

## NTP 107: Diseño y realización de entrevistas

Design and pursuit of interviews  
Projet et realisations d'entretiens

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

### Redactor:

Silvia Royo Beberide  
Lda. en Psicología

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA - BARCELONA

### Definición

La entrevista personal es una técnica para obtener cierta información deseada, de un sujeto determinado de antemano, por medio de una conversación directa fijada en un cuestionario previo y preciso.

La entrevista, como técnica de recopilación, va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre; en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o un bosquejo de cuestiones para orientar la conversación.

La entrevista se emplea para medir opiniones. En el campo de la prevención, la entrevista, junto con la observación y el cuestionario, es el método psicosocial más adecuado para cuantificar y medir en lo posible los problemas y conceptos que se han seleccionado con anterioridad.

### Tipos de entrevista

Podemos decir que hay dos tipos de entrevista:

#### Entrevista estructurada

Es un interrogatorio en el que las preguntas se plantean siempre en el mismo orden y se formulan en los mismos términos. El formulario está previamente preparado y estrictamente normalizado.

#### Entrevista no estructurada

La entrevista no estructurada deja mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y del entrevistador, se trata, en general, de preguntas abiertas respondidas dentro de una conversación. Puede tener tres formas:

**Entrevista localizada:** el entrevistador dispone de una lista de cuestiones relativas al problema a investigar en torno a las cuales se localiza la entrevista, sin una estructura formalizada. El entrevistador debe ser hábil para saber escuchar y ayudar a expresarse y esclarecer, pero sin sugerir. La entrevista localizada se emplea para estudiar situaciones que han provocado cambios de actitud en las personas sometidas a ellas.

**Entrevista clínica:** no trata de analizar la experiencia que han tenido varias personas, sino de estudiar las motivaciones y sentimientos de las mismas. La guía de entrevista tiene una serie de cuestiones de base y de preguntas relacionadas con los sentimientos y actitudes que se van a estudiar.

**Entrevista no dirigida:** el entrevistador tiene completa libertad para expresar sus sentimientos y opiniones. El entrevistador tiene que animarle a hablar de un determinado tema y orientarle, debe crear una atmósfera "facilitadora" en la que el sujeto se halle en libertad para expresarse.

### El entrevistador

## Condiciones ideales

**Físicas:** Buena salud. Apariencia agradable. Modales corteses. Facilidad de palabra.

**Psicológicas:** Agilidad y flexibilidad mental. Facilidad para entrar en contacto con la gente. Buenas dotes de observador. Sentido del detalle. Simpatía. Buena memoria. Capacidad de síntesis.

**Culturales:** Nivel de instrucción por encima de la media. Conocimientos taquigráficos. Letra legible. Capacidad de hacer resúmenes objetivos e informes.

**Morales:** Honradez profesional. Sinceridad. Educación. Constancia. Prudencia. Interés por la investigación.

## Selección

La selección de entrevistadores debe hacerse en base al fin de la investigación. Un factor importante a tener en cuenta a la hora de la selección será la clase social y el medio económico de los entrevistados, el origen geográfico, el nivel cultural, etc.

## Técnica y práctica de la entrevista

Hay 6 etapas:

### Selección de los entrevistados

Muestra personal, por nombre y dirección.

Muestra de cuota, por caracteres personales (edad, sexo, profesión).

Muestra de área, por zona geográfica (barrio, manzana, piso).

### Elección del momento

No interrumpir tareas urgentes.

El aviso previo hace perder espontaneidad.

### Toma de contacto

Exponer la finalidad de la entrevista.

Resaltar la importancia de la opinión del entrevistado.

No utilizar la palabra investigación, sino estudio, visión panorámica, etc.

Destacar el carácter confidencial y anónimo de las respuestas.

### La entrevista propiamente dicha

Situar cómodamente al sujeto.

Ponerse a cubierto de indiscreciones y testigos.

Acercarse al sujeto: "recibirlo en casa".

Hacer las preguntas textualmente por orden.

Señalar el estado de ánimo del entrevistado.

Si el interrogado se niega a responder a más de cinco preguntas, terminar la entrevista, pero anularla, sustituyéndola por otra de las mismas condiciones.

Si el entrevistado solicita ver las anotaciones que hace el entrevistador, mostrárselas con toda naturalidad.

Evitar influir al entrevistado.

Preguntar directamente y sin vacilar.

No experimentar asombro ante ninguna respuesta.

Para conseguir la máxima espontaneidad hacer las preguntas con cierta rapidez, no dejando descanso entre una y otra.

Usar el cuestionario de manera informal evitando que la entrevista parezca un interrogatorio.

Evitar todo lo que implique crítica, sorpresa, aprobación o desaprobación, tanto al formular las preguntas como ante las respuestas.

Evitar al preguntar el tono de lectura, centrando la atención en el entrevistado y no en el cuestionario.

Usar frases de transición al cambiar de tema o de escenario.

Dejar constancia escrita de los cambios introducidos eventualmente en el cuestionario.

Hacer breves comentarios que ayuden a la comunicación. Manifestar al entrevistado que su opinión es muy interesante y necesaria, pero sin expresar crítica o aprobación-desaprobación de su opinión.

