

Tema 5. La encuesta y la entrevista en la investigación educativa.

Dra. Beatriz Castellanos Simons

En las investigaciones en las ciencias sociales y especialmente en el campo de las ciencias de la educación, son empleadas con gran frecuencia las entrevistas y las encuestas, como técnicas de interrogación que permiten recoger información de utilidad mediante preguntas que se formulan a las personas investigadas. En este sentido señala el psicólogo Gordon Allport:

"Si queremos saber qué siente la gente, cuáles son sus experiencias y qué recuerdan, cómo son sus emociones y motivos y las razones para que actúen de la forma en que lo hacen, ¿por qué no preguntarles a ellos?"

Así, en estos casos, ambas técnicas se dirigen a preguntar a los sujetos con la finalidad de obtener de forma directa o indirecta, información acerca de opiniones, actitudes, puntos de vista, deseos e intenciones, conocimientos, sucesos, entre otros. La fuente de los datos es el sujeto mismo, desde la perspectiva de una observación propia, por eso se considera que ambas son técnicas primarias, a través de las cuales los datos son recolectados de las fuentes directas de origen.

Por supuesto, respecto al material así recogido, puede objetarse que adolezca de suficiente objetividad, ya que el sujeto reporta acerca de aquellos aspectos que desea y puede informar. Por ejemplo, hay individuos que por motivos muy personales, son reacios a brindar datos, informan tergiversadamente o están incapacitados para hacerlo. En muchas ocasiones ni siquiera tienen una certera conciencia de que ofrecen información distorsionada. En otras, la distorsión proviene de disímiles intenciones claramente concientizadas.

Al mismo tiempo, hay que tener en cuenta que las respuestas pueden estar determinadas por el deseo de quedar bien, causar una buena impresión al investigador, responder lo que él desea escuchar, etc.; por el contrario, pueden ser bloqueadas o falsificadas por el sujeto.

II. La encuesta

Es una técnica de recogida de información donde, por medio de preguntas escritas organizadas en un formulario impreso, se obtienen respuestas que reflejan los conocimientos, opiniones, intereses, necesidades, actitudes o intenciones de un grupo más o menos amplio de personas; se emplea para investigar masivamente determinados hechos o fenómenos, para conocer opiniones de la población o de colectivos, ya que en su acepción más generalizada, la encuesta implica la idea de la indagación de grupos de individuos y no de sujetos aislados. Lo que interesa es conocer la situación general y no los casos particulares.

En la investigación educativa puede ser empleada para estudiar, por ejemplo, opiniones y criterios acerca de las relaciones profesor-alumno, los hábitos de estudio de un grupo escolar, la eficacia de los métodos y medios de enseñanza empleados por el docente, el

uso de la literatura docente, la selección profesional, variables sociodemográficas relacionadas con los estudiantes y sus familias, etc.

Es esencial tener en cuenta que el objetivo de la encuesta es buscar información a través de preguntas directas e indirectas, las cuales se organizan con determinados requisitos metodológicos en un cuestionario. O sea, que la encuesta es la técnica, y el cuestionario es el instrumento a través del cual encuestamos a la población.

Si la encuesta está encaminada a obtener información pertinente y significativa para una investigación, debe ser elaborada atendiendo al diseño investigativo, en correspondencia con el problema, el objetivo, la hipótesis (en caso de que esta sea formulada), las categorías, variables e indicadores definidos y el marco teórico que sustenta dicho diseño. Al planear la encuesta puede resultar de utilidad atender a los siguientes aspectos, como guía metodológica orientadora y flexible que contempla una serie de tareas lógicamente concatenadas, pero que en ningún caso debe ser empleada como un procedimiento algorítmico:

Guía metodológica para el diseño y realización de la encuesta

Tareas:

1. Determinación de los objetivos específicos de la encuesta, teniendo en cuenta:

- Correspondencia con el diseño teórico-metodológico (problema, objetivos, hipótesis, características de la muestra (o grupo de personas que serán encuestadas, etc.)
- Claridad y precisión respecto al tipo de información que se desea obtener, en función de los indicadores empíricos de las variables estudiadas

2. Selección del tipo de encuesta:

2.1. Según la estructura:

- no estandarizada
- estandarizada
- semiestandarizada

2.2. Según la vía de obtención de la información:

- directa (aplicación personal a los sujetos encuestados)
- indirecta (por correo, teléfono, prensa, etc.)

3. Diseño del cuestionario:

3.1. Consigna o demanda de cooperación

3.2. Preguntas:

3.2.1. Contenido y cantidad (según indicadores)

3.2.2. Tipos de preguntas:

3.2.2.1. Según su función:

- de contenido
- de control
- de filtro
- colchón

3.2.2.2. Según el grado de libertad de respuesta:

- abiertas
- cerradas (dicotómicas o politómicas)
- mixtas

3.2.2.3. Según la coincidencia entre el objetivo y el contenido de la pregunta:

- directas
- indirectas

3.2.2.4. Según su correspondencia con la realidad concreta del sujeto:

- incondicionales
- condicionales

3.2.3. Formulación adecuada y comprensible

3.2.4. Secuencia de las preguntas

3.3. Organización del cuestionario

4. Pilotaje del cuestionario

5. Establecimiento de las condiciones indispensables para la realización de la encuesta

6. Aplicación del instrumento a la muestra

7. Evaluación de la información recogida

El diseño del cuestionario

Es indispensable en este momento establecer, teniendo en cuenta la operacionalización de las variables en indicadores empíricos, el contenido y la cantidad de preguntas, los tipos, la formulación y el ordenamiento que tendrán.

1. Consigna o demanda de cooperación:

Consiste en un conjunto de instrucciones y orientaciones que se brindan a los sujetos con relación a los objetivos y la importancia de las preguntas que ellos deben responder. esta debe ser sencilla, clara, precisa y convincente (para que el sujeto se persuada de lo valiosa que será la información que nos aporte). hay que garantizarle al encuestado que la información será confidencial, anónima (en los casos pertinentes), etc. En muchos casos también resulta necesario incluir algunas instrucciones acerca de la forma en que deben responderse las preguntas (marcando con una cruz, escribiendo, numerando, etc.)

