



OXFAM

www.oxfam.org.uk/policyandpractice

REALIZAR ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS

¿Por qué dominar esta técnica?

Las entrevistas semi-estructuradas son una técnica muy utilizada en las investigaciones sobre desarrollo. A diferencia de las entrevistas formales, que siguen un formato rígido con una serie de preguntas establecidas, las entrevistas semi-estructuradas se centran en temas específicos pero los abordan como si fuera una conversación. Suelen ser la mejor manera de averiguar las *motivaciones* que subyacen detrás de las decisiones y los comportamientos de las personas, así como sus *actitudes y creencias*, y las *consecuencias* que han tenido *en sus vidas* políticas o acontecimientos concretos. A menudo proveen información valiosa, que el investigador/a no contemplaba. Y tanto si se entrevista a un funcionario, a una campesina, o a un maestro, hay algunos *consejos* y técnicas para sacar el mejor provecho de la conversación.

Cómo realizar entrevista semi-estructurada.

1. Identificar a las personas adecuadas para la entrevista.

- Con quién debemos hablar depende del tema de nuestra investigación.
- ¿Hay informantes clave con los que debemos reunirnos? (ej. El jefe de la comunidad, la dirigente de una organización de mujeres, un comerciante importante, un funcionario del Gobierno). Si es así, lo mejor es no entrevistar a ese informante clave en primer lugar: habla con otras personas, y usa la información obtenida para enfocar las preguntas que le plantees al informante clave.
- ¿Está buscando testimonios de los miembros de la comunidad? Asegúrese de no reunir únicamente casos que se adapten a lo que espera encontrar: busque diversidad. Utiliza la técnica de “bola de nieve” para ampliar sus contactos: pida a cada persona entrevistada que le sugiera otras personas con las que podría hablar. El riesgo que conlleva esta técnica es que solo conozca a personas de una misma red social, así que pida a las personas entrevistadas que le sugieran gente diversa (personas mayores, jóvenes, hombres, mujeres, ricos y pobres, personas de diferentes grupos étnicos, etc.).
- No asuma que todos los agricultores, comerciantes, maestros, etc., son hombres. Si solo le presentan a hombres, sea proactivo/a y pida escuchar la perspectiva de las mujeres. Cuando conozca a una mujer, tendrá la posibilidad de conocer a más usando la técnica de la bola de nieve. Del mismo modo, no asuma que “el cabeza de familia” puede responder por todos los integrantes del hogar: cada persona tendrá una perspectiva diferente que aportar.
- Siga las recomendaciones de colegas y compañeros/as acerca de las costumbres locales. Por ejemplo, hable primero con el/la dirigente de la comunidad, para que él o ella aprueben su presencia en la comunidad; pero no deje que decida con quién

hablar: utilice la técnica de la bola de nieve para ampliar su red de contactos y asegúrese de que no hablen con usted por obligación (consulte “Investigar con ética” para obtener más recomendaciones al respecto).

2. Cómo organizar una entrevista.

- Preséntese y explique su propósito. De ser pertinente, explique que no está llevando a cabo un proyecto y que no conseguirá un cambio inmediato, pero que espera que, aprendiendo más acerca de su situación e informando sobre ella, sea posible contribuir a generar un cambio. Repítalo cuando vaya a marcharse: su presencia creará expectativas que deberá manejar de forma honesta.
- Consentimiento y confidencialidad. Cada persona entrevistada debe dar su consentimiento informado, aunque se trate de una conversación informal (ver “Investigar con ética”). Deje claro el nivel de confidencialidad de la entrevista: ¿Será confidencial? ¿Se grabará o sus declaraciones serán “extraoficiales”? ¿Será una declaración anónima o aparecerá su nombre?
- Lugar. Donde sea conveniente y cómodo para la persona entrevistada, ya sea en su oficina, en su hogar, en su huerto o en un puesto del mercado. Puede obtener una gran cantidad de información adicional observando y haciendo preguntas sobre ese lugar y sobre el ambiente.
- Horario. Adapte el horario de la entrevista a la persona entrevistada. ¿Cuánto debe durar la entrevista? Una hora suele ser lo adecuado. Dígales cuánto tiempo durará y cíñase a ello.
- Traducción. Si está trabajando con un/a intérprete, pídale que sea el canal a través del cual usted se comunica, de modo que pueda hacer las preguntas como si estuviera hablando directamente con la persona entrevistada (¿Cuánto tiempo llevas viviendo aquí?, no ¿Cuánto tiempo lleva ella viviendo aquí?) y el/la intérprete responda con las palabras de la persona entrevistada (“Llevo nueve años viviendo aquí”, no “ella ha vivido aquí...”). Esta es la mejor manera de asegurarse de que el/la intérprete simplemente traduzca, en lugar de hacer una interpretación de lo que se dice.
- ¿Grabar o escribir? Usar una grabadora de cinta o digital facilita que pueda concentrarse en lo que se está diciendo, pero puede intimidar a la persona entrevistada y la transcripción requiere mucho tiempo.

