

# GUÍA PARA EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

**G-DEP-006**



***GUÍA PARA EL DISEÑO Y APLICACIÓN  
DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD***

**G-DEP-006**



Guía para el diseño y aplicación de entrevistas en profundidad

**Consejo Directivo Ad Hoc**

Carlos Federico Barreda Tamayo, Presidente  
Benjamín Abelardo Marticorena Castillo  
Jorge Eduardo Mori Valenzuela

**Secretaría Técnica**

Haydee Chacón Cabanillas

**Dirección de Evaluación y Políticas**

Acrópolis Alfonso Herrera Hidalgo, Director  
Víctor Hugo Romero Pajares, Coordinador  
Angheline Marie Sánchez Alayo, Coordinadora  
Jenny Lizbeth Reyes Sánchez, Especialista

**Cuidado de edición**

Vanessa Giovanna Abanto Bernal

Lima, diciembre de 2020

©**Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa**

Avenida República de Panamá 3659-3663, San Isidro, Lima-Perú

Teléfonos: (51-1) 637-1122 anexo 134

E-mail: [cir@sineace.gob.pe](mailto:cir@sineace.gob.pe) / <https://www.gob.pe/sineace/>

Se autoriza la reproducción total o parcial siempre y cuando se mencione la fuente.  
Distribución gratuita. Prohibida su venta.

San Isidro, 10 de Septiembre del 2020

## RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 000133-2020-SINEACE/CDAH-P

### VISTOS:

El Memorándum N° 000064-2020-SINEACE/P-DEP y Memorándum N° 000101-2020-SINEACE/P-DEP, de la Dirección de Evaluación y Políticas; el Memorándum N° 000432-2020-SINEACE/P-ST-OPP, de la Oficina de Planificación y Presupuesto y el Informe 00191-2020-SINEACE/P-ST-OAJ, de la Oficina de Asesoría Jurídica del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, emitidos a través del Sistema de Gestión Documental; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 5 de la Ley N° 28740, Ley del Sineace, establece como finalidad del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, con el propósito de optimizar los factores que incidan en los aprendizajes y en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desempeño laboral;

Que, mediante la Décima Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, se declaró en reorganización el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa-Sineace, habiéndose constituido mediante Resolución Ministerial N° 396-2014-MINEDU, de 28 de agosto 2014, el Consejo Directivo Ad Hoc, con el objetivo de ejecutar las funciones necesarias para la continuidad del sistema y los procesos en desarrollo;

Que, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 038-2019-SINEACE/CDAH-P, de 28 de marzo 2019, se oficializó el Acuerdo N° 021-2019-CDAH de Sesión Ordinaria, de 27 de marzo 2019, mediante el cual el Consejo Directivo Ad Hoc del Sineace aprobó el documento denominado “Norma que define la estructura funcional no orgánica transitoria del Ente Rector del Sineace” (en adelante, Norma del Sineace), cuyo literal a) del artículo 10 prescribe que es función de la Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc del Sineace aprobar y supervisar la implementación de políticas, lineamientos, directivas y demás documentos de gestión que permitan ejecutar las funciones necesarias de la entidad;

Que, el literal f) del artículo 55 de la mencionada Norma señala que la Dirección de Evaluación y Políticas (en adelante, la Dirección) tiene como función elaborar metodologías e instrumentos para el trabajo estadístico, evaluaciones, estudios y otros, que se requieran para el desarrollo de sus funciones o a solicitud de las dependencias del Sineace;

Que, en ese contexto, la citada Dirección, a través del Memorándum N° 000064-2020-SINEACE/P-DEP y Memorándum N° 000101-2020-SINEACE/P-DEP, con base en el Informe N° 000016-2020-SINEACE/P-DEP-AMP e Informe N° 000051-2020-SINEACE/P-DEP-AMP, ha propuesto los siguientes documentos que garantizarán que las investigaciones y evaluaciones realizadas tengan consistencia y coherencia teórica y metodológica, brindando información confiable a los actores involucrados en la promoción de una cultura de la calidad educativa:

Firma  
Digital



Firmado digitalmente por CHACON  
CABANILLAS Haydee Violeta FAU  
20551178294 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 10.09.2020 16:05:59 -05:00