Ejemplo:

Nuestra institución está realizando un estudio acerca de las condiciones de vida de los estudiantes becarios, con vistas a conocer los problemas existentes y buscar las soluciones apropiadas. Para lograrlo, necesitamos que nos ayude contestando con sinceridad algunas preguntas sencillas. Esta información tiene carácter anónimo; no tiene que escribir su nombre en el cuestionario.

2. Preguntas

2.1. Contenido de las preguntas y cantidad:

Al elaborar un cuestionario es indispensable establecer cuáles son los aspectos que nos interesa conocer, o sea, redactar una lista de cuestiones respecto a las cuales vamos a buscar información, lo que está en dependencia directa de las variables que se pretenden estudiar según nuestros objetivos, y de su operacionalización, es decir, la especificación de los indicadores empíricos en forma de conductas, rasgos, actividades o acciones que se necesita conocer para poder manipular y medir dichas variables.

En este sentido, es recomendable confeccionar una tabla o listado con los aspectos alrededor de los cuales se busca la información (indicadores de las variables estudiadas), con vistas a que aparezcan todos los necesarios y suficientes, y no se incluyan cuestiones no esenciales e intrascendentes.

Respecto al número de preguntas del cuestionario está en función de lo antes expuesto, es decir, de los objetivos y los contenidos que fueron seleccionados atendiendo a los indicadores. Debemos analizar críticamente cada pregunta y preguntarnos si es realmente necesaria, si aporta la información significativa para evaluar los indicadores. Los cuestionarios en extremo largos y cargados son agobiantes para el sujeto que debe contestarlos, pero al mismo tiempo en ellos se maneja tal cantidad de información que en ocasiones esta no puede organizarse debidamente en el momento de la evaluación, mezclándose lo fundamental con lo accesorio. En resumen, deben incluirse solamente las preguntas necesarias y suficientes para que todos los indicadores sean cubiertos, sin faltar ni exceder la información requerida.

Ejemplo:

Suponiendo que se pretende aplicar una encuesta a padres y madres con la finalidad de determinar las prácticas educativas empleadas con sus hijos e hijas en el ámbito de la disciplina familiar, se establece una categorización de la variables atendiendo a tres estilos esenciales. Una vez conceptualizada la variable, son determinados los indicadores que interesa evaluar en el contexto del trabajo, y en correspondencia con éstos, se formula una propuesta de contenidos, que posteriormente serán redactados como preguntas, luego de seleccionar los tipos correspondientes.

Variable: Estilos de Disciplina familiar	Indicadores	Contenido de las preguntas: Dirigido a esclarecer si los padres:
<ul style="list-style-type: none">• coercitivo	<ul style="list-style-type: none">• imposición• prohibiciones• castigos físicos• violencia verbal	<ul style="list-style-type: none">• imponen verticalmente sus criterios y normas sin dialogar ni persuadir• prohíben de la misma forma las conductas que consideran indeseables• reprimen aquellas conductas indeseables a través de castigos físicos• regañan, amenazan, insultan, gritan
<ul style="list-style-type: none">• indiferente	<ul style="list-style-type: none">• imposición/permisividad• prohibiciones, castigos físicos y violencia verbal concomitantes con mimos excesivos o indiferencia	<ul style="list-style-type: none">• en ocasiones imponen una norma y en otras permiten su transgresión• unas veces disciplinan violentamente y otras son afectivos, todo ello sin contextualizarse a la situación
<ul style="list-style-type: none">• democrático	<ul style="list-style-type: none">• persuasión• diálogo reflexivo• apoyo afectivo	<ul style="list-style-type: none">• tratan de convencer en lugar de imponer• reflexionan conjuntamente con sus hijos para arribar a decisiones compartidas• ofrecen seguridad a los hijos con relación a su afecto hacia ellos

2.2. Tipos de preguntas:

2.2.1. Según su función en el cuestionario, las preguntas pueden ser de contenido, de control, de filtro y de colchón.

Preguntas de contenido: son las que se relacionan directamente con los objetivos de la investigación y la encuesta, ofreciendo información significativa directa para la evaluación de las variables e indicadores.

Preguntas de control: su función es comprobar la consistencia y veracidad de las respuestas del sujeto. Para lograrlo, se redacta una pregunta de contenido con su correspondiente pregunta de control, que trata exactamente la misma cuestión, pero expresada en forma diferente. Ambas deben aparecer en lugares diferentes al realizar el ordenamiento del cuestionario. Además, hay que considerar la pertinencia de las preguntas de control, incluyéndolas sólo cuando son indispensables, para evitar el recargamiento del instrumento.

Preguntas de filtro: permiten al investigador saber si el sujeto conoce o no acerca de la temática tratada, si está en condiciones de brindar algún tipo de información significativa al respecto, lo que determina la pertinencia de incluir preguntas de contenido sobre ese aspecto.

Por ejemplo:

Antes de formular la pregunta de contenido: ¿Cuál es su opinión acerca del nuevo plan de estudios para las carreras pedagógicas?, hay que cerciorarse si la persona conoce dicho documento, pues en caso contrario puede suceder que, dada la presión por responder al cuestionario, se vea impelida a expresar criterios al azar. Tal situación puede evitarse elaborando una pregunta de filtro como: ¿Conoce Ud. el nuevo plan de estudios para las carreras pedagógicas?. Si el individuo responde negativamente, entonces debe contemplarse una instrucción que lo remita a otra pregunta, sin pasar por la correspondiente de contenido.

Preguntas colchón: su función es bajar los niveles de ansiedad del sujeto, inspirarle confianza, tranquilizarlo, romper el hielo, etc. Son generalmente preguntas triviales o neutras, que muchas veces no se toman en cuenta al evaluar el cuestionario. Se utilizan en ocasiones al inicio de la encuesta o en su desarrollo, cuando hay un grupo de cuestiones con gran carga e intensidad que pudieran provocar reacciones negativas en el individuo.

