

La fiabilidad en la entrevista: la entrevista semiestructurada y estructurada, un recurso de la encuesta

Martha Alicia Añorve Guillén*

RESUMEN

El planteamiento base de este artículo está en la necesidad de que la ciencia social cuente con información confiable. En virtud de que buena parte de esta información proviene de la aplicación de entrevistas, se presentan al lector algunas consideraciones sobre el importante papel de los entrevistadores en la aplicación de éstas, ya que pueden favorecer o alterar la fiabilidad de las mismas.

Así, los problemas que básicamente trata este trabajo, son aquellos relacionados con la aplicación de entrevistas estructuradas y de los cuestionarios aplicados.

Ofrece una serie de guías o prescripciones de conductas útiles para el desempeño de los entrevistadores, y llama la atención sobre la necesidad del entrenamiento y del uso de manuales en las entrevistas tanto semiestructuradas como estructuradas.

ABSTRACT

The basic argument of this article is that the social sciences need to have trustworthy information. Given that a good amount of this information comes from interviews, some considerations are presented concerning the importance of the interviewers in the interview process. The reason for this is that the interviewers can favor or alter the trustworthiness of the interviews.

Thus, the problems dealt with in this work are those related to structured interviews and to questionnaires.

It offers a series of useful suggestions or prescriptions for the interviewer's task. It also calls attention to the need for training and the use of manuals in both semi-structured and structured interviews.

INTRODUCCION

En el ámbito bibliotecológico se utiliza con frecuencia el método de encuesta a partir del uso de la entrevista, sobre todo en la elaboración de tesis, en algunos casos se pone poca atención a los problemas que conlleva el uso de estos métodos, razón por la cual en este artículo destacamos algunos de los aspectos en los cuales se debe poner un especial cuidado al aplicar este tipo de técnica.

La entrevista es únicamente una técnica que forma parte de un método de investigación más amplio que es la encuesta. En caso de que la encuesta se decida por el recurso de la entrevista, es necesario poner particular atención a dos momentos: el de su elaboración y el de su aplicación, trabajo último en el que hay que poner mucho cuidado y en el que es conveniente apegarse o seguir ciertas reglas de conducta y acción, con las que se pretende, en última instancia, contribuir con un conocimiento más veraz.

Por la necesidad de apegarse a determinadas reglas de conducta y acción, y en virtud de que las formas de proceder en una entrevista están supeditadas a la naturaleza y objetivos del estudio y por tanto al tipo de entrevista elegido, el entrenamiento de entrevistadores y el uso de manuales para la entrevista deben ser medidas importantes sobre todo en los casos en los que para la aplicación de una encuesta se requiere la participación de más de un entrevistador. El entrenamiento debe ser planeado e impartido por el investigador que ha diseñado la entrevista y es él quien debe determinar su naturaleza.

Aunque no han sido comprobados suficientemente los efectos o beneficios que el entrenamiento proporciona, parecería que podría contribuir a abatir los errores que a los resultados de la entrevista acarrea la acción del entrevistador, efectos sobre los que tampoco hay consenso y sobre los que se cuen-

* Investigadora del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM.

ta con algunos estudios aislados, tales como el de Willcock (Cfr. Cannel, Charles F. p. 4.), quien a través de la técnica de supervisión de campo, encontró las siguientes fuentes de error atribuibles a los entrevistadores:

- 39% de los errores se originan al tratar de sondear con información adicional o al intentar aclarar alguna pregunta
- 22% de las respuestas fueron clasificadas incorrectamente durante el proceso de registro
- 11% se debieron al registro incompleto o inexacto en respuestas
- 19% fueron causados por el uso incorrecto de palabras o por sondeo sesgado, los cuales alteraron el alcance de la pregunta.

Estos hallazgos ilustran el peso que tiene el hacer de un entrevistador, y refuerzan el argumento en pro del entrenamiento y el curso adicional del manual. Otros datos que podrían reforzar la propuesta del entrenamiento se encuentran también en la fuente antes citada y refiere a otro análisis de fuentes de error obtenido a través de la revisión de entrevistas grabadas, en la que entre otras fuentes se encontró que:

- 36% de las preguntas no se realizaron en la forma en que estaban escritas
- 20% fueron alteradas al grado en que se destruyó su posibilidad de comparación
- 19% de los sondeos fueron de naturaleza directiva.

Así pues, es importante dejar sembrada la idea del entrenamiento y sus presumibles efectos, y de que cada entrenamiento debe obedecer a los objetivos y a la naturaleza del estudio, así como al tipo de entrevista elegido, a las características de la población o muestra y a la experiencia de los entrevistadores. En caso de que se use cuestionario, otro elemento a considerar está en la complejidad y la extensión de éste.

