

## Guía Rápida para Entrevistas Individuales

Las entrevistas individuales se utilizan en la mayoría de las encuestas para la línea de base y finales, valoraciones de necesidades, evaluaciones y estudios similares. Normalmente, un entrevistador habla con el encuestado entre 30 minutos y una hora. Las entrevistas individuales permiten profundizar en los conocimientos, prácticas, experiencias, emociones, creencias, opiniones e ideas de las personas. Los dos tipos de entrevistas individuales más utilizados son las entrevistas estandarizadas estructuradas y las entrevistas semiestructuradas.

### Entrevista estandarizada estructurada

Las encuestas cuantitativas suelen basarse en una entrevista estructurada que sigue una serie de preguntas predefinidas. Las respuestas de los encuestados se registran en el formulario del cuestionario (a menudo utilizando opciones de respuesta predefinidas) y suelen analizarse cuantitativamente (es decir, produciendo principalmente números y porcentajes). Las entrevistas estructuradas niegan al entrevistador la posibilidad de añadir o eliminar preguntas, cambiar su secuencia o modificar su redacción. Este enfoque permite analizar fácilmente las distintas respuestas de un gran número de encuestados y suele utilizarse para recoger datos de línea de base y finales.

### Entrevista semiestructurada

Con una entrevista semiestructurada, el formato es totalmente distinto. La entrevista semiestructurada es un método cualitativo de indagación que combina un conjunto predeterminado de preguntas abiertas con la oportunidad de que el entrevistador explore temas o respuestas concretas con mayor detalle. No limita el registro de las respuestas de los encuestados a un conjunto de opciones predefinidas. Son especialmente útiles para evaluar las opiniones, sugerencias y experiencias de los encuestados. Su formato permite a los encuestados debatir y plantear cuestiones que usted podría no haber tenido en cuenta. Las entrevistas semiestructuradas (realizadas antes de la encuesta) también pueden ayudarle a formular y perfeccionar las preguntas que incluya en las entrevistas estructuradas.

## PREPARACIÓN DE ENTREVISTAS

### Preparativos iniciales

- Describa la metodología de la encuesta. Aproveche la [Guía Rápida para Describir la Metodología de las Encuestas](#) de IndiKit.
- Para entrevistas estructuradas, prepare el cuestionario (aproveche la breve y útil guía [Cómo Redactar Estupendas Preguntas de Encuesta](#)). Para entrevistas semiestructuradas, prepare una guía de entrevista: una lista de preguntas principales (temas) para la entrevista, con orientación para "preguntas de sondeo" adicionales que ayuden al entrevistador a explorar los temas con mayor detalle.
- Si su encuesta incluye entrevistas semiestructuradas, elija cuidadosamente a los encuestados, ya que la recogida y, sobre todo, el análisis de la información cualitativa pueden llevar mucho tiempo.
- Contrate a los entrevistadores (y al resto del personal, como supervisores y anotadores, si es necesario). En la medida de lo posible, seleccione a quienes sepan hacer que los encuestados se sientan cómodos, formulen preguntas de forma neutra, escuchen bien, sepan cuándo y cómo indagar para obtener más detalles y no sugieran ninguna respuesta.

### Formación de entrevistadores

- Imparta la formación en un lenguaje que todos entiendan, utilizando palabras sencillas y ejemplos claros. Si duda de que entiendan alguna parte de la formación, pídeles que se la expliquen a usted o a sus compañeros.
- Asegúrese de que la formación abarca todos los temas incluidos en la [Lista de Verificación LVMC para Entrevistas Individuales](#).
- Preste suficiente atención a la explicación de la metodología de muestreo, incluido lo que deben hacer los entrevistadores cuando el encuestado previsto no esté disponible o se niegue a participar.
- Explique detalladamente todas las preguntas (incluido su significado). Cuidado con el efecto demanda: puede que no quiera explicar la motivación de cada pregunta, ya que puede influir en los resultados a través del comportamiento de los entrevistadores.

- Dedique aproximadamente el 40% del tiempo de formación a que los alumnos practiquen como entrevistadores y encuestados. Uno de los mejores ejercicios consiste en que dos entrevistadores representen una entrevista mientras los demás observan el proceso y, posteriormente, aportan sus comentarios. Considere la posibilidad de utilizar la [Lista de Verificación LVMC para Entrevistas Individuales](#). Introduzca las mejoras necesarias basándose en las observaciones y los comentarios recibidos.