Firma  
Digital



Firmado digitalmente por ARDILES  
CHACON Edgar Marlon FAU  
20551178294 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 10.09.2020 10:23:45 -05:00

Firma  
Digital



Firmado digitalmente por GARCIA  
MOLINA Norma Gladys FAU  
20551178294 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 10.09.2020 10:10:16 -05:00

Firma  
Digital



Firmado digitalmente por SANCHEZ  
ALAYO Angheline Marie FAU  
20551178294 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 10.09.2020 09:33:58 -05:00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por El Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.sineace.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **SXKYKUI**



*“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la Universalización de la Salud”*



- *“Guía para la Realización de Evaluaciones Intermedias de Planes, Programas o Proyectos en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*
- *“Guía para el Diseño y Desarrollo de Investigaciones en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*
- *“Guía para la Elaboración y Aplicación de Encuestas en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*
- *“Guía para la Elaboración y Aplicación de Rúbricas en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*
- *“Guía para la Elaboración y Aplicación de Grupo Focal en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*
- *“Guía para el Diseño y Aplicación de Entrevistas en Profundidad en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*

Que, con Memorándum N° 000432-2020-SINEACE/P-ST-OPP, la Oficina de Planificación y Presupuesto, con base en el Informe N° 000050-2020-SINEACE/P-ST-OPP-UM, de la Unidad de Modernización, manifiesta que las precitadas Guías han recibido los aportes y comentarios de las dependencias involucradas, por lo que brinda opinión favorable sobre la propuesta remitida por la Dirección;

Que, mediante Informe N° 000191-2020-SINEACE/P-ST-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica concluye que la propuesta es acorde al ordenamiento jurídico, por lo que recomienda su aprobación;

Con el visto bueno de Secretaría Técnica, Dirección de Evaluación y Políticas, Oficina de Planificación y Presupuesto y Oficina de Asesoría Jurídica; de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, la Ley N° 30220, Ley Universitaria; con las facultades otorgadas mediante la Resolución Ministerial N° 396-2014-MINEDU y modificatorias y la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 038-2019-SINEACE/CDAH-P.

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar los siguientes documentos, los mismos que en anexo forman parte integrante de la presente resolución:

- G-DEP-001 *“Guía para la Realización de Evaluaciones Intermedias de Planes, Programas o Proyectos en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*
- G-DEP-002 *“Guía para el Diseño y Desarrollo de Investigaciones en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*
- G-DEP-003 *“Guía para la Elaboración y Aplicación de Encuestas en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*



*“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la Universalización de la Salud”*



- G-DEP-004 *“Guía para la Elaboración y Aplicación de Rúbricas en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*
- G-DEP-005 *“Guía para la Elaboración y Aplicación de Grupo Focal en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*
- G-DEP-006 *“Guía para el Diseño y Aplicación de Entrevistas en Profundidad en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace”.*

**Artículo 2.-** Disponer la publicación de la presente resolución y sus anexos en la Plataforma digital única del Estado peruano.

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

Documento firmado digitalmente  
**CAROLINA BARRIOS VALDIVIA**  
PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO AD HOC  
**Sineace**



# CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. PROCEDIMIENTOS.....	5
3.1 Objetivos y ámbitos de aplicación de la técnica.....	5
3.1.1 Características y usos de la técnica.....	5
3.1.2 Ámbitos de aplicación.....	9
3.2 Planeamiento para la aplicación de la técnica de entrevista en profundidad.....	10
3.2.1 Planificación.....	10
3.2.2 Desarrollo de instrumentos.....	11
3.2.3 Selección de informantes y tamaño de la muestra.....	12
3.3 Construcción de la guía de entrevista.....	16
3.3.1 Tipos de información y diseño de preguntas.....	16
3.3.2 Lineamientos y procedimientos generales.....	18
3.3.3 Revisión y validación de la guía de entrevista.....	22
3.4 Preparativos y logística.....	23
3.4.1 Contactos e invitaciones a informantes.....	23
3.4.2 Capacitación.....	25
3.4.3 Recursos materiales e instrumentos.....	26
3.5 Consideraciones legales y éticas.....	26
3.5.1 Consentimiento informado.....	26
3.5.2 Obtención de consentimiento.....	28
3.6 Conducción de entrevistas en profundidad.....	28
3.6.1 Características y habilidades del entrevistador.....	28
3.6.2 Inicio y desarrollo de la entrevista.....	30
3.7 Administración de datos.....	33
3.7.1 Seguridad de los datos.....	33
3.7.2 Transcripción de registros de audio.....	34
3.8 Análisis de datos de entrevistas en profundidad.....	35
3.8.1 Formas y niveles de análisis.....	36
3.8.2 Uso de programas informáticos y análisis manual.....	38
3.9 Reporte de resultados.....	40
GLOSARIO.....	41
BIBLIOGRAFIA.....	43
ANEXOS.....	45