A pesar de que estas consideraciones remiten al principio de que para cada entrenamiento debe existir una capacitación *Ad oc.*, es necesario apuntar algunos elementos que pueden formar parte de un programa de entrenamiento, como son: el uso de manuales, la exposición de los objetivos del estudio, el por qué de la muestra, discusión de tallas de las preguntas y de la entrevista o entrevistas realizadas como pruebas. Este último punto nos lleva a remarcar la importancia de la práctica de la entrevista durante el período de entrenamiento que puede encararse en forma paralela, conjunta o específicamente por alguna de estas estrategias: actuaciones simultáneas asesoradas por el investigador o por entrevistadores experimentados, que pueden realizarse en vivo o grabarse. La grabación ofrece grandes ventajas para la discusión de errores. Otro punto de partida en el entrenamiento puede ser la grabación de una entrevista en las condiciones ideales y/o de alguna con los errores más representativos y comunes.

A todo lo anteriormente expuesto cabe adicionar la idea de la implementación de mecanismos de selección de los posibles entrevistadores para los que la literatura ofrece algunos criterios y perfiles, basados en características que podrían resultar un tanto intangibles. Un criterio válido se resume en elegir entrevistadores que puedan ser percibidos por el respondente como “dentro del campo” de la comunicación sobre el tema que versará la entrevista, (véase Kahn, Robert. p. 274.) imagen a la que se puede arribar posiblemente por la atención que se ponga en las siguientes características: rasgos de personalidad como inteligencia y adaptabilidad, clase social, actitudes, características demográficas y para algunos casos serían también importantes la edad, sexo, religión y raza del entrevistado. La inclusión de estos rasgos en el perfil de pen de rá en gran medida del tópic o a estudiar y del sondeo que se pretenda.

El objetivo de este artículo no es adentrarse en la consideración de la filosofía del método de la encuesta, ni en los problemas de valoración de ésta como método de las ciencias sociales; sino de abordarla como un recurso metodológico que nos ayuda a ubicar a la entrevista y a tratar los considerandos en su aplicación a fin de contribuir a reforzar con ello los parámetros de validez y fiabilidad.

Mientras que el parámetro de validez puede afectarse desde la fase de elaboración del cuestionario ó de la cédula de recolección de información, la afectación de la fiabilidad está estrechamente relacionada con la fase o momento de la aplicación. El interés de este artículo se centra en este último aspecto, y por la fuerza que la entrevista tiene en nuestro medio nos remitiremos a los problemas de aplicación de ésta, aunque es importante mencionar que los señalamientos para la entrevista pueden retomarse en mayor o menor medida para otras técnicas de la encuesta. Otra consideración importante para fijar los límites de este artículo, es la circunscripción a la entrevista estandarizada y/o a los cuestionarios de carácter mixto (con preguntas abiertas y cerradas) y que se elije aplicar por entrevista.

ENTREVISTA

La entrevista parece ser uno de los métodos más usados para recolectar datos por encuesta. En el trabajo de investigación la decisión respecto de los métodos y las técnicas constituye un momento relevante y desde esta fase se debe contemplar el problema de su implementación. La literatura en el tema, enfatiza en que la elección del método y las particularidades para su aplicación se deben regir por las características del estudio, por sus objetivos, así como por la naturaleza del problema y las hipótesis.

La selección del método presupone el conocimiento de opciones metodológicas y técnicas, sus ventajas, desventajas y posibilidades. La elección estará por tanto en aquellos que puedan aportar resultados más eficientes. Los métodos y técnicas se eligen en función de su capacidad de responder mejor a la solución de nuestras interrogantes. La encuesta es sólo una de las herramientas disponibles para la investigación social. Esta, no es siempre la mejor aproximación a un

tópico. No obstante ello, puede ser usada exitosamente en el examen de muchos tópicos sociales y ser más efectiva cuando a sus posibilidades técnicas se adicionan otros métodos.

De acuerdo a la definición de Guillermo Briones (p. 49) la encuesta social es un conjunto de técnicas destinadas a recoger, procesar y analizar informaciones que se dan en unidades o personas de una colectividad.

El diccionario de las ciencias de la educación (p. 527) dice que la encuesta es una técnica de investigación social, que consiste en averiguar, a través del análisis de respuestas dadas por un número de personas a preguntas formuladas previamente por el investigador, algún aspecto de la realidad social o de determinadas reacciones individuales.

Independientemente de las definiciones, es indudable que la encuesta tiene un gran peso como recurso metodológico en la investigación social. Las informaciones obtenidas a través de ella son una fuente fundamental en el estudio de fenómenos sociales. El uso de la encuesta parece estar relacionado con su versatilidad, puede aplicarse a una variedad de poblaciones, obedecer a diferentes diseños y recoger por ella una diversidad de datos; es por medio de ésta que se puede obtener información relacionada con hechos o características de las cuales las personas estén dispuestas a informar.