2.2.2. Según el grado de libertad de respuesta, pueden formularse preguntas abiertas, cerradas o mixtas.

Preguntas abiertas: no aparece limitado o preestablecido el modo de responder a las mismas y no se definen variantes de respuesta, por lo que el individuo tiene libertad para contestar de acuerdo a la forma en que interprete la pregunta.

Ejemplo:

- ¿Cómo valora Ud. la calidad del curso de superación recibido?.

En este caso, el sujeto puede responder teniendo en cuenta aspectos muy diversos y variados, por lo que se recomienda en las preguntas abiertas, especificar aquellos puntos relevantes que desean ser estudiados, es decir, los indicadores de la variable, que en el ejemplo anterior pudieran ser: nivel científico de las clases, preparación del docente, métodos y medios empleados, comunicación establecida en el grupo, entre muchos otros.

Preguntas cerradas: son denominadas también preguntas de alternativas fijas, ya que las posibilidades de respuesta del sujeto están expresamente fijadas con anterioridad. Estas preguntas pueden ser dicotómicas o politómicas.

- **Dicotómicas:** las respuestas se refieren a variables dicotomizadas o polarizadas, por lo que sólo existen dos posibilidades: SI o NO, VERDADERO o FALSO, DE ACUERDO o EN DESACUERDO, etc.

Por ejemplo:

- ¿Está Ud. de acuerdo con que los hombres y las mujeres tengan los mismos derechos y deberes?

_____SI
_____NO

- ¿Es Ud. graduado de una carrera universitaria?

_____SI
_____NO

- **Politómicas:** son preguntas de selección múltiple, donde se establecen varias posibilidades de respuesta.

Ejemplos:

- ¿Está Ud. de acuerdo con que los hombres y las mujeres tengan los mismos derechos y deberes?

_____ lo apruebo totalmente
_____ simplemente lo apruebo
_____ estoy indeciso
_____ simplemente lo desapruebo
_____ lo desapruebo totalmente

En este caso, además de conocer si el sujeto está o no de acuerdo con lo propuesto en la pregunta, puede evaluarse el grado o intensidad de su aprobación, ya que las posibles respuestas se han escalado en un continuo de 5 puntos que va de la total aprobación a la total desaprobación, pasando por matices intermedios.

Suponiendo que los objetivos perseguidos se refieran al estudio de las esferas vitales en las cuales los sujetos consideran que debe existir la equidad entre ambos géneros, las

alternativas de respuesta pueden formularse en otro sentido:

- ___ deben tener los mismos derechos y deberes en todas las esferas de la vida
- ___ deben tener iguales derechos y deberes solamente en algunas esferas de la vida
- ___ no deben tener iguales derechos y deberes en ninguna de las esferas de la vida

En esta formulación constatamos la importancia que tiene establecer con claridad y precisión las categorías de respuesta, ya que si se plantea de modo dicotómico, obligamos al sujeto a adoptar una de dos posiciones extremas, obviando que en la esfera de los intereses, opiniones y actitudes, existen infinitos matices, propios de cada individualidad:

- La profesión de maestro:

- ___ me gusta mucho
- ___ me gusta más de lo que me disgusta
- ___ me es indiferente
- ___ me disgusta más de lo que me gusta
- ___ no me gusta nada

Otro **ejemplo** que puede ilustrarnos acerca del proceso de construcción de preguntas de alternativas múltiples a partir del trabajo con los indicadores de las variables es el siguiente:

En el Proyecto de Transformación de la Secundaria Básica desarrollado por el Ministerio de Educación, se aplican técnicas de recogida de información para la valoración de la experiencia en las escuelas seleccionadas, mediante un sistema de indicadores cuantitativos y cualitativos. En el caso de los cualitativos se establecieron los siguientes, cada uno de los cuales fue definido operativamente:

1. Actividad grupal
2. Motivación, sentido personal
3. Cohesión
4. Estilo de dirección
5. Relaciones emocionales y pertenencia
6. Evaluación y autoevaluación

Con relación al Indicador No. 5 (Relaciones emocionales y pertenencia), algunas de las preguntas elaboradas para su medición fueron:

___ Las personas que trabajan en su escuela tienen buenos lazos
1 2 3 4 5 de amistad

___ Los docentes se ayudan entre sí, apoyan a los que
1 2 3 4 5 manifiestan dificultades

1 2 3 4 5 La gente se siente bien en esta escuela

1 2 3 4 5 Hay profesores que preferirían trabajar en otro lugar

Se trata aquí de una encuesta de opinión, donde se realiza un escalamiento de las posibilidades de respuesta ante preguntas cerradas politómicas, atendiendo a los siguientes puntos escalares:

1. Totalmente de acuerdo
2. En parte de acuerdo
3. No sé qué opinar
4. En parte en desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

Preguntas mixtas: constituyen una combinación de las abiertas y las cerradas, donde se ofrecen alternativas de respuestas cerradas (dicotómicas o politómicas), pero al mismo tiempo el sujeto tiene la posibilidad de explicar su punto de vista. Generalmente en estos casos se deja un espacio, instruyendo a la persona para que exponga sus razones, fundamente, amplíe, etc.

Valoración comparativa de las preguntas abiertas y cerradas:

Ambos tipos de preguntas se diferencian desde el punto de vista de los objetivos para los cuales son apropiadas. Las abiertas son adecuadas cuando el tema es complejo, sus dimensiones relevantes no son conocidas, el interés de la investigación reside en la exploración o en la formulación de un nuevo asunto. Deben utilizarse cuando los puntos de interés son la formulación del tema por parte del sujeto, indagando acerca de cómo éste lo percibe y vivencia, cuáles son los elementos significativos para él, sus intereses y motivaciones, etc. O sea, que nos ofrecen una perspectiva más individualizada, por cuanto existe la posibilidad de extenderse en determinado punto crucial sin ceñirse a aspectos predeterminados.