## Pruebas previas

- Pruebe previamente el cuestionario (y cualquier otra herramienta que utilice) con 5-10 encuestados seleccionados al azar que tengan características similares a las de la población objetivo de las encuestas (es decir, que no sean, por ejemplo, sus colegas). Incluya a personas de diferentes grupos de edad, sexo y nivel socioeconómico.
- Identifique las preguntas difíciles de entender o que dan lugar a respuestas confusas o poco realistas. Investigue las razones principales y haga los cambios necesarios (incluida la formación de los entrevistadores).
- Aunque las pruebas previas suelen realizarse después de formar a los entrevistadores, puede considerar la posibilidad de realizar una prueba previa rápida antes de la formación, para que el cuestionario utilizado durante la formación incluya el menor número posible de errores. Después de la formación, los entrevistadores pueden realizar un breve ensayo previo solamente, entrevistando cada uno de ellos a 2 ó 3 encuestados y proporcionándole sus comentarios finales y sugerencias de mejora.
- No incluya los cuestionarios cumplimentados de la prueba previa en el análisis de datos.

## REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS

**Calendario:** Considere detenidamente el horario diario, los hábitos de trabajo y las actividades estacionales de los encuestados.

**Idioma:** Utilice siempre el idioma con el que el encuestado se sienta más cómodo, incluyendo el uso de nombres locales para la hora, las medidas, las costumbres y las características socioeconómicas. Si es posible, evite recurrir a un intérprete.

**Ambiente:** Puede ser útil que el entrevistador reste importancia al hecho de que desea realizar una entrevista "formal". Es probable que los encuestados se sientan más a gusto si perciben la reunión más como una conversación que como un "interrogatorio". Los entrevistadores también deben hacer que los encuestados se sientan importantes, mostrando claramente que están especialmente interesados en sus opiniones porque es la persona que sabe algo importante.

**Introducción:** La introducción a una entrevista es crucial. Una buena introducción puede ganarse eficazmente la confianza del encuestado y su disposición a dar respuestas sinceras, pero una mala introducción puede dar lugar a una negativa a cooperar o a respuestas sesgadas. Asegúrese de que los entrevistadores expliquen con palabras sencillas por qué quieren hablar con los encuestados, cómo se utilizará la información y por qué es importante la encuesta (ayúdeles a hacerlo incluyendo una breve descripción de los antecedentes y el propósito de la encuesta en la parte inicial del cuestionario). También debe aclararse que cualquier información que proporcione el encuestado no supondrá (ni supondrá) ningún beneficio personal.

**Duración de la entrevista:** Los entrevistadores deben informar a los encuestados de la duración prevista de la entrevista (hay que ser realista). Debe durar menos de 40 minutos, ya que las entrevistas más largas pueden cansar a los encuestados y hacer que estén menos interesados en dar respuestas precisas.

**Confidencialidad:** Los entrevistadores deben asegurar a los encuestados que ni ellos ni su organización compartirán la información personal (en una forma que no sea agregada) con otras personas o instituciones.

**Consentimiento:** Asegúrese de que, después de que los entrevistadores presenten la encuesta a los encuestados, les pidan su consentimiento para ser encuestados. No se debe presionar a ningún encuestado para que participe. Si un encuestado se niega a participar, el entrevistador debe agradecerle su tiempo y visitar al siguiente encuestado (siguiendo las orientaciones descritas en la metodología de la encuesta).

**Grabación de la entrevista:** Dado que no es fácil dirigir una entrevista y al mismo tiempo grabar todas las respuestas proporcionadas, se recomienda trabajar en parejas en las que una persona haga la pregunta y la segunda grabe las respuestas (especialmente si tiene muchas preguntas abiertas). Estos papeles pueden asignarse durante la formación, en función de lo que mejor se le dé a cada alumno. En algunos casos, una opción alternativa es utilizar grabadoras de voz (siempre que el encuestado esté de acuerdo); sin embargo, reescribir la información grabada suele llevar mucho tiempo.

**Cierre de la entrevista:** Cuando se hayan tratado todos los temas pertinentes (y el entrevistador haya comprobado que no se ha olvidado ninguna pregunta) o se haya agotado el tiempo del encuestado, deberá darse por concluida la entrevista. Se debe agradecer al encuestado el tiempo que ha dedicado a la entrevista y despedirse de él como es habitual.