En la obra de Briones (p. 49) se encuentran clasificadas en cuatro grupos las informaciones que se pueden obtener por encuesta:

1. Características demográficas (sexo, edad, composición familiar, estado civil, etc.)
2. Características socioeconómicas (ocupación, ingreso, ambiente de trabajo, etc.)
3. Conducta y actividades (participación social, hábitos de lectura, utilización de recursos, etc.)
4. Opiniones y actitudes (juicio, motivaciones, predisposición para actuar, etc.)

Entre las técnicas que incluye la encuesta están:

- La observación y sus modalidades
- Diferentes tipos de entrevista
- El cuestionario.

Además, para reforzar las encuestas se puede acudir para la extracción o cotejo de datos a distintas fuentes secundarias, tales como: documentos, censos, etc.

La entrevista es sólo un recurso de la encuesta, posiblemente el más comúnmente utilizado. De manera somera y general hablamos de entrevista cuando en forma personal recogemos informaciones de terceras personas valiéndonos, o no, de una cédula o cuestionario.

Una entrevista es una conversación entre un entrevistador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener información exigida por los objetivos específicos del estudio.

En el diccionario de las ciencias de la educación (p. 543) se encuentra una definición de entrevista dada por Bingham y Moore, para quienes la entrevista es una “conversación seria que se propone un fin determinado distinto del simple placer de la conversación.” Cuyo objetivo, según la Enciclopedia de las ciencias sociales (Kahn, Robert. p. 267) es la búsqueda de información.

En la entrevista de investigación, dice la fuente antes citada, la información que se busca se relaciona con una forma de información cuantitativa llamada medición. Existen diferentes tipos de entrevistas, como son: la de investigación, la periodística, la jurídica, la médica, etc. Este artículo se remitirá a la entrevista de investigación social.

Para Eramis Bueno (h. 23-24), la entrevista, en el contexto de la investigación basada en la encuesta, es una técnica de recolección de datos que implica interacción verbal inmediata y personal entre un entrevistador y un respondente. Esta interacción incluye factores más complejos que el simple intercambio de preguntas y respuestas verbales, característica que hace que la entrevista vaya más allá de un simple procedimiento de recolección de datos e incluya elementos psicológicos.

LA ENTREVISTA DE INVESTIGACION

El documento titulado *The research interview-instructor's manual* (Brenner, Michael. h. 1) cita la siguiente definición de Cannell y Kahn, que nos acerca a la entrevista como instrumento de investigación: “... una conversación seria entre dos personas, iniciada por el entrevistador con el propósito específico de obtener información relevante para determinados objetivos de una investigación cuyos fines pueden ser la descripción, la predicción o la explicación”.

Otra de las definiciones al respecto, se ha tomado de Sudman (p. 6), quien a su vez la toma de Scheuch, en ésta “el concepto de entrevista como instrumento de investigación” es entendido como un proceder estructurado que obedece a un propósito científico, por medio del que el respondente, a través de una serie de preguntas o de estímulos que se le presentan, es inducido o invitado a dar una información verbal.

Otro elemento conveniente en la comprensión de lo que es la entrevista de investigación son las características que Sudman (p. 5) identifica en este enfoque de entrevista y que pueden diferenciarla de otras modalidades. Dichas características son:

- Coleccionar información para contestar preguntas de investigación, finalidad por la que teóricamente no se afectan directamente necesidades o intereses del respondente.
- En este tipo de entrevista, la relación entre entrevistador y respondente, tiene características especiales: toma lugar

entre dos extraños, que entran en relación por una tarea orientada, dicha relación se circunscribe a un período relativamente corto.

- La relación es iniciada por el investigador a través del entrevistador, que es quien conoce y puede transmitir el propósito de la entrevista, las reglas que la rigen, tal es el caso de los límites y marco de la relación; es además el entrevistador quien termina la relación.
- La tarea de la entrevista está organizada y estructurada en función de los objetivos de la investigación. Así por ejemplo, el “control” que el entrevistado ejerce está determinado por un conjunto de reglas que limitan su libertad de acción.
- A pesar de las características que la diferencian de un encuentro social ordinario está influenciada por normas generales de conducta social.

En una encuesta pueden formularse preguntas de tipo: cerrado en las que las respuestas al cuestionario vienen dadas y/o de tipo abierto en las que no se indican posibles respuestas.

La aplicación de la encuesta puede ser mediante interrogatorio directo y por medio de cuestionario. Cabe apuntar que en este señalamiento está implícito el criterio de la entrevista propiamente dicha; pero que bajo otro punto de vista el cuestionario aplicado viene a ser equiparable a la entrevista estructurada.