El silencio es el primero y mejor relanzamiento que podemos hacer.

Evitar las respuestas sí, no, no sé.

Ayudar y motivar a responder sin sugerir la respuesta.

### **Término de la entrevista**

Cuando la investigación requiera posteriores entrevistas, se ha de cortar el interrogatorio en el momento oportuno, cuando el interrogado mantiene aún deseos de seguir hablando, con lo que queda la puerta abierta para la próxima sesión.

En todos los casos habrá que terminar cada entrevista con un clima de cordialidad, despidiéndose con palabras de agradecimiento.

Hay que desaparecer rápidamente, ya que el entrevistado puede desear rectificar sus opiniones.

### **Cómo registrar las respuestas**

Es aconsejable prescindir de escribir durante la entrevista. Pero la anotación posterior presenta dos inconvenientes:

Los límites de la memoria humana.

La distorsión por elementos subjetivos.

Para una mayor fidelidad en la recogida de datos es más recomendable la anotación directa, mejor aún si puede contarse con un magnetófono pidiendo consentimiento previo al interrogado.

### **Resumen de normas para la entrevista**

Aborde gradualmente al entrevistado, creando una corriente de amistad, identificación y cordialidad.

Ayude al interrogado para que se sienta seguro y locuaz.

Déjele concluir su relato y ayúdele luego a completarlo contrastando fechas y hechos.

Procure formular las preguntas con frases fácilmente comprensibles, evite formulaciones embarazosas con carácter personal o privado.

Actúe con espontaneidad y franqueza, y no con astucias y rodeos.

Escuche al informante con tranquilidad, paciencia y comprensión, pero desplegando una crítica interna inteligente.

Evite la actitud de "personaje" y los alardes de autoridad.

No dé consejos y no haga admoniciones morales. No rebata al informante.

Preste atención no sólo a aquello que él desea aclarar, sino también a lo que no quiere o no puede manifestar sin ayuda.

Evite toda discusión sobre las consecuencias de las respuestas.

No apremie al interrogado, concédale tiempo suficiente para que acabe su relato, y valore sus contestaciones.

## Ventajas de la entrevista

Puede ir más allá de la conducta y de los problemas sociales.

Puede llegar a los "verdaderos orígenes" de los hechos humanos.

Tiene flexibilidad para adaptarse a las personas y a las circunstancias, se pueden aclarar y repetir las preguntas.

Da la oportunidad de observar al entrevistado: reacciones, ambiente, etc.

Es fácil verificar la veracidad de las respuestas.

Obtiene fácil respuesta a cuestiones personales íntimas de las que es más fácil hablar que escribir.

Da garantía de que la respuesta es individual; por escrito puede hacerse en grupo o sugerida por otra persona.

El número de no respuesta es menor.

Se pueden obtener respuestas espontáneas.

Puede durar todo el tiempo necesario una vez que se oriente el tema.

Es una técnica eficaz para obtener datos relevantes y significativos desde el punto de vista de las ciencias sociales.

Los datos obtenidos son susceptibles de cuantificación y tratamiento estadístico.

El entrevistado no tiene que saber leer ni escribir.

## Limitaciones e inconvenientes de la entrevista

**Inherentes a la entrevista** Limitaciones de la expresión verbal.

Falta de secreto de las respuestas.

**Limitaciones del entrevistado** ¿Está dispuesto a proporcionar la información?

¿Comprende las preguntas?

¿Responde con sinceridad?

¿Se expresa adecuadamente?

**Limitaciones del entrevistador** Influencia del aspecto personal.

Influencia de las opiniones personales.

**Limitaciones económicas** Exige más tiempo: mayor costo.

Viajes y desplazamientos.

## Bibliografía

(1) ANDER EGC, E.

**Introducción a las técnicas de investigación social**

Buenos Aires, Ed. Amorrortu. 1978

(2) BUGEDA, J.

**Manual de Técnicas de Investigación Social**

Madrid, Instituto de Estudios Políticos, 1974

(3) MAYNTZ, R., HOLM, K., HUBNER, P.

**Introducción a los métodos de la sociología empírica**

Madrid. Ed. Al. Univ. 1975

(4) RUIZ OLABUENAGA, J. L.

**Métodos de Investigación Social. 2 vol.**

Bilbao. Departamento de Sociología. Universidad de

Deusto. 1972

(5) SELLTIZ, C.

**Métodos de Investigación en las relaciones sociales**

Madrid. Ed. Rialp. 1971

(6) SILLS, D. L.

**Enciclopedia internacional de las ciencias sociales**

Madrid. Ed. Aguilar 1974

(7) CAPLOW, T.

**L'enquête sociologique**

Paris. Libraire Armand Colin 1970

(8) CHEVRY, G.F.

**Práctica de las encuestas estadísticas**

Barcelona. Ed. Ariel 1967

(9) HAYMAN, H.

**Diseño y análisis de las encuestas sociales**

Buenos Aires, Ed. Amorrortu. 1968

(10) MUCHIELLI, R.

**El cuestionario en la encuesta psico-social**

Madrid. Ibérico Europea de ediciones. 1974