Las preguntas cerradas son más eficaces cuando las posibilidades de respuesta son conocidas de forma general, tanto en lo cualitativo como en lo cuantitativo. O sea, que resulta en extremo operativo, cerrar las preguntas referidas por ejemplo a los niveles de educación cursados, la edad, el sexo, el estado civil, los ingresos percibidos, y otras muchas variables de tipo demográfico y

sociológico. También pueden definirse con precisión alternativas de respuestas cuando existen estudios previos sobre las variables en cuestión. Estas preguntas permiten asimismo que el individuo centre su atención puntualmente, tomando en consideración aquellas cuestiones que el investigador necesita conocer, sin desviarse hacia otras dimensiones no significativas. Sin embargo, sólo ofrecen

información acerca de un determinado resultado, recogido en una alternativa, sin esclarecer otros aspectos subjetivos, sobre todo lo referente a la elaboración personal que hace el individuo en este sentido.

Por otra parte, en las preguntas abiertas y cerradas hay diferencia en cuanto a la clasificación de las respuestas. En las primeras, la evaluación de las respuestas es más compleja: deben ser elaboradas categorías de análisis y codificadores. Solamente después de realizar el trabajo directo de categorización, es que los datos pueden ser beneficiados con programas computarizados para su ordenamiento, clasificación y tratamiento estadístico.

Las cerradas son fácilmente clasificables, sencillas en su administración, son respondidas con relativa rapidez, y el análisis resulta en extremo sencillo, por cuanto están precodificadas, pudiendo ser fácilmente tratadas mediante técnicas computarizadas. Al mismo tiempo, permiten garantizar que el sujeto responda teniendo en cuenta la dimensión exacta que resulta significativa para la investigación.

Por ejemplo, cuando se formula la pregunta abierta: ¿Con qué frecuencia asiste Ud. a la biblioteca escolar?, el sujeto puede contestar de modos muy diversos: cuando tengo una prueba, cuando no tengo turnos de clase, etc., sin reflejar la dimensión que nos interesa, la frecuencia. Si se cierra la pregunta, es factible enmarcar cada respuesta en términos utilizables (todos los días, una vez por semana, etc.).

Además, las respuestas alternativas pueden ayudar a aclarar el significado de la pregunta, la dimensión a lo largo de la cual se busca la respuesta. Sin embargo, pueden llegar a forzar un juicio de opinión en un tema para el cual el sujeto no tiene formado su criterio, de ahí la necesidad de contemplar la alternativa "No sé", o aquella referente a "Otros criterios".

2.2.3. Según el grado de coincidencia entre el objetivo de las preguntas y su contenido, estas pueden ser clasificadas en directas o indirectas:

Preguntas directas: coinciden el contenido de la pregunta y el objetivo de interés del investigador, o sea, que el sujeto percibe claramente qué es lo que se está indagando.

Por ejemplo:

- ¿ Le agrada la profesión pedagógica?
- ¿Cuál es su nivel de escolaridad vencido?
- ¿ Cuántos años de experiencia tiene como maestro?
- ¿ Qué opina acerca del uso del método investigativo en la enseñanza de la historia?

Preguntas indirectas: el contenido y el objetivo no coinciden de forma expresa, ya que se trata de obtener información sin descubrir nuestros propósitos, evitando crear expectativas en el sujeto que condicionen sus respuestas.

Por ejemplo: en una pregunta encaminada a conocer la motivación de un estudiante hacia las carreras pedagógicas, con vistas a su selección para ingresar en estas, en lugar de indagar de un modo directo, lo que conduciría a responder en sentido

afirmativo, puede hacerse indirectamente:

- Señale por orden de preferencia las profesiones que según su opinión son las mejores:

1. _____
2. _____
3. _____

2.2.4. Según su correspondencia con la realidad concreta del sujeto, las preguntas pueden ser incondicionales o condicionales:

Preguntas incondicionales: se refieren a situaciones reales, verdaderas que vive y experimenta el sujeto, y a sus ideas, opiniones y criterios al respecto.

Ejemplos:

- ¿Cuántas personas integran el núcleo familiar del niño?
- ¿Cuáles son según su opinión, las vías fundamentales a través de las cuales los adolescentes reciben actualmente información sobre la sexualidad?

_____ la familia
_____ los medios de difusión
_____ la escuela
_____ los amigos
_____ el médico de la familia
_____ las organizaciones estudiantiles
_____ las organizaciones políticas y de masas
_____ otras (especificar cuáles)

Preguntas condicionales: se indagan opiniones del sujeto respecto a situaciones imaginarias o futuras, por lo que tienen un contenido proyectivo.

Por ejemplo:

- ¿Cuáles son tus planes una vez que culmines tu carrera?
- ¿Qué proyectos tienen para tus próximas vacaciones?
- ¿Cuál sería tu actitud si estuvieras en la situación X?

2.3. Formulación de las preguntas:

Deben utilizarse términos comprensibles, evitar las palabras ambiguas, imprecisas, poco claras, que induzcan a la confusión o tergiversación. No deben ponerse dos preguntas en una, tampoco hacer las preguntas muy largas, lo que dificulta su comprensión. Hay que evitar preguntas tendenciosas, que sugieren respuestas o son en extremo prejuiciosas. Por ejemplo: ¿No es cierto que la profesión de maestro tiene una gran significación y valor social?

2.4. Secuencia de las preguntas:

Se debe emplear la llamada "técnica del embudo" para ordenar las preguntas, comenzando por las más sencillas, neutras o menos significativas, e ir progresivamente avanzando hacia las que constituyen el núcleo de la indagación, siendo más complejas y hasta embarazosas.

El orden inadecuado de las preguntas puede ejercer una influencia negativa e incontrolable en las respuestas del sujeto. Por ejemplo, si no hay un adecuado balance, puede manifestarse una tendencia a responder en cierto sentido, siguiendo un patrón (Sí o No), fenómeno denominado "contaminación".

Al mismo tiempo, las preguntas deben ser agrupadas atendiendo a áreas o temáticas, para garantizar el ordenamiento lógico y la organización mental del encuestado.