LA ENCUESTA

Etapas en el diseño de la encuesta

Toda vez que se ha decidido encarar un estudio por encuesta, debe trabajarse el diseño de la misma, previo a su lanzamiento. Las etapas a contemplar en su diseño son sustancialmente las que se incluyen en el diseño de una investigación:

- Formulación de sus objetivos
- Diseño de su cobertura
- Decisión de las técnicas a usar
- Construcción de los instrumentos de recolección
- Prueba piloto de los mismos (en los casos de cédulas y cuestionarios).
- Trabajo de campo
- Crítica y procesamiento de información
- Análisis e interpretación de resultados
- Presentación del informe.

Fuentes de error en la encuesta

Ya que el enfoque de este trabajo está en llamar la atención sobre la necesidad de contribuir a la ciencia social con información veraz, y en virtud de que buena parte de ésta proviene de la aplicación de entrevistas, es pertinente exponer los errores o efectos causados por el entrevistador.

Los errores que pueden afectar la calidad de la información que se recoja por encuesta, mediante el uso de cédulas, cuestionarios y entrevistas se pueden clasificar en dos tipos:

- Errores propios de la muestra

- Errores debidos a otras fuentes.

Estos últimos, los que provienen de fuentes ajenas a la muestra, son los más numerosos y los de mayor efecto. Entre ellos se encuentran:

- Las imperfecciones del cuestionario
- Efectos causados por el entrevistador
- Errores en la codificación
- Errores de interpretación.

De acuerdo al enfoque de este artículo, la preocupación está en la prevención de los efectos causados principalmente por el entrevistador, mismos que incrementan o disminuyen, en primer término la fiabilidad, situación que en determinadas condiciones llega a afectar la veracidad de las informaciones recogidas.

CLASIFICACION DE LA ENTREVISTA

Las entrevistas por su tipo de conducción, posibilidades y respuesta pueden clasificarse en:

- No estandarizadas
- Semiestandarizada
- Estandarizadas

A estos tipos de entrevista, suele asociarse respectivamente el uso de respuestas abiertas, abiertas y cerradas y respuestas cerradas.

De acuerdo a Bueno (h. 24) las características de estos tipos de entrevistas son en cada caso las siguientes:

1. La entrevista no estandarizada se usa en estudios exploratorios o en la fase de semblanteo de la investigación. La relación del binomio entrevistador-respondente, en este tipo de entrevista, está caracterizada por una gran flexibilidad, situación que posibilita reformular preguntas, profundizar en términos, romper cualquier orden de secuencia de preguntas y permitir al respondente expresarse en grados de libertad amplios. No obstante, por estas características, se limita la posibilidad de trabajar con un gran número de

respondentes y de hacer comparaciones de respuestas.

2. Entrevista semiestandarizada. Ofrece la posibilidad de reformular preguntas y también la de profundizar en el tema al combinar las alternativas de respuesta abierta y cerrada; normalmente se trabaja con una guía de la que se pretende respetar en lo posible orden y fraseo de preguntas.
3. Entrevista estandarizada. Para el autor citado, la entrevista estandarizada y el cuestionario son prácticamente equiparables, con la salvedad de que, en este caso, el cuestionario se aplica por un entrevistador, quien lee y hace las preguntas al respondente. En el caso de la entrevista estandarizada las preguntas se formulan como aparecen redactadas en el cuestionario y en su mismo orden, si tuación que presupone que el entrevistado no tiene derecho a frasear o introducir modificaciones en torno a las preguntas; las que en general son de respuesta cerrada, lo que quiere decir que se le proporciona al respondente alternativas de respuesta para seleccionar una u otra, ordenarlas, expresar su grado de acuerdo y desacuerdo, etc.

En virtud de que lo que trataremos se apega más a la aplicación de la entrevista estandarizada remito a algunos señalamientos que hace Bueno (h. 24-25) sobre sus posibilidades y limitaciones, y a algunos relativos a los cuestionarios por su homogeneización con esta modalidad de la entrevista.

Ventajas de la entrevista estandarizada

- Permite la comparación de la información proveniente de diferentes respondentes.
- Facilita la medición, aun que ésta varía en función del grado de estandarización de la pregunta.
- Aparece como más confiable en la medida en que existe una constancia en los estímulos.
- Minimiza los errores que se pueden introducir por fraseo de preguntas.
- Es insuperable en términos de costo, de tiempo y facilidad de procesamiento de datos e interpretación.

Desventajas de la entrevista estandarizada

- No se logra siempre estandarizar el significado de cada pregunta para los distintos respondentes.
- Posee poca flexibilidad, situación que puede comprometer la comunicación que se requiere en la entrevista.