Tomar notas mientras escuchas ayuda a *capturar la información más relevante, pero puede distraer de la conversación, y requiere que pase a limpio sus notas ese mismo día.*

3. Habilidades para escuchar, entender y cuestionar

Escuchar y entender: *Ponga toda su atención en la persona entrevistada (¡apague su teléfono móvil!).* Escuche su versión de los hechos, pero observe también sus actitudes y creencias. Trate de no mostrar juicio alguno acerca de lo que se está diciendo, especialmente si está en desacuerdo o si le impresiona lo que está escuchando, ya que su reacción puede afectar a la conversación. Si no está seguro/a de haber entendido lo que quiere decir, intente parafrasear la idea principal ej. *¿Entonces está diciendo que...? y espere a que lo corrobore o se corrija.*

Preguntar: Hay muchas maneras de hacer las mismas preguntas:

- Empezar la conversación. Empezar preguntando por algo evidente o tangible (¿Cuánto tiempo ha trabajado estas tierras?). Después haga preguntas más abstractas y deje las preguntas más sensibles para el final.
- Abra el medio de comunicación. Haga preguntas como ¿quién?, ¿qué? ¿cuándo?, ¿dónde? ¿por qué? ¿cómo?

- Compare y contraste. Lleve a la persona entrevistada a pensar en similitudes y diferencias entre las cosas, especialmente antes y después de eventos clave. (*¿Cómo ha funcionado el Ministerio desde que comenzaron las nuevas políticas?*).
- Impacto. Pregunte cómo han afectado ciertos acontecimientos a la persona entrevistada y a su familia, incluyendo su salud, educación, ingresos, seguridad, etc.
- Situación hipotética. Haga alguna pregunta que lleve a la persona entrevistada a imaginar una realidad alternativa. *¿Y si algo fuera diferente? (ej. ¿Si pudiese enviar a su hija a la escuela, cómo cree que serían sus oportunidades en la vida?; ¿Qué es lo que usted conservaría si hubiese una inundación?)*.
- Temas sensibles. Consiga que alguien de la zona le aconseje sobre cómo abordar preguntas personales o difíciles.
- Evite hacer varias preguntas formuladas en una sola. Ej. *¿Cuánto cuesta cultivar este producto y cómo cree que podrían cambiar los costes?* Corre el riesgo de confundir a la persona entrevistada, o confundirse usted mismo/a mismo con su respuesta. Es mejor ir paso a paso.

4. Temas sobre los que hablar

Cada entrevista tiene un propósito diferente. No obstante, hay cierta información que siempre debemos obtener y buenas técnicas para lograrlo independientemente de cuál sea el tema.

Información necesaria:

Información básica acerca de la persona entrevistada y de la entrevista, por ejemplo:

- Nombre de la población / ciudad y distrito (revisar ortografía).
- Nombre de la persona entrevistada (revisar ortografía)
- Edad y estado civil.
- Ocupación principal o fuente de ingresos de la persona entrevistada.
- Número de hijos y sus edades (y si van al colegio).
- Fecha de la entrevista, nombre completo y datos de contacto del entrevistador/a.

La información básica varía dependiendo del estudio y el contexto, y si la persona entrevistada pide ser anónima, esto debe tenerse en cuenta. En algunas situaciones, es mejor registrar los nombres y direcciones de los informantes por separado de las notas de la entrevista.

Los temas a tratar en la guía de tu entrevista, dependerán del tema sobre el que se esté investigando. Haz una lluvia de ideas con los temas más importantes y obtén opiniones de otras personas para hacer una lista con los 5 o 7 temas más importantes. Siempre debes tener presente cuáles son prioritarios. Asegúrate de incluir preguntas que permitan al entrevistado hablar de sus problemas. Prueba tu guía en los primeros dos entrevistados, analiza y revisa los resultados, y agrega o elimina temas de tal manera que la conversación esté ordenada y fluya con mayor naturalidad.