3. Organización del cuestionario:

El instrumento debe presentarse a los encuestados con una letra clara y de tamaño fácilmente legible, en hojas con suficiente margen inferior y superior y escrito a dos espacios como mínimo. Hay que dejar suficiente espacio para escribir las respuestas a preguntas abiertas, o anexar una hoja adicional. En el encabezado debe identificarse el nombre de la institución, el título del instrumento, los datos generales del sujeto que se requieran (Datos sociodemográficos como edad, sexo, estado civil, nivel educacional, ingresos, etc.) las claves y códigos necesarios, la consigna, entre otros aspectos.

III. La entrevista

Constituye una técnica de interrogación donde se desarrolla una conversación planificada con el sujeto entrevistado. Por tanto, a diferencia de la encuesta, que se realiza a través de cuestionarios que son contestados por las personas de forma relativamente autónoma, con una intervención limitada del encuestador y casi siempre de forma escrita, la entrevista se basa en la presencia directa del investigador, que interroga personalmente.

Como diálogo planificado, representa una situación comunicativa o sistema de comunicación, como la entiende Ricardo Machado, y se distingue por su carácter intencional, dirigido a fines concientes: la obtención de información y la orientación a las personas entrevistadas.

Guía metodológica para el diseño y realización de la entrevista

Tareas:

1. Determinación de los objetivos específicos de la entrevista, teniendo en

cuenta:

- Correspondencia con el diseño teórico-metodológico (problema, objetivos, hipótesis, características de la muestra (o grupo de personas que serán encuestadas, etc.)
- Claridad y precisión respecto al tipo de información que se desea obtener, en función de los indicadores empíricos de las variables estudiadas

2. Selección del tipo de entrevista:

2.1. Según la estructura:

- no estandarizada
- estandarizada
- semiestandarizada

2.2. Según la cantidad de entrevistados:

- individual
- grupal

3. Elaboración de la guía de la entrevista:

3.1. Consigna o demanda de cooperación

3.2. Preguntas:

3.2.1. Contenido y cantidad (según indicadores)

3.2.2. Tipos de preguntas:

3.2.2.1. Según su función:

- de contenido
- de control
- de filtro
- colchón

3.2.2.2. Según el grado de libertad de respuesta:

- abiertas
- cerradas (dicotómicas o politómicas)
- mixtas

3.2.2.3. Según la coincidencia entre el objetivo y el contenido de la pregunta:

- directas
- indirectas

3.2.2.4. Según su correspondencia con la realidad concreta del sujeto:

- incondicionales
- condicionales

3.2.3. Formulación adecuada y comprensible

3.2.4. Secuencia de las preguntas

3.3. Organización del cuestionario

4. Determinación de los procedimientos para registrar la información (literalmente, grabada, codificada, etc.)

5. Pilotaje de la guía de la entrevista

6. Establecimiento de las condiciones indispensables para la realización de la entrevista

7. Aplicación de la entrevista teniendo en cuenta sus tres momentos:

- apertura o inicio
- parte central o desarrollo
- conclusión o cierre

8. Evaluación de la información recogida

Tipos de entrevistas:

Existen variadas clasificaciones propuestas por distintos autores. En este trabajo trataremos de integrar los elementos esenciales que se contemplan, considerando 2 tipologías no excluyentes, atendiendo al grado de formalización o estructuración de la entrevista y a la cantidad de entrevistados:

1. Según la estructura, la entrevista puede ser no estandarizada, estandarizada o semiestandarizada.

Entrevista no estandarizada:

Denominada también entrevista no estructurada, libre, cualitativa, no dirigida o no directiva, fue la primera forma histórica utilizada desde principios del presente siglo, sobre todo por sociólogos y antropólogos. Tiene un carácter abierto, al realizarse de forma no estructurada o formalizada. Es decir, que se ofrecen al entrevistado una o varias temáticas para que las desarrolle en profundidad y libertad según su propia iniciativa, no estando predeterminadas las preguntas específicas ni las alternativas de respuestas. El sujeto narra sus experiencias, puntos de vista, criterios, vivencias, motivaciones e intenciones, haciendo énfasis en los aspectos que tienen para él mayor significación, en los sentidos que tiene para él los hechos y sucesos de la realidad y su propia vida, vistos desde el prisma de la subjetividad.

El objetivo perseguido por el entrevistador es precisamente que la persona se manifieste espontáneamente, sin presiones, lo que permite un estudio de profundidad, intensivo y rico de su afectividad, sus motivaciones y visiones del mundo, datos que no pueden ser obtenidos a través de encuestadas o de entrevistas de tipo estructurado.

Dada su gran flexibilidad y apertura, exige gran habilidad por parte del entrevistador, el cual solamente interviene de forma limitada y discreta, sin desviar la atención del sujeto, sin dirigirla expresamente hacia determinadas cuestiones. Su función es estimular a la persona a conversar profundamente sobre un tema, con un mínimo de intervenciones.

Los datos así obtenidos no son uniformes ni generalizables, resultando imposible establecer comparaciones entre las respuestas de distintas personas, y al mismo tiempo, el análisis e interpretación de los resultados es sumamente complejo y requiere de tiempo y experiencia. En efecto, lo que interesa aquí es un tipo de información denominada idiográfica, que busca lo diferencial, lo singular de cada caso, las percepciones individuales que tienen las personas respecto a determinados ámbitos de la vida social y su propia existencia. Su finalidad es heurística, descubridora, iluminativa, comprensiva, más que verificadora de supuestos preestablecidos, aunque tiene en la práctica gran valor como fuente de hipótesis y vía para explorar fenómenos insuficientemente comprendidos, así como para la obtención de información cualitativa rica y profunda sobre las actitudes, opiniones, sentimientos y experiencias humanas. En muchas ocasiones se emplean estas entrevistas para lograr una primera aproximación a problemáticas complejas respecto a las cuales no existen indagaciones previas; del mismo modo, estas entrevistas pueden ser la base para organizar otras de tipo estructurado, así como encuestas y otras técnicas de recogida de información.