CUESTIONARIO

Según Bueno (h. 25), el cuestionario puede conceptualizarse como uno de los instrumentos que sirven de guía para obtener la información que requiere una investigación, este ins-

trumento es muy usado en búsquedas masivas. Está destinado a obtener respuestas a preguntas previamente diseñadas y que son relevantes y significativas para la investigación y se aplica al universo o muestra, utilizando un formulario que puede ser: aplicado por entrevista, o respondido por el propio entrevistado.

LA ENTREVISTA Y LA MEDICIÓN

En virtud de la preocupación por contribuir a una información confiable, no se puede dejar de tocar la relación de la entrevista con los aspectos de medición.

Como ya se ha señalado, otra característica importante de la entrevista de investigación es que la información que se obtiene se relaciona con una forma de información cuantitativa llamada medición. Por tanto, al estar sometida a leyes de medida, se juzga con referencia a normas y tiene las limitaciones propias de todos los sistemas de medición en grados peculiares (véase Kahn, Robert. p. 267).

Los parámetros de medición a que debe remitirse la entrevista son la validez y la fiabilidad. De acuerdo al autor citado en el párrafo anterior, validez se refiere al grado en que un instrumento y las normas para su uso, miden lo que pretenden; la fiabilidad remite a la estabilidad y equivalencia de una medida, esto equivale a medir el grado en que una medida tomada en distintas ocasiones pero en iguales circunstancias, arroja los mismos resultados; así como, a buscar la obtención de los mismos resultados cuando la aplican distintos entrevistadores. Estos dos parámetros guardan cierta independencia, de tal suerte que una entrevista puede ser válida al medir lo que pretende pero no fiable en la medida en que los resultados obedezcan a una mala aplicación o variación de las circunstancias de su aplicación. Estos últimos defectos, los que se relacionan con la fiabilidad, con la aplicación de la entrevista y por tanto con el rol y ejecución del entrevistador son los que se abordan en este artículo, con la confianza de que pueden ser superados por un buen entrenamiento de los entrevistadores.

PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONTRIBUIR A LA VALIDEZ Y FIABILIDAD

La validez y la fiabilidad de un cuestionario y en especial de una entrevista de investigación deben ser cuidados, a fin de contribuir a la ciencia con conocimientos confiables. La validez y la fiabilidad son perfectibles y por tanto existen una serie de principios y procedimientos tendientes a incrementarlas. Tal es el caso de los apuntes ofrecidos por Kahn (p. 268), quien señala que para incrementar la validez existen una serie de principios generales y procedimientos específicos a los que se puede acudir en la fase de elaboración del cuestionario; y que es posible incluir, entre los datos que se recopilan, medidas que permitan correcciones estadísticas posteriores.

A esta serie de cuidados en la elaboración del cuestionario, puede adicionarse el buscar previamente y de ser posible la validez convergente del instrumento y/o su validación de su-

puestos. Un lugar especial merecen los principios y procedimientos para contribuir a la fiabilidad de la información.

Ya que, la fiabilidad se afecta básicamente en el momento de la aplicación de la entrevista, los principios y procedimientos que para esta fase se recomiendan remiten en general a cuidados para la aplicación de la entrevista, situación que puede ser reforzada con el entrenamiento de encuestadores y con manuales para la aplicación de la entrevista concreta; el objetivo del entrenamiento y de los manuales es contribuir a la fiabilidad mediante la uniformidad de los estímulos a los que es sometido el respondente.

Uno de los principios que deben asentarse claramente y que tiene que ver con los objetivos de la investigación y el tipo de entrevista elegido, es la determinación de las formas y comportamientos a los que es posible acudir durante la entrevista, con miras a provocar la respuesta. Otra cuestión que debe puntualizarse en las entrevistas estandarizadas, es el fraseo de la pregunta en el tono y palabras exactas. En este y otro tipo de entrevistas es aconsejable el uso de distintas preguntas que remitan a la medición de un mismo concepto o variable.

ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA ENTREVISTA

Bien sea que contemplemos a la entrevista como un sistema microsocial o como un cierto tipo de conversación y por ende de relaciones, en ella encontramos la intervención de dos personas que en el caso de la entrevista ostentan roles de finidos; especificables a partir de su hacer en este tipo de relación. Así encontramos que el entrevistador es el sujeto que utiliza la técnica y determina implícita o explícitamente las reglas de la relación y es quien solicita, inicia y termina la misma. Que el entrevistado o respondente es quien interactúa, idealmente en los términos especificados de manera alguna por el entrevistador y quien da respuesta a las preguntas planteadas por el entrevistador. Otros elementos que intervienen y que caracterizan esta relación, son la existencia de: una tarea común, la de obtener y dar información, y la existencia de una cédula, cuestionario o guía de entrevista, medios por los que suele obtenerse la información.

