



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 no contemplaba. Y tanto si se entrevista a un funcionario, a un granjero, 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 debes hablar depende del tema de tu investigación.
- ¿Hay informantes clave con los que debes reunirte? (ej. El jefe del pueblo, la dirigente de la 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.
- ¿Estás buscando testimonios de los miembros de la comunidad? Asegúrate de no reunir únicamente casos que se adapten a lo que esperas encontrar: busca diversidad. Utiliza la técnica de “bola de nieve” para ampliar tus contactos: pide a cada entrevistado que te sugiera otras personas con las que podrías hablar. El riesgo de esto es que sólo conozcas a personas de una misma red social, así que pide a los entrevistados que te sugieran gente diversa (personas mayores, jóvenes, hombres, mujeres, ricos y pobres, personas de diferentes grupos étnicos, etc.)
- No asumas que todos los agricultores, comerciantes, maestros, etc., son hombres. Si sólo te presentan a hombres, sé proactivo y pide escuchar la perspectiva de las mujeres. Cuando conozcas a una mujer, tendrás la posibilidad de conocer a más usando la técnica de la bola de nieve. Del mismo modo, no asumas que “el cabeza de familia” puede responder por todos los integrantes del hogar: cada persona tendrá una perspectiva diferente que aportar.
- Sigue las recomendaciones de colegas y compañeros acerca de las costumbres locales. Por ejemplo, habla primero con el dirigente de la comunidad, para que él (o ella) aprueben tu presencia en la comunidad; pero no dejes que decida con quién

hablas: utiliza la técnica de la bola de nieve, para ampliar tu red de contactos y asegúrate de que habla contigo por obligación (consulta “Investigar con ética” para obtener más recomendaciones al respecto).

2. Cómo organizar una entrevista.

- Preséntate y explica tu propósito. Si es relevante, explica que no estás llevando a cabo un proyecto y que no conseguirás un cambio inmediato, pero que esperas que aprendiendo más acerca de su situación e informando sobre ella es posible contribuir a generar un cambio. Repítelo cuando te vayas: tu presencia creará expectativas que deberás manejar de forma honesta.
- Consentimiento y confidencialidad. Cada entrevistado debe de dar su consentimiento informado, aunque se trate de una conversación informal (ver “Investigar con ética”). Sé claro sobre 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. En donde sea conveniente y cómodo para el entrevistado, ya sea en su oficina, en su hogar, en su huerto o en un puesto del mercado. Puedes obtener mucha información adicional observando y haciendo preguntas sobre ese lugar y sobre el ambiente.
- Horario. Adapta el horario de la entrevista al entrevistado. ¿Cuánto debe durar la entrevista? Una hora suele ser lo adecuado. Diles cuánto tiempo durará la entrevista y cíñete a eso.
- Traducción. Si estás trabajando con un intérprete, pídele que sea el canal a través del cual tú te comunicas, de modo que puedas hacer las preguntas como si estuvieras hablando directamente con el entrevistado (¿*Cuánto tiempo llevas viviendo aquí?*, no ¿*Cuánto tiempo lleva ella viviendo aquí?*) y el intérprete responda con las palabras del entrevistado (“*Llevo nueve años viviendo aquí*”, no “*ella ha vivido aquí...*”). Esta es la mejor manera de asegurarte de que el intérprete simplemente traduce en lugar de hacer una interpretación de lo que se dice.
- ¿Grabar o escribir? Usar una grabadora de cinta o digital facilita que puedas concentrarte en lo que se está diciendo, pero puede intimidar al entrevistado y la transcripción requiere mucho tiempo. Tomar notas mientras escuchas ayuda a *capturar la información más relevante, pero puede distraerte de la conversación, y requiere que pases a limpio tus notas ese mismo día.*

3. Habilidades para escuchar, entender y cuestionar

Escuchar y entender: *Pon toda tu atención en el entrevistado (¡apaga tus teléfonos móviles!).* Escucha su versión de los hechos, pero observa también sus actitudes y creencias. Trata de no mostrar juicio alguno acerca de lo que se está diciendo, especialmente si estás en desacuerdo o si te impresiona lo que estás escuchando, ya que tu reacción puede afectar a la conversación. Si no estás seguro de haber entendido lo que el entrevistado quiere decir, intenta parafrasear la idea principal ej. *¿Entonces está diciendo que...?* y espera a que lo corrobore o se corrija.