En general, la entrevista no estandarizada tiene amplia aplicación en las investigaciones realizadas desde el paradigma interpretativo (cualitativo, etnográfico, humanístico-interpretativo, naturalista o cultural), que se ha desarrollado con fuerza como perspectiva alternativa ante el paradigma positivista.

Una variante frecuentemente empleada en las investigaciones de corte interpretativo, es la entrevista a informantes o actores claves, considerados éstos como miembros de una comunidad o grupo, que por su status social en ese contexto o por sus conocimientos y experiencias (siendo considerados como expertos en una esfera), representan importantes fuentes primarias de información, ayudan al investigador a penetrar en los problemas y comprender el escenario social en que se están desarrollando, le facilitan el acceso a otras personas, etc.

Las entrevistas a informantes claves, por la singularidad de éstos, raramente pueden ser estandarizadas, sino que deben tener un carácter cualitativo y de profundidad, y resulta notorio su contenido heurístico e iluminativo.

Entrevista estandarizada:

En contraposición con la entrevista no estandarizada (centrada en lo singular, y sin pretensiones de uniformidad, cuantificación, comparación y generalización), la entrevista estandarizada posee un alto grado de formalización, hasta el punto en que se le denomina entrevista-cuestionario. Comprende una serie de preguntas estructuradas y

dirigida a tópicos específicos, aplicándose según un orden predeterminado, siguiendo un procedimiento uniforme para todos los sujetos.

Las preguntas deben ser presentadas exactamente con las mismas palabras y en la misma secuencia, lo que resta flexibilidad, sacrificándose la profundidad y riqueza en la información; en entrevistador no tiene libertad para formular nuevas preguntas ni para cambiar los términos de éstas en caso de que el entrevistado no comprendan. Tampoco puede alterar el orden establecido, ya que la secuencia de las preguntas influye en las respuestas de las personas.

Las entrevistas estandarizadas difieren en el grado de estructuración de las preguntas, pudiendo incluir tanto preguntas cerradas como abiertas y mixtas. En todos los casos, deben presentarse, como hemos planteado, en el mismo orden y con los mismos términos. No pueden hacerse preguntas complementarias. Si la respuesta no es adecuada, se puede repetir la pregunta o animar al sujeto a que precise o profundice.

Cuando se utilizan preguntas abiertas, es más complejo el análisis de las respuestas, ya que se hace necesario elaborar categorías de análisis y clasificar las respuestas, codificándolas en una de las categorías, antes de pasar a su tabulación.

Por otra parte, el empleo de preguntas cerradas puede arrojar datos no reales, puesto que los sujetos en ocasiones ofrecen opiniones sobre aspectos en los que no han formado criterios seguros, o lo fuerzan a decidirse por una categoría que no se corresponde exactamente con su opinión. De ahí la importancia de no omitir alternativas, para no correr el riesgo de alterar las respuestas.

Se recomienda en el caso de entrevistas con preguntas cerradas, efectuar previamente un pilotaje a base de preguntas abiertas, con la finalidad de descubrir el rango de las respuestas probables, las dimensiones consideradas como relevantes y las diferentes interpretaciones que pueden dar los sujetos a la redacción de las preguntas. Partiendo de esta exploración preliminar, pueden formularse preguntas cerradas más precisas y significativas.

En las entrevistas estructuradas se facilita el análisis comparativo entre individuos y las consiguientes generalizaciones y clasificaciones, por lo que se emplean desde el llamado enfoque nomotético (centrado en las semejanzas y lo general), hiperbolizado por el paradigma positivista.

Sin embargo, no puede olvidarse que la investigación en el campo de las ciencias sociales, y especialmente en las ciencias de la educación, puede requerir, según las necesidades de cada situación y los fines perseguidos, de la búsqueda de lo general y común a distintos grupos de personas, sin descuidar la importancia de conocer la singularidad. De ahí la importancia de dominar las potencialidades que ofrece cada tipo de entrevista sin hiperbolizar de modo absoluto el valor de una u otra.

Entrevista semiestandarizada:

Constituye un intento de complementar las ventajas de las entrevistas cualitativas con aquellas que ofrecen las entrevistas estandarizadas. Así, se emplea una guía

estructurada consistente en un listado previamente elaborado de puntos de referencia, temáticas o preguntas que el entrevistador se propone indagar. Sin embargo, se permite al investigador una mayor flexibilidad respecto a la manera, el orden y el lenguaje con que se abordan los puntos o preguntas, pudiendo adecuarse a cada situación concreta, expresar las preguntas de manera que se comprendan más fácilmente, etc. O sea, que la forma en que se busca la información no es estandarizada, y se logra mayor riqueza de datos cualitativos.

2. Según la cantidad de entrevistados, las entrevistas son individuales o grupales

La diferencia entre ambas no radica solamente en la cantidad de personas entrevistadas al mismo tiempo, sino en el hecho de que en la grupal, el sujeto es el grupo. Por tanto, una entrevista de tipo grupal no puede ser enfocada como la sumatoria de opiniones individuales. Hay que considerar aquí que el grupo es una todo dinámico, diferente del conjunto de personas que lo forman, tomadas separadamente. Como bien señala Ander-Egg al respecto:

"La experiencia ha demostrado que lo que se obtiene en una reunión de grupo, es diferente a la información que se puede obtener de la totalidad de los miembros que la integran, considerados individualmente." ¹

ENTREVISTA INDIVIDUAL	ENTREVISTA GRUPAL
<ul style="list-style-type: none"> • Relación directa sujeto-sujeto entre el entrevistador y el entrevistado 	<ul style="list-style-type: none"> • La relación se establece con un grupo como sujeto colectivo, y no con una persona individualmente
<ul style="list-style-type: none"> • Se formulan relativamente muchas preguntas a una sola persona 	<ul style="list-style-type: none"> • Se formulan relativamente pocas preguntas al grupo
<ul style="list-style-type: none"> • Se obtiene información acerca de las opiniones, experiencias o vivencias individuales del entrevistado 	<ul style="list-style-type: none"> • Se obtiene información acerca de la opinión colectiva del grupo, a través de un consenso donde todos aportan y complementan