La entrevista como proceso de interacción puede tener efectos favorables y desfavorables, la importancia que estos tomen depende de la medida en que afectan los fines de la investigación. Por ello, hay aspectos que deben ser considerados en relación al respondente y al entrevistador, pero en virtud del papel que el entrevistador juega en la relación, es que en la literatura se da mucha importancia a las características que estos últimos deben reunir, tales son: determinadas cualidades personales, actitudes de aceptación y comprensión, experiencia y conocimientos de la técnica. No obstante la mención de las mismas no resuelve el grave problema de su tangibilidad a partir de conductas previa observables.

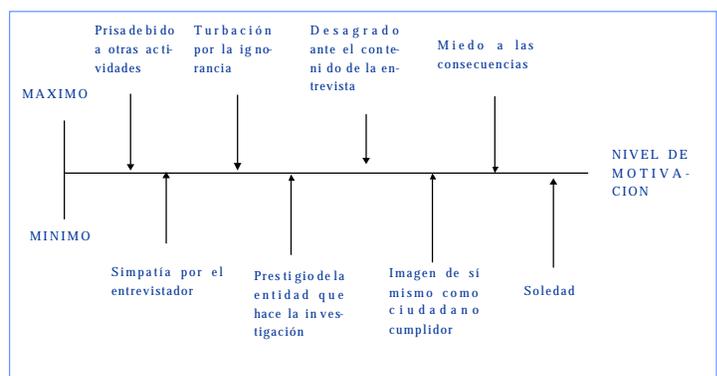
En cuanto al respondente más que exigir de él cualidades, lo que viene a ser importante es tenerlo presente desde la elaboración del cuestionario, con cuestiones como: posibilidad de que posea los datos que se le requerirán, no soslayando en esta parte aspectos como el olvido, la represión, la incompreensión y el lenguaje. Otros asuntos a considerar y ante los cuales se apunta una estrategia son: el conocimiento y comprensión de su papel como informante y por ende del papel de la motivación para asumir ese rol. Aun que los aspectos relativos al respondente pueden merecer un tratamiento mayor, por la naturaleza del artículo y la importancia fundamental del entrevistador en ésta técnica nos remitiremos fundamentalmente a éste.

Al entrevistador y al respondente, en tanto sujetos, les es dable responder por la influencia de sus propios es que mas, asociaciones, personalidad y experiencia, y además las respuestas y actitudes que asuman, pueden estar influenciadas por la conducta del otro.

Así, en la interacción, el comportamiento del entrevistador es percibido por el respondente, quien con base en lo que percibe modifica sus actitudes y motivaciones para proseguir.

Esta situación nos remite a considerar la existencia de fuerzas que influyen en la motivación a lo largo de la entrevista, mismas que pueden modificar no sólo la situación de la entrevista, sino sus resultados, de ahí la importancia de tener las presentes. Para ilustrar estas fuerzas incluimos dos es que mas tomados de Kahn (p. 269-270). El esquema 1 remite a las fuerzas que influyen en la motivación.

Esquema 1



El esquema 2 ilustra las características del respondente (entrevistado, en el esquema) y del entrevistador las cuales pueden también influir los resultados de la entrevista, en tanto estos últimos no sean cuidados y contemplados en un entrenamiento de entrevistadores.

Esquema 2



ROL DEL ENTREVISTADOR

El papel del entrevistador, como ya hemos apuntado, no es el papel de un individuo librado a sus propias decisiones en una conversación cotidiana. Su rol está regido por aspectos tales como: la existencia de un objetivo, de una tarea encajada a obtener información específica para un estudio, mediante una forma elegida y predefinida de entrevista, y además, por la situación y contexto específico en que se desempeñará, es decir, que su papel es inseparable de la naturaleza del formulario y sus preguntas, de la naturaleza y objetivos del estudio particular. Basándonos en dos tipos extremos de entrevista, podemos decir que existen teóricamente dos roles, también extremos para el entrevistador: como formulador y hacedor simultáneo de preguntas en entrevistas libres, no estructuradas, situación que suele darse en los estudios antropológicos; y como hacedor de preguntas con las palabras exactas en las que han sido formuladas, situación de un empadronador con un formulario totalmente estructurado. De estos dos polos, se pueden derivar modelos para realizar una entrevista, que incluyen técnicas de ejecución y papel del entrevistador.

EL ENTREVISTADOR EN LA ENTREVISTA ESTRUCTURADA

En este artículo se presenta un posible modelo aplicable a la entrevista estructurada y en alguna medida a la semiestructurada.

En este caso, el entrevistador es más bien un formulador o hacedor de preguntas en los términos y bajo las indicaciones en que el cuestionario o formulario fue redactado. En esta situación el papel del entrevistador se reduce en gran medida a leer las preguntas siguiendo las indicaciones y la redacción que tienen, en el orden en que aparecen y con el énfasis y entonación que no induzca la respuesta. Con este tipo de entrevista se busca la comparación de resultados y por ello es importante la formulación exacta de preguntas y la actuación uniforme de diferentes entrevistados implicados en el estudio.