Hablar de dinero y medidas

- Dinero: 400 baht, 20 chelines. ¿Cuánto dinero es eso? Solo la población local entiende el valor de la moneda local, así que encuentre la manera de expresarlo en otros términos. Dar la equivalencia a dólares estadounidenses puede ayudar, pero ¿cuánto supone para la población local? Pregunte costos y precios relevantes en sus vidas: ¿A cuánto ascienden sus ventas mensuales?, ¿Cuál es el precio del saco de arroz? ¿Cuánto cuesta ir al médico o enviar los niños a la escuela?

- **Medidas:** Los agricultores generalmente usan medidas locales: en Zambia por ejemplo, el arroz se compra y vende por latas, cuencos o sacos. Si desea calcular los precios, necesita saber el peso en Kg. Investigue, antes o después de la entrevista, la equivalencia en Kg de las medidas locales (e incluya esta información en las notas de las entrevistas), pero hable con la persona entrevistada en medidas locales. Asegúrese de que las medidas no sean confusas a la hora de hacer la equivalencia (un problema común con los acres y hectáreas en África Oriental).

Al final de la entrevista:

- Pregunte a la persona entrevistada si tiene dudas o si quiere preguntar algo. Reserve tiempo para esto. Trate las entrevistas como un intercambio de información mutuo, no como una forma de extraer información en un solo sentido.
- Recalque que quiere incluir su experiencia como parte de su investigación. Asegúrese de aclarar si:
 - Puede usar su nombre real o debe cambiarlo (y si hay algunos otros detalles que deba cambiar para ocultar su identidad);
 - Puede tomarle una fotografía o algún otro tipo de evidencia y utilizarlos junto con su testimonio.
- Apunte el acuerdo al que hayan llegado y mientras pase a limpio sus notas, cambie los nombres si se requiere.
- Tan pronto como se vaya, tome notas sobre el contexto de la reunión: cómo conoció a esta persona, dónde tuvo lugar la entrevista, quién estaba presente, el ambiente, si notó algo poco habitual, y finalmente los comentarios que se hicieron al terminar la reunión (¡suelen ser los más reveladores!).

5. Después de la entrevista

- Pase a limpio sus notas tan pronto como le sea posible (es mejor si lo hace ese mismo día). Si sus notas están escritas palabra por palabra, puede escribir parte de la entrevista de forma narrativa en primera persona.
 - Recopile toda la información adicional que necesite respecto a precios o medidas locales, de modo que después pueda hacer comparaciones o cálculos.

¿QUÉ PUEDE SALIR MAL?

Que la persona entrevistada no esté a la hora y en el lugar acordados.

Esto es muy común, así que mantenga cierta flexibilidad en sus horarios de entrevistas. Simplemente puede que lleguen tarde. O puede haber alguna razón: ¿podrían estar nerviosos/as u hostiles por el tema de la entrevista? Si es posible, póngase en contacto con ellos/as para tranquilizarlos y explíqueles que al hacer la entrevista estarán destacando su perspectiva, y trate de convencerlos para que se reúnan con usted después.

La experiencia de la persona no es lo que buscaba o esperaba.

¡Aprenda de lo que está escuchando! Puede aportar un contra-ejemplo interesante, una visión de la diferencia entre las personas, o la perspectiva de un observador. Podría resultar ser una de las entrevistas más interesantes que haga. Después, revise sus propias ideas sobre lo que es una experiencia típica en este contexto. Puede suceder que la persona no tenga mucho que decir, pero sea amable y continúe la entrevista por una cantidad de tiempo suficiente.

El/la intérprete parafrasea o interpreta las palabras del entrevistado.

Es habitual a mitad de la entrevista. Un claro síntoma de que esto está sucediendo, es que el/la intérprete se refiera al entrevistado en tercera persona (“Él o ella dice/piensa”). Usted puede estar de hecho haciendo lo mismo (“¿Y qué piensa él o ella al respecto?”). Cuando note que esto está sucediendo, indíquesele al/a la intérprete y pídale que vuelva al estilo que acordaron previamente.

Aparecen otras personas que se ponen a escuchar

Esto puede no importar, si el tema no es delicado, pero puede afectar a la entrevista, especialmente si la otra persona tiene una relación importante con la persona entrevistada (por ejemplo, si es su esposo o su jefe). La mejor manera de evitarlo es dejar que la persona entrevistada escoja el lugar y la hora para hablar. Y si se da esta situación y hay dos entrevistadores/as, uno de ellos puede pedirle una entrevista a la persona recién llegada y llevarla a otro lugar. O si es posible, puede sugerirle a esta persona que vuelva en otro momento. No obstante, si la persona se queda durante la entrevista, averigüe de quién se trata y cómo podría haber influido en las declaraciones de la persona entrevistada, y asegúrese de ponerlo en sus notas.