Por otra parte, aunque no nos proponemos aquí abundar al respecto, es importante considerar que existen otros criterios propuestos por diferentes autores para clasificar los tipos de entrevistas. Por ejemplo, algunos, atendiendo a su función, diferencian las entrevistas informativas (dirigidas a recoger datos sobre las personas) de las terapéuticas u orientadoras (que se emplean usualmente en el campo de la psicología,

¹Ander-Egg, E. : Hacia una metodología del trabajo social. Editorial ECRO, Argentina, 1976.P. 73.

la pedagogía y otras ciencias afines con la finalidad de ofrecer orientación consultiva o desarrolladora). Otros especialistas identifican entrevistas exploratorias, descriptivas o explicativas, en correspondencia con los objetivos de la investigación y las consiguientes estrategias empleadas.

Elaboración de la guía de la entrevista:

1. Consigna o demanda de cooperación

2. Preguntas:

2.1. Contenido y cantidad (según indicadores)

2.2. Tipos de preguntas:

2.2.1. Según su función:

- de contenido
- de control
- de filtro
- colchón

2.2.2. Según el grado de libertad de respuesta:

- abiertas
- cerradas (dicotómicas o politómicas)
- mixtas

2.2.3. Según la coincidencia entre el objetivo y el contenido de la pregunta:

- directas
- indirectas

2.2.4. Según su correspondencia con la realidad concreta del sujeto:

- incondicionales
- condicionales

2.3. Formulación adecuada y comprensible

2.4. Secuencia de las preguntas

Procedimientos para registrar la información

El registro de la información es muy importante. Cuando no se tiene la posibilidad de grabar la entrevista o de que un ayudante tome notas directas, es indispensable que el entrevistador idee un sistema de símbolos, abreviaturas o taquigráficos que le permitan registrar las palabras exactas del sujeto, sin corregirlas, mejorar la sintaxis ni aclararlas. Tan pronto culmine la entrevista debe escribir extensamente todo lo anotado, mientras que la experiencia es aún vívida. No debe postergarlo, ya que la memoria puede fallar e introducirse deformaciones en la información. Es importante también anotar lo

observado (gestos, expresiones, silencios, etc.) de la forma más objetiva posible.

Cuando las entrevistas son estructuradas, el registro se facilita porque existe un formulario escrito con categorías prefijadas para las preguntas cerradas. En las abiertas, hay que tener en cuenta los mismos requisitos que para las entrevistas no estructuradas o semiestructuradas.

En todos los casos pueden hacerse planillas especiales con una columna para anotar lo observado, otra para recoger las palabras exactas del sujeto, y una tercera reservada para comentarios y anotaciones del propio entrevistador.

Una vez confeccionado el plan de la entrevista, es recomendable realizar un pequeño pilotaje del instrumento para ponerlo a prueba y perfeccionarlo.

Condiciones indispensables para la realización de la entrevista

Antes de aplicar la entrevistas a la muestra seleccionada, es indispensable llevar a cabo la preparación o entrenamiento de los entrevistadores, ya que el éxito depende en gran medida de la habilidad y experiencia de éstos, de su dominio de la técnica, sus cualidades personales y la claridad respecto a los objetivos perseguidos y el tipo de información que deben recoger.

Partes fundamentales de la entrevista:

- inicio o apertura
- parte central, desarrollo o cuerpo de la entrevista
- parte final, conclusión o cierre

Inicio o apertura: su objetivo primordial es el establecimiento de una relación (rapport) adecuada con el sujeto, lo que posibilita garantizar que la persona:

- acepte ser entrevistada
- se interese por la entrevista
- coopere activamente, ofreciendo la información requerida

Para el logro del rapport es fundamental plantear desde el primer momento la consigna o demanda de cooperación, en la cual quedará claramente establecido:

- la identidad y competencia profesional del investigador
- el valor de la investigación
- la importancia de las respuestas del entrevistado
- la promesa de reserva y discreción respecto al manejo de la información ofrecida por el entrevistado (confidencialidad)

Es por tanto imprescindible una actitud que ponga de manifiesto la capacidad profesional del entrevistador, que va desde su apariencia externa, hasta el respeto, la cordialidad, el trato cálido y amistoso que facilite un clima de confianza y apertura.

Muchas veces es necesario vencer tendencias defensivas y las objeciones iniciales en el entrevistado, apelar a la persuasión para asegurar su cooperación, revertir la desconfianza que expresa ante una situación en que se le solicita ofrecer información concerniente a esferas de su propia vida o la ajena.

En el siguiente ejemplo, observamos que el sujeto se muestra reticente a ser entrevistado. Aquí pueden estar en interjuego diversos factores: la actitud defensiva generada por la preocupación de que su nombre sea controlado por alguna entidad que desconoce, o la falta de confianza en sus propios conocimientos, en su competencia como fuente de información. Puede suceder también que las razones anteriores no sean más que pretextos para evitar una situación percibida como inconveniente porque le roba su tiempo libre, entre otras razones.

Por tanto, el rol del entrevistador se centra en ofrecerle información para atenuar su actitud defensiva, reiterarle nuevamente los propósitos de la entrevista, haciendo énfasis en el valor de la información que puede aportar, con lo cual lo compromete a cooperar.

- **Entrevistado:** La verdad, a mí me preocupa saber cómo Ud. consiguió mi nombre, quién le dijo que me entrevistara...
- **Entrevistador:** Su nombre fue seleccionado al azar, a partir de un listado de todos los maestros primarios que trabajan en las escuelas de este municipio y nos fue facilitado por la Dirección Municipal de Educación. A nosotros nos interesa conocer, como le expliqué inicialmente, el estado de opinión general de los maestros acerca de los nuevos programas.
- **Entrevistado:** Yo lo que no veo es cómo puede interesarles mi opinión. Estoy acabado de graduar y tengo poca experiencia en la docencia...
- **Entrevistador:** Precisamente, Ud. puede ofrecernos un punto de vista interesante, que nos permitirá valorar cómo piensan los maestros jóvenes y qué problemas reales tienen que enfrentar para desarrollar los nuevos programas.