Preguntar: Hay muchas maneras de hacer las mismas preguntas:

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

- Compara y contrasta. Lleva al entrevistado 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. Pregunta cómo han afectado ciertos acontecimientos a tu entrevistado y su familia, incluyendo su salud, educación, ingresos, seguridad, etc.
- Imagina. Haz alguna pregunta que lleve a tu entrevistado 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. Consigue que alguien de la zona te aconseje sobre cómo abordar preguntas personales o difíciles.
- Evita hacer varias preguntas formuladas en una sola. Ej. *¿Cuánto cuesta cultivar este producto y cómo cree podrían cambiar los costes?* Puedes confundir al entrevistado, o confundirte tu 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 del entrevistado y de la entrevista, por ejemplo:

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

La información básica varía dependiendo del estudio y el contexto, y si el entrevistado pide ser anónimo, esto debe tenerse en cuenta. En algunas situaciones, es mejor registrar los nombres y direcciones de los informantes separados 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 encuentra la manera de expresarlo en otros términos. Dar la equivalencia a dólares americanos puede ayudar, pero *¿cuánto supone para la población local?* Pregunta 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 quieres calcular los precios, necesitas saber el peso en Kg. Investiga antes o después de la entrevista, la equivalencia en Kg de las medidas locales (e incluye esta información en las notas de las entrevistas), pero habla con el entrevistado en medidas locales. Asegúrate de que las medidas no sean confusas a la hora de hacer la equivalencia (un problema común con los acres y hectáreas en África del Este).

Al final de la entrevista:

- Pregunta al entrevistado si tiene dudas o si te quiere preguntar algo. Reserva tiempo para esto. Trata las entrevistas como un intercambio de información mutuo, no como una forma de extraer información en un solo sentido.
- Recalca que quieres incluir su experiencia como parte de tu investigación. Asegúrate de aclarar si:
 - Puedes usar su nombre real o debes cambiarlo (y si hay algunos otros detalles que debas cambiar para disfrazar su identidad);
 - Puedes tomarle una fotografía o algún otro tipo de evidencia y utilizarlos junto con su testimonio.
- Mientras pasas a limpio tus notas, apunta el acuerdo al que habéis llegado y cambia los nombres si se requiere.
- Tan pronto como te vayas, toma notas sobre el contexto de la reunión: cómo conociste a esta persona, dónde tuvo lugar la entrevista, quién estaba presente, el ambiente, si notaste algo raro, y finalmente los comentarios que se hicieron al terminar la reunión (¡suelen ser los más reveladores!).

5. Después de la entrevista

- Pasa a limpio tus notas tan pronto como te sea posible (es mejor si las haces ese mismo día). Si tus notas están escritas palabra por palabra, puedes escribir parte de la entrevista de forma narrativa en primera persona.
- Recopila toda la información adicional que necesites respecto a precios o medidas locales, de modo que después puedas hacer comparaciones o cálculos.

¿QUÉ PUEDE SALIR MAL?

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

Esto es muy común, así que mantén cierta flexibilidad en tus horarios de entrevistas. Simplemente puede que lleguen tarde. O puede haber alguna razón: ¿podrían estar nerviosos u hostiles por el tema de tu entrevista? Si es posible, ponte en contacto con ellos para tranquilizarlos y explícales lo que pueden ganar (siempre desde su perspectiva) y trata de convencerlos para que se reúnan contigo después.

La experiencia de la persona no es lo que buscabas o esperabas.

¡Aprende de lo que estás 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 hagas. Después, revisa tus premisas sobre lo que es una experiencia típica en este contexto. Puede suceder que la persona no tenga mucho que decir, pero se amable y continua la entrevista por una cantidad de tiempo suficiente.

El traductor 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 intérprete se refiera al entrevistado en tercera persona (*“Él o ella dice/piensa”*). Tú puedes estar de hecho haciendo lo mismo (*“¿Y qué piensa él o ella al respecto?”*). Cuando notes que esto está sucediendo, indícaselo al intérprete y pídele regresar al formato 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 el entrevistado (por ejemplo si es su esposo o su jefe). La mejor manera de evitarlo es dejar que el entrevistado escoja el lugar y la hora para hablar. Y si se da esta situación y hay dos entrevistadores, uno de ellos puede pedirle una entrevista a la persona recién llegada y llevarla a otro lugar. O si es posible, puedes sugerirle a esta persona que vuelva en otro momento. No obstante, si la persona se queda durante la entrevista, entérate de quién es y cómo podría haber influido en las declaraciones del entrevistado, y asegúrate de ponerlo en tus notas.

En algunos casos el hecho de que se presente otra persona puede ser favorable, si el entrevistado está cómodo, y puede que consigas que otras personas confirmen la información, e incluso ampliar tu entrevista a un grupo más amplio.

OTROS RECURSOS

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:

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

© Oxfam GB Noviembre de 2012

Esta guía está elaborada por el Equipo Internacional de Investigación de Oxfam y por el Equipo de Comunicaciones de Políticas y Prácticas de Oxfam GB, con el objetivo de que sea utilizado por el personal de Oxfam, organizaciones socias, así como por otros investigadores y personas que trabajen en desarrollo. Fue escrito originalmente por Kate Raworth, y fue revisado y corregido por John Magrath y Martin Walsh.

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 su Guía 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. Oxfam GB, Oxfam House, John Smith Drive, Cowley, Oxford, OX4 2JY, UK. Publicado por Oxfam GB con el código ISBN 978-1-78077-323-0 en Noviembre de 2012. 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.