## FUENTES DE ERROR Y SESGO

Una pregunta presente en todos los trabajos de encuesta es "*¿Hasta qué punto podemos fiarnos de la información que nos cuenta la gente?*". Las respuestas de los encuestados y el comportamiento de los entrevistadores se ven influidos por una serie de factores diferentes que pueden afectar negativamente a la calidad de los datos recogidos. El siguiente texto le presenta los tipos de errores y sesgos más comunes y le ofrece consejos prácticos para mitigarlos.

### Sesgo inducido por el entrevistado

**Sesgo de autoinforme:** Las personas pueden dar respuestas incorrectas porque esperan algún beneficio; dicen lo que creen que quieres oír; quieren ser educadas; tienen miedo de las implicaciones; o se sienten incómodas. Un tipo especial de sesgo de autoinforme es el "**sesgo de deseabilidad social**", en el que las personas suelen informar de forma inexacta sobre temas delicados para presentarse de la mejor manera posible.

→ Forme a sus entrevistadores en el uso de los siguientes **principios de entrevista sensible**:

- ✓ *ser amable*: si la gente se siente a gusto, puede tener menos miedo a dar información veraz
- ✓ *explicar la importancia de las respuestas correctas*: explicar a la gente por qué es tan importante que la información que recibimos sea correcta
- ✓ *establecer la norma social*: si procede, dígame al encuestado que otras personas han facilitado información tanto positiva como negativa y que será estupendo que sea **tan sincero como los demás**.
- ✓ *el uso de opciones de respuesta forzadas* en las que los usuarios tienen que seleccionar una de las opciones de respuesta predefinidas sin tener la posibilidad de dar una respuesta neutra o decir "no lo sé".
- ✓ *aclarar las expectativas*: explicar que la respuesta que dé el encuestado no influirá en la recepción o no de ningún tipo de ayuda material o de otro tipo (si esta condición es cierta).
- ✓ *garantizar la confidencialidad*: asegurar a los encuestados que sus respuestas no se comunicarán a nadie más.
- ✓ *utilizar preguntas indirectas* (por ejemplo, "*Si preguntara en el centro de salud cuántas veces ha acudido a una visita prenatal, ¿qué me dirían?*").
- ✓ *cotejar las respuestas* con otros miembros de la familia.
- ✓ *verificar las respuestas* utilizando más tipos de preguntas (en gran medida indirectas).
- ✓ *intentar evitar preguntar directamente sobre cuestiones delicadas* (por ejemplo, la gente suele ser reacia a decir sus verdaderos ingresos).

**Error de recuerdo:** A veces las personas dan respuestas incorrectas simplemente porque no recuerdan la información exacta (por ejemplo, "*¿Cuántos de sus pollos murieron el año pasado?*" o "*¿Cuánto dinero gastó en los últimos meses?*").

- Minimizar el error de recuerdo estableciendo un periodo de recuerdo más razonable; dividiendo la pregunta en varias subpreguntas (por ejemplo, "*¿Cuánto dinero gastó la semana pasada en comida?*", "*¿Cuánto dinero gastó la semana pasada en transporte?*", etc.); preguntando de forma que ayude a los encuestados a recordar sus acciones pasadas; y reconociendo que los datos de este tipo suelen estar más bien infradeclarados que sobredeclarados.

**Efecto telescopio:** Por el contrario, las personas tienden a sobredeclarar las grandes compras que realizan en un periodo de tiempo determinado. Si preguntamos a un encuestado si ha comprado un teléfono móvil en los últimos 12 meses, y lo hizo hace 13 meses, puede que recuerde la compra pero no su fecha exacta. En ese caso, informará incorrectamente de que compró un teléfono móvil "en los últimos 12 meses".

- Minimice el error utilizando puntos de referencia significativos, como "desde las últimas vacaciones de Eid" en lugar del marco temporal bastante vago de "en los últimos 12 meses".

**Efecto prestigio:** Aunque las personas suelen declarar menos de lo que ingresan y de lo que poseen (debido a sus expectativas, miedos o reticencia a mostrar riqueza), en algunos casos tienden a declarar más de lo que ingresan para evitar la vergüenza que supone admitir la pobreza, un consumo deficiente o ciertos problemas sociales.