En algunos casos, el hecho de que se presente otra persona puede ser favorable, si la persona entrevistada se siente cómoda, y puede que consiga que otras personas confirmen la información, e incluso ampliar la entrevista a un grupo más amplio.

OTROS RECURSOS

En el capítulo 10 (págs. 35-39) del manual [Knowing your Audience](#) del Commonwealth Educational Media Centre for Asia (CEMCA) puede encontrarse una comparación de entrevistas estructuradas y semi-estructuradas, con más consejos: www.cemca.org/books/chap10.htm

Más sugerencias sobre escucha, comprensión y preguntas, en los [“Métodos de investigación” del Centro de Investigación sobre la Pobreza Crónica](#).

Las y los investigadores pueden encontrar útiles los siguientes materiales: [las directrices de investigación de Oxfam](#), incluidas las guías [Integración del género en la planificación de las investigaciones](#), [Investigar historias con interés humano](#), [Undertaking Research with Ethics](#) y [Conducting Focus Groups](#) (ambas en inglés).

ENLACES

Todos los enlaces han sido consultados por última vez en marzo de 2019.

Knowing Your Audience: A Manual for Educational Media Researchers (CEMCA) en inglés:

https://cemca.org.in/ckfinder/userfiles/files/MEMR_KNA_Full_reduced%20size.pdf

Entrevistas del paquete de métodos de investigación del Centro de Investigación sobre la Pobreza Crónica (en inglés):

http://www.chronicpoverty.org/uploads/publication_files/toolbox-4.2.pdf

Directrices de investigación de Oxfam: <https://policy-practice.oxfam.org.uk/our-approach/research/research-guidelines>

Undertaking Research with Ethics (en inglés): <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/undertaking-research-with-ethics-253032>

Integración del género en la planificación de las investigaciones: <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/integrating-gender-in-research-planning-620621>

Investigar historias con interés humano: <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/researching-human-interest-stories-253014>

Conducting Focus Groups (en inglés): <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/conducting-focus-groups-578994>

© Oxfam Internacional; marzo de 2019

Esta guía está elaborada por el Equipo de Investigación de Oxfam con el objetivo de que sea utilizada por el personal de Oxfam, organizaciones socias, así como por otros investigadores y personas que trabajen en desarrollo. Fue escrito originalmente por Kate Raworth con la colaboración de Swati Narayan, Caroline Sweetman, Jo Rowlands y Adrienne Hopkins, y fue revisado y actualizado por John Magrath y Martin Walsh. Esta nueva actualización ha sido editada por Martin Walsh. Se publicó originalmente en noviembre de 2012.

El texto es de uso gratuito puede ser usado sin costo para fines educativos y de investigación, siempre que se referencie la fuente completa. El propietario de los derechos de autor solicita que se le notifique toda referencia al presente texto, con fines de evaluación del impacto. Para utilizar el texto en cualquier otra circunstancia, o para reutilizarlo en otras publicaciones, o para su traducción o adaptación, es necesaria una autorización y puede que se solicite el pago de la tarifa correspondiente. Correo electrónico: publish@oxfam.org.uk

Oxfam agradece los comentarios y opiniones sobre sus directrices de Investigación. Si desea comentar algún aspecto de este documento, por favor comuníquese con research@oxfam.org.uk. Para obtener más información sobre las investigaciones y publicaciones de Oxfam, puede consultar www.oxfam.org.uk/policyandpractice

La información en esta publicación es correcta al momento de su impresión.

Publicado por Oxfam GB para Oxfam Internacional con el código ISBN 978-1-78077-323-0 en marzo de 2019.

Oxfam GB, Oxfam House, John Smith Drive, Cowley, Oxford, OX4 2JY, UK. Oxfam es una organización sin ánimo de lucro en Inglaterra y Gales (No. 202918) y en Escocia (SC039042). Oxfam GB es miembro de Oxfam Internacional.

Oxfam es una confederación internacional de 20 organizaciones que trabajan juntas en más de 90 países, como parte de un movimiento global a favor del cambio, para construir un futuro libre de la injusticia que supone la pobreza.

www.oxfam.org