Aunque el papel del entrevistador que aplica cuestionarios pareciera reducirse al de "lector" de preguntas, su actuación requiere de "cierta" ejecución en la que es importante no variar las palabras, ni secuencia de las preguntas; no dirigir las respuestas, pues con ello se atenta contra la validez. Ya que con este tipo de entrevista se busca asegurar la comparación, es importante ajustarse a las posibilidades técnicas señaladas por el investigador.

Antes de hablar de las reglas o prescripciones para la aplicación de la entrevista estructurada, es conveniente apuntar la importancia de los preliminares a la entrevista, que puede concretarse al establecimiento del llamado rapport, que en nuestra lengua puede entenderse como el establecimiento de un clima de preparación y de confianza. Este paso es importante pues no siempre se puede esperar una reacción de entrada positiva de las personas que responderán a la entrevista.

El grado de permisibilidad en el establecimiento del rapport está en función del tipo de entrevista de que se trate, de la naturaleza del estudio y de las características de los respondentes. No obstante ello, en el establecimiento del rapport se incluye: el saludo, una explicación más o menos somera del contenido y objetivos de la entrevista y en algunos casos, el informar sobre la forma de elección del respondente y de la figura del realizador o patrocinador de la entrevista.

REGLAS PARA LA ENTREVISTA ESTRUCTURADA

A pesar de estarnos remitiendo a la entrevista estructurada puede parecer tentador basar la entrevista en una serie de reglas; no obstante, el temor puede disiparse al entender, a través de las aclaraciones que se ofrecen en un documento ya citado (the research interview - instructor's manual) lo que en este contexto se entiende como regla y el tener como marco de referencia alguna de las posibilidades y objetivos de la entrevista estructurada, la que pretende ser aplicada a poblaciones o muestras cuantitativas, y el de arribar, si bien no siempre a generalizaciones, sí a comparación de resultados.

Así pues, en el documento citado en el párrafo anterior, se entienden como reglas para la entrevista (Brenner, Michael. h. 3) una serie de guías o prescripciones de conducta o acción a las cuales se puede acudir ante ciertas circunstancias. Una vez hecha esta aclaración apuntamos que los autores del documento ofrecen guías o prescripciones que pueden ayudar-

nos en: la formulación de las preguntas, en el tratamiento de las respuestas, en nuestra interacción con los respondentes y específicamente para el tratamiento de problemas que nos plantea el respondente. Por la importancia que éstas reglas revisten en el momento de la aplicación y por la riqueza que pueden tener para el incremento de la fiabilidad, las presentamos a continuación:

Reglas para preguntar

- Leer las preguntas como aparecen, en virtud de que los cambios de palabras pueden modificar el significado y en consecuencia las respuestas.
- Leer despacio, tanto como esta lectura permita al respondente entender la pregunta.
- Usar la entonación y énfasis indicado por el investigador. Indicación que pretende ayudar a entender el significado preciso de la pregunta.
- Formular las preguntas en el orden estipulado, con el fin de apegarse a las rutinas de instrucción y secuencias.
- Preguntar cada una de las cuestiones, con miras a asegurar la obtención de toda la información requerida de cada respondente.
- Usar tarjetas auxiliares, con el fin de obtener respuestas que obedezcan a la clasificación requerida.

Reglas para tratar con las respuestas

- Registrar exactamente la respuesta recibida. Con esto se evita una distorsión de la pregunta al dejar algo fuera o expresarlo en otra forma.
- No contestar por el respondente.
- Mostrar interés en las respuestas recibidas, medida tendiente a alentar la participación del respondente.
- Asegurarse que cada pregunta haya sido entendida adecuadamente. Una forma de percatarse, está en la concordancia con la respuesta.
- Asegurarse de que las respuestas estén completas y sean pertinentes al tópico.
- No mostrar aprobación, desaprobación, shock, sorpresa, etc. como respuesta a lo contestado. Con ello se puede desviar la respuesta al hacer sentir al respondente que algo es, o no, aceptable.

Reglas para interactuar con el respondente

- Sondear en forma no directiva. Es decir evitar sugerir con palabras, entonación, actitudes.
- No ofrecer voluntariamente información acerca de alguna pregunta.
- No dar información irrelevante, ni propiciarla, con estas conductas se puede distraer al respondente del entendimiento adecuado y portanto de contestar adecuadamente.
- Dar las gracias al respondente periódicamente para alentar su cooperación.

Problemas al entrevistar y qué hacer

Repetición de pregunta. Cuando el respondente pide que se le repita la pregunta o lo dicho; el entrevistador debe hacerlo.

Aclaración de alguna pregunta. Cuando el respondente pide aclaración; el entrevistador debe dar la pero no de manera directiva. Los tipos de aclaración solicitados pueden ser de: redacción, significado y de procedimiento.

Respuesta inadecuada: incomprendible, irrelevante, inadmisibles. Ante estas situaciones tratar de obtener la respuesta adecuada por sondeo no directivo: como repetir la pregunta o instrucción o mediante una aclaración no directiva.

Rehusar la contestación: por desinterés o por indiferencia. Cuando la negativa a responder parece estar relacionada con el desinterés, se debe insistir en obtener la mediante el sondeo no directivo, por repetición de la pregunta, aclarando, invitando a contestar. Ante una negativa firme, es decir, cuando el respondente rehusa contestar abierta y firmemente, la negativa debe ser aceptada.

CONSIDERACIONES FINALES

Si aceptamos, como señala Bueno (h. 2 y 6), que el conocimiento científico es el resultado del proceso de investigación, salta a la vista el cuidado que se debe poner en ese proceso para contribuir a un conocimiento con el menor sesgo posible.

El hombre puede obtener conocimiento a través de dos grandes vías: la del sentido común y la vía de la investigación científica (véase Bueno. h. 3); el abordaje de problemas por ésta última precisa, entre otras cosas, de la creación y/o aplicación de métodos, técnicas y procedimientos para describir realidades que nos inquietan. Pero el trabajo metodológico exige sistematización y uniformidad a fin de que el fenómeno que se desea estudiar sea abordado con objetividad y método.

* Ejemplos de sondeos no directivos: ¿Algo más al respecto?, ¿puede usted pensar en alguna otra razón importante?, ¿puede agregar algo más?, ¿podría explicar esto un poco más?, ¿puede ser más específico?, ¿por qué es esto?, ¿hay otra cuestión involucrada?, etc.

La investigación, vista como un proceso de indagación supone un sistema de acciones y procedimientos respecto del objeto que se estudia.

El sistema de acciones se encuentra en constante perfeccionamiento, en búsqueda de una eficiencia progresiva (véase Bue no. h. 7); de ahí que para el problema de los cuestionarios o formularios se encuentren entre otras áreas de preocupa-

ción, la de su perfeccionamiento tanto en su elaboración como su fase de aplicación.

Ver a la ciencia como un sistema que extrae, procesa y transmite información que luego llega a formar parte de su cuerpo de conocimientos, nos ubica aun más en el cuidado que se debe poner en la primera de estas fases, la de extracción, para no procesar y transmitir información errónea.

OBRAS CONSULTADAS

- Babbie, Earl R. *Survey research methods* / Earl R. Babbie. — Belmont, Calif. : Wadsworth, c1973. — 384 p.
- Brenner, Michael. *The Research interview: instructor's manual* / Michael Brenner, Tom Wilson. — 28 h. — (Mimeografiado)
- Briones, Guillermo. *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales* / Guillermo Briones. — México : Trillas, 1982. — 288 p.
- Bue no, Era mis. *Cursos sobre metodología y epistemología sociodemográfica* / Era mis Bue no. — 35 h. (Mimeografiado)
- Cannel, Charles F. *A technique for evaluating interviewer performance* / Charles F. Cannel, Sally A. Lawson A. Lawson, Doris L. Hausser. — 2 ed. — Ann Arbor, Mich. : Survey Research Center, Institute for Social Research, 1977. — 138 p.
- Diccionario de las ciencias de la educación* / Dir. Sergio Sánchez. — Madrid : Santillana : México : Nuevas técnicas educativas, 1983. — 2 v.
- Kahn, Robert L. *The dynamics of interviewing : theory technique and cases* / Robert L. Kahn, Charles F. Cannell. — Malabar, Fla. : Robert E. Krieger, 1983. — 368 p.
- Kahn, Robert L. y Charles F. Cannell. "Entrevista : investigación social". — En *Enciclopedia internacional de las ciencias sociales*. — Madrid : Aguilar, 1979. — v. 4.
- Metodología de las ciencias sociales*. — 2 ed. — México : UNAM, ENEP, Acatlán. División de Metodología. Departamento de Diseño de Investigación, [19—]. — 381 p.
- Métodos de investigación en las ciencias sociales* / por C. Seltiz... [Et al.]. — Madrid : Rialph, c1965. — 670 p.
- "The rol of the interviewer". — p. 10-63. — En *Converse, Jean M. Conversations at Random : survey research as interviewers set it* / Jean M. Converse and Howard Schuman. — New York : J. Willey, c1974. — 111 p.
- Sudman, Seymour. *Response effects in survey* / Seymour Sud man, Hor man M. Bradburn. — 2 ed. — Chicago, Ill. : Aldine, 1977. — 257 p.