- Asegure a las personas la confidencialidad de sus respuestas, dígasles que otros encuestados dieron respuestas sinceras (estableciendo una norma social) y explíqueles por qué es importante que den respuestas sinceras.

## Sesgo inducido por el entrevistador

Los datos de su encuesta también pueden verse comprometidos por el comportamiento de los entrevistadores. Los ejemplos más comunes son:

**Efecto entrevistador:** La persona que hace las preguntas tiene un efecto directo en la forma en que se responden.

- La primera forma de prevenir este efecto es invertir tiempo suficiente en la formación de los entrevistadores, centrándose en garantizar que formulen las preguntas de la forma recomendada y uniforme.
- La segunda medida consiste en supervisar la actuación de los entrevistadores mediante el uso de [Listas de Verificación LVMC para Entrevistas Individuales](#). Utilícelas sólo después de haber realizado el [breve video de capacitación](#) sobre su uso y de haber capacitado a entrevistadores en los puntos que las listas de verificación monitorean.
- Además, aleatorice qué encuestadores realizan las entrevistas con quién, de modo que cualquier efecto negativo se distribuya entre los distintos encuestados (por ejemplo, evite que una persona entreviste sólo a personas del grupo de tratamiento y otra sólo al grupo de control).

**Deseo de ayudar al encuestado:** El entrevistador puede simpatizar demasiado con los problemas y las condiciones del encuestado, lo que podría afectar al desarrollo de la entrevista y a los resultados obtenidos.

- Explique a todos los encuestados (incluso utilizando diferentes ejemplos), la importancia de obtener datos veraces. Muéstreles cómo las respuestas sesgadas pueden perjudicar a las personas a las que pretenden ayudar.

**No seguir las instrucciones:** A menudo resulta tentador para el entrevistador cambiar la redacción de las preguntas. Esto puede dar lugar a que distintos encuestados entiendan la pregunta de forma diferente y proporcionen respuestas que no son comparables (ya que cada uno tenía otra cosa en mente). Pueden surgir problemas específicos si el encuestado no entiende la pregunta tal y como está formulada y el entrevistador intenta simplificarla, ya que la redacción modificada puede tener un significado diferente.

- Preste la máxima atención a la comprobación previa de su cuestionario, de modo que limite las situaciones en las que las personas no entienden (o entienden mal) las preguntas de los entrevistadores.
- Haga hincapié, durante la formación de los entrevistadores, en la importancia de no alterar la formulación de la pregunta. El primer paso debe ser siempre repetir claramente la pregunta original.
- Asignar un número suficiente de supervisores que controlen el rendimiento de los entrevistadores mediante el uso de [Listas de Verificación LVMC para Entrevistas Individuales](#) y les proporcionen la retroalimentación y las sugerencias de mejora necesarias.

**Reacciones a las respuestas:** Cuando los encuestados dan una respuesta, los entrevistadores a veces muestran su respuesta emocional, como sorpresa, incredulidad o desaprobación. Una reacción de este tipo puede sesgar fácilmente las respuestas posteriores de los encuestados.

- Haga hincapié y practique durante la formación que el entrevistador debe reaccionar siempre de forma neutra, evitando cualquier expresión confirmatoria o negativa.

- Supervisar y mejorar el rendimiento de los entrevistadores mediante el uso de [Listas de Verificación LVMC para Entrevistas Individuales](#).

- > ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el contenido de esta Guía rápida? ¡[Envíenosla por favor!](#)  
> ¿Desea que esta Guía rápida esté disponible en otro idioma? ¡[Póngase en contacto con nosotros!](#)  
> Esta lista ha sido traducida y adaptada técnicamente al español por Ayuda en Acción.

Publicado por: **People in Need (2017)** | Autor: Petr Schmied | [indikit@peopleinneed.net](mailto:indikit@peopleinneed.net) | [www.indikit.net](http://www.indikit.net)

-----  
**RECURSOS UTILIZADOS PARA ELABORAR ESTA GUÍA:**

- PIN (2014) Manual de recogida de datos
- Tools4Dev (2014) [Cómo hacer buenas entrevistas semiestructuradas](#)
- Tools4Dev (2014) [Cómo hacer pruebas previas y pruebas pilotos de un cuestionario de encuesta](#)
- FAO, [Entrevistas personales](#)
- Caja de herramientas de evaluación, [Entrevistas semiestructuradas](#)