Parte central: su objetivo es explorar la temática investigada para obtener la información que se busca. Aunque haya sido elaborada una guía de entrevista de gran calidad, la indagación puede fracasar si no se toman en consideración algunas sugerencias prácticas como son entre otras:

a) La meta de la entrevista es obtener información por parte del sujeto. Por ello, no debe ser de ningún modo un intercambio de información. Así, el entrevistador debe hablar solamente lo indispensable, tiene que evitar intercalar comentarios, empleando en lugar de éstos, frases sencillas como: "Continúe Ud., por favor", "¿Ud. decía?", etc. Tiene que evitar la tentación de expresar sus propios criterios, de demostrar sus conocimientos e información. En otras palabras: tiene que dejar hablar a la persona entrevistada.

b) El papel del entrevistador es recoger información, por lo que no puede erigirse en juez; sus actitudes, opiniones y juicios no pueden interferir el desarrollo de la entrevista, resultando contraproducente que tome partido, critique o censure.

Por ejemplo:

- **Entrevistador:** ¿Considera Ud. que las relaciones sexuales prematrimoniales en los jóvenes son correctas?
- **Entrevistado:** Bueno, a mí me parece que en las muchachas no son correctas. La mujer tiene que cuidar su prestigio y su honra, mientras que en el hombre eso no se interpreta igual.
- **Entrevistador:** ¿De modo que en el hombre sí y en la mujer no?. ¿No le parece que esa posición es claramente machista y discriminatoria hacia el sexo femenino?

c) Es esencial garantizar que la entrevista no se desvíe de sus propósitos, que no se pierda el hilo conductor. Cuando tal cosa sucede, hay que traer de nuevo al sujeto al foco central de la indagación con frases tales como: "Estábamos hablando de...", "Ud. decía que...", etc.

d) Hay que respetar los silencios del entrevistado, no forzarlo con preguntas apresuradas, darle que reflexione y se tome el tiempo necesario para ello.

e) Es importante observar atentamente al sujeto para captar indicios subliminales, anotar sus gestos expresiones, las inflexiones de la voz, los silencios, los bloqueos y las interrupciones. Estos son fuentes importantes de información complementaria, y a veces primaria.

Conclusión o cierre: sus finalidades son resumir brevemente la entrevista, agradecer al sujeto la información brindada y el tiempo dispensado, promover sentimientos de satisfacción y agrado, para que considere la entrevista como una experiencia provechosa y no se sienta simplemente utilizado. Consecuentemente, el cierre nunca debe ser abrupto, sino adecuado a las características concretas de cada situación.

RESUMEN

- En las investigaciones en las ciencias sociales y especialmente en el campo de las ciencias de la educación, son empleadas con gran frecuencia las entrevistas y las encuestas, como técnicas de interrogación que permiten recoger información de utilidad mediante preguntas que se formulan a las personas investigadas. La determinación de los objetivos específicos de la encuesta, teniendo en cuenta: la correspondencia con el diseño teórico-metodológico; la claridad y precisión respecto al tipo de información que se desea obtener, en función de los indicadores empíricos de las variables estudiadas
- Existen diferentes tipos de encuesta y entrevista: Según la estructura y según la vía de obtención de la información:
- En el diseño del cuestionario para la entrevista y la encuesta: se determina la consigna o demanda de cooperación y se elaboran diferentes tipos de preguntas su contenido y cantidad dependerá de los indicadores. Deberán tener una formulación

adecuada y comprensible lo que determinará su secuencia de las preguntas

- Una vez elaborado el cuestionario se realizará un pilotaje, así como, el establecimiento de las condiciones indispensables para la realización de la encuesta. La aplicación del instrumento a la muestra permitirá la evaluación de la información recogida

BIBLIOGRAFÍA

1. Ander-Egg, E. : Hacia una metodología del trabajo social. Editorial ECRO, Buenos Aires, 1976.
2. Best. J. : Cómo investigar en educación. Ediciones Morata S. A., Madrid, 1972.
3. Castellanos B. : Selección de Temas de Metodología de la Investigación Social. Editora Política, La Habana, 1982.
4. Castellanos, B. : La investigación en el campo de la educación: retos y alternativas. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona, La Habana, 1996.
5. Colectivo de autores de la Universidad de La Habana : Metodología de la investigación social. P. 116-158.
6. García Inza, M. L. : Modelo teórico-funcional del método científico. Facultad de Pedagogía. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona.
7. García Inza, M. L. : Maestro investigador. Facultad de Pedagogía. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona, 1991.
8. García Inza, M. L. : Guías metodológicas y materiales de apoyo a la docencia. Facultad de Pedagogía. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona.
9. Goode. W. y Hatt, P. : Métodos de investigación social. P. 227-257.
10. Hernández, R. y otros : Metodología de la investigación social. Editorial Mc Graw-Hill, México, 1991.
11. Machado Bermúdez, R. : Cómo se forma un investigador. P. 284-303.
12. Nocado, I. y Abreu, E. : Metodología de la investigación pedagógica y psicológica. Tomo II. Editorial Pueblo y Educación, La Habana. P. 38-62.
13. Osipov, G. y otros : Libro de trabajo del sociólogo. Editorial Ciencias
14. Pardinas, F. : Métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales. Editorial Siglo XX, México, 1983. P. 78-91.
15. Rojas Soriano, R. : Métodos para la investigación social. Editorial P y V. México, 1986.
16. Selltiz. C. y otros : Métodos de investigación en las relaciones sociales.
17. Spirin, L. F. y otros : Métodos de la investigación pedagógica. P. 119-156.
18. Zdravomislov, A. G. : Metodología y procedimientos de las investigaciones sociológicas. P. 153-206.