# GUÍA PARA EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

## 1. OBJETIVO

Describir el conjunto de procedimientos que deben seguirse para la planificación, conducción y análisis de datos de entrevistas en profundidad, en el marco de las actividades y funciones del Sineace, con la finalidad de estandarizar mencionado proceso en la institución.

## 2. ALCANCE

La presente guía es de aplicación a todos los proyectos y actividades del Sineace que impliquen la recolección de datos cualitativos mediante la técnica de entrevista en profundidad, incluyendo los realizados por investigadores o consultores externos, desde la fase de diseño hasta la culminación y presentación de los resultados obtenidos mediante el uso de dicha técnica.

## 3. PROCEDIMIENTOS

### 3.1 Objetivos y ámbitos de aplicación de la técnica

#### 3.1.1 Características y usos de la técnica

La entrevista en profundidad es una técnica de investigación cualitativa que consiste en una reunión e interacción cara a cara entre un entrevistador y un entrevistado (llamado también informante o informante clave), que se realiza para obtener información de este último mediante preguntas en una conversación abierta, en la que se otorga libertad al entrevistado para que profundice y elabore sus respuestas en relación con uno o más temas de interés previamente definidos. Se trata de una técnica especial, que se aplica

de modo sistemático y riguroso, siguiendo un conjunto de pautas y reglas, y tratando de controlar lo más posible los diferentes factores que podrían influir en la interacción y en la información que se obtiene. En tal sentido, la entrevista en profundidad es muy distinta de otros tipos de entrevista (como conversaciones informales, entrevistas grupales, entrevistas para aplicar encuestas, entrevistas de trabajo, periodísticas, etc.).

La entrevista en profundidad puede adoptar varias formas:

- a. Entrevistas estructuradas: Cuando el entrevistador aplica la técnica empleando una guía que le indica qué preguntas debe hacer y en qué orden.
- b. Entrevistas semiestructuradas: El entrevistador maneja una guía con temas y preguntas, pero es libre de hacer preguntas adicionales o alterar el orden en que las formula.
- c. Entrevistas no estructuradas (o abiertas): Se cuenta con una guía que contiene los temas a tratarse, y que el entrevistador puede manejar de manera muy flexible, decidiendo en el proceso cómo plantear las preguntas, qué temas tocar o cuáles evitar, y qué puntos agregar (Hernández Sampieri & Fernández, 2014).

Como se puede apreciar, esta clasificación obedece al nivel de flexibilidad del que goza el entrevistador. Pero, como en muchos estudios cualitativos, la flexibilidad suele abarcar también al propio diseño y planeamiento del proceso de recolección de datos. Así, en un determinado estudio, bien podría ocurrir que el recojo de datos cualitativos se inicie con entrevistas no estructuradas, y que luego, conforme se va conociendo más sobre el tema que se investiga, se proceda a hacer entrevistas cada vez más estructuradas, para dirigir la atención de los entrevistadores e informantes hacia aspectos más precisos o específicos.

Las entrevistas en profundidad se pueden emplear para diversos propósitos. Entre los principales, a los que puede servir esta técnica, tenemos:

<b>Cuadro 1</b>	
<b>Propósitos y aplicaciones de la técnica de entrevista en profundidad</b>	
<b>Objetivos</b>	<b>Ejemplos de aplicación</b>
Explorar las perspectivas individuales de las personas acerca de determinados tópicos, ideas o situaciones.	Opiniones y experiencias individuales