases que utiliza el entrevistado)
- Uso de las pausas (con estas se enfatiza lo que se le dice al entrevistado, mientras se le observa cuidadosamente)
- Verificar lo que se nos dice (entonces Ud....)
  
- Preste atención a lo que las personas piensan que es importante!
- A lo que las personas valoran (sin juzgar).
- Es probable que haya necesidad de aclarar los valores de las personas
- Recuerde los valores influyen sobre la conducta
- Recuerde que:
- Los sentimientos, valores, estilo de vida y opiniones de las personas son los elementos con los que tenemos que trabajar!
- Demuestre interés con su lenguaje corporal.
- Desarrolle empatía.

## ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA

1. Preparación.
2. Introducción.
3. Desarrollo de confianza.
4. Preguntas.
5. Verificación.
6. Asegurarse que se realizaron todas las preguntas.
7. Retirada.
8. Crítica.

## 1.- PREPARACIÒN

- HECHOS. Asunto, antecedentes y clasificación del entrevistado
- TIEMPO. El que sea necesario para terminar la entrevista (se recomienda no presionar al entrevistado, elemento que el entrevistador debe tomar en cuenta para evitar posibles fallas por falta de tiempo)
- LUGAR. Para un mayor control de nuestra parte. En el caso de los entrevistados para que se sientan màs relajados para lograr una mayor profundidad en su personalidad.

## 1.- PREPARACIÒN (Continuaciòn)

- LUGAR: Se recomienda que este sea neutral, por lo general resulta menos intimidatorio (Se considera el mejor).
- EL PLAN: Quién o quiénes realizaran la entrevista, de qué forma, lugar y tiempo que emplearán.

## 2.- PRESENTACIÓN

- Las primeras palabras determinan el tono de la entrevista.
- La primera impresión es la que cuenta.
- Quiénes somos.
- Qué somos.
- Qué queremos.

## 3.- GANÁNDOSE LA CONFIANZA

- Por lo general es el siguiente paso lógico a la presentación.
- Escucha activa.
- Intereses en común con la persona.
- Respeto.
- Sinceridad (la clave).

#### 4.- PREGUNTAS

Preguntas abiertas seguidas de escucha activa (¿qué paso?, ¿qué vió Ud.? Describanos todos los pequeños detalles...etc.).

Preguntas cerradas (quién o quiénes la acompañaban, qué día fue? Etc.).

Preguntas que dirigen, es el tipo de preguntas que indican la respuesta deseada ( Ud. la conoce verdad...?).

#### 5.- VERIFICACIÓN

- De esta forma aseguramos el entendimiento mutuo.
- Es nuestra oportunidad para tomar notas (adicionales).
- Da oportunidad al entrevistado nuevamente de ampliar la memoria.

#### 5.- VERIFICACIÓN (Continuación)

- Parafrasee lo que el entrevistado le comenta.
- Si le entendí bien, Ud. dijo...
- Lo que Ud. dice, es ...
- Deje ver si le entendí bien...

## 6.- ASEGÚRESE DE QUE REALIZÓ TODAS LAS PREGUNTAS

- Actitud positiva (qué he olvidado preguntarle...?)
- Actitud negativa (qué es lo que no me ha dicho...?)

## 7.- RETIRADA / DESPEDIDA

- Mantener la buena impresión, que se logre construir durante la entrevista.
- PUERTAS ABIERTAS: Dejar la posibilidad de un reencuentro en el futuro.

## 8.- AUTOCRÍTICA

**“AQUELLOS QUE NO APRENDAN DEL PASADO Y DE SUS ERRORES  
ESTAN CONDENADOS A REPETIRLOS”**

- Es el único camino para aprender de nuestros errores.
- Critique su entrevista en términos de los pasos anteriores.

## 8.- AUTOCRITICA (continuación)

- Estaba yo preparado.
- Me presenté adecuadamente.
- Me gané su confianza.
- Usé preguntas abiertas, escuché activamente y después hice preguntas cerradas.
- Me aseguré que entendí bien.
- Me aseguré que hice todas las preguntas pertinentes.
- Realicé bien el cierre de la entrevista.

## ENTREVISTA COGNITIVA

- Técnica que permite ampliar la memoria del entrevistado sin el estigma que implica el uso de la hipnosis.
- COGNICIÓN: Proceso por el cual la información es adquirida.

## LA ENTREVISTA COGNITIVA

1. Remueva las barreras emocionales.
2. Reconstruya las circunstancias.
3. Reporte todo (tome notas de todo).
4. Recuerde los eventos en diferente orden.
5. Cambie las perspectivas.
6. Remembranza especial.

### ELIMINE BARRERAS EMOCIONALES

- Cómo se siente? Ya esta usted mejor? Qué le preocupa? Puedo hacer algo por usted?
- La entrevista cognitiva comenzara hasta que la persona haya recobrado su compostura por completo.

### DETECTANDO EL ENGAÑO

1. A través de la cuidadosa observación de su comportamiento (mensaje no verbal, nerviosismo movimientos repetitivos, mirada insistente, perdida, tics nerviosos manoteo constante, y sudor en la frente o las manos).
2. A través de la cuidadosa observación de lo que comunica (mensajes verbales o escritos).

## BIBLIOGRAFÍA

Acevedo Ibáñez, Alejandro; López Martín, Alba Florencia. “*El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*”. 4ed. México, Limusa, 2005.

Aguillón, León Ismael. “*Antología de la Entrevista*” Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. 2003.

Alonso, L.E. “*Sujeto y discurso: el lugar: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de sociología cualitativa*”. 2 ed. México, Síntesis 1998.

Ander-Egg, Ezequiel. “*Métodos y técnicas de investigación social. IV. Técnicas para la recogida de datos e información*”. Buenos Aires, Lumen, 2003. (Colec. Política, servicios y trabajo social).

Ander-Egg, Ezequiel. “*Técnicas de investigación social*”. 24 ed. Buenos Aires, Lumen, 1995. (Colec. Política, servicios y trabajo social).

Ávila, Raúl. “*La lengua y los hablantes*”. 3ª ed. México Editorial Trillas.2002

Babbie, Earl. “*Fundamentos de la investigación social*”. ed. México Internacional Thomson, 2000

Binham, W.V.D.; Moore, B. V.; Gustand, J. W, “*Como entrevistar*”. 2ed. Madrid, Eds. Rialp, 1973.

Blalock, H. “*Estadística Social*”. 2ed. México FCG, 2006.

Briones Guillermo. “*Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*” México. ed Trillas. 1998

Davis, Duane. “*Investigación en administración*”. (soluciones empresariales). México ed. Internacional Thomson 2000.

De la torre Villar, Ernesto, Navarro, De Anda, Ramiro. “*Metodología de la investigación*”. ed. Mc-Graw Hill. 1992.

Díaz de Rada, Vidal. “*Problemas ocasionados por la no respuesta en la investigación social: definición, control y tratamiento*”. Pamplona, Universidad Publica de Navarra, 2000(Colec. Ciencias Sociales, UNAM).

Duverger-Santori, Maurice. “*Métodos de las ciencias sociales*”. 12 ed. Barcelona, Ariel, 1999. (Biblioteca de ciencias políticas. Colec. Demos).

García Alba Jesús y Melián R. Jesús. “*Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social*”. Madrid España, ed. Narcea.1993



Geiselman Edward, “*La entrevista cognitive U.C.L.A*” Charles C. Thomas Publisher; ed. 1994.

Fernández Collado Carlos. “*La comunicación en las organizaciones*”, 2da. Edición, México, ed. Trillas. 2002

Goode, William y Hall, Paul. “*Método y Técnicas de las Ciencias Sociales*”, México, ed Trillas. 1997

Grawitz, Madeleine. “*Métodos y Técnicas de las ciencias sociales*” , ed. Edita Mexicana S.A., México, 1996.

Gubrium, Jaber F.; Holstein, James A. (Eds.) “*Handbook of interview research: context and method*”. London, Sage Publs. 2002(Traducción UNAM 2003).

Hernández Acosta, Bárbaro Rafael “*Otras consideraciones sobre la entrevista*”, ed. Pax México, 2006.

Hernández Sampieri, Roberto. “*Métodos de investigación*”, Mcgraw-Hill / Interamericana de México 2006.

Jakobson Roman. “*La forma sonora de la lengua*”, Ed. Fondo de Cultura Economica,ed. Fce México, 1987

Kaplun Gabriel. “*Comunicación, educación y cambio*”, Colección educación popular. La Habana, Editorial Caminos. 2001

Kaplun, Mario. “*Una pedagogía en la comunicación*”, La Habana, Editorial Caminos. 2002

Keats, Daphne M. “*La entrevista perfecta: cómo obtener toda la información necesaria en cualquier tipo de entrevista*”. , ed. Pax México, 1992.

Martínez Miguelez, M. “*Ciencia y arte en la metodología cualitativa*”. México, ed. trillas, 2004.

Mercado G. Agis. “*Manual de Técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales*” “México, 6ta. Edición. ed. Colegio de México 1996.

Mc Cracken Grant “*The Long Interview*”, Newbury Park, Sage Publications, 5a. Edición Traducción de Ricardo A Hill. 1991.

Mucchielli, “*La entrevista en grupo, Conocimiento del problema. Aplicaciones prácticas*”. Bilbao, eds. Mensajero, (Formación Permanente). 1987

Nahoum, Ch. “*La entrevista psicológica*”. Buenos aires, ed. Kapelusz, (Biblioteca de Psicología Contemporánea). 1985.

Ortiz Uribe, Frida Gisela.” *La entrevista de investigación*”, México, Limusa, 2007.

Rojas Soriano, Raúl. “*Guía para realizar investigaciones sociales*”. 26 ed. México, plaza y Valdez 2002.

Roseau Juan Jacobo “*Elementos del proceso comunicativo*”, ed. Trillas México 1999.

Sánchez Pérez Arsenio “*Redacción Avanzada*”, ed. Thomson International 2004.

Sommer, Barbará; Sommer, Robert. “*La investigación del comportamiento: una guía practica con técnicas y herramientas*”. México, Oxford University Press, 2001.

Taylor, S.J., Bogdan, R. “*Introducción a los Métodos Cuantitativos y Cualitativos de Investigación*”. Barcelona, ed. Paidos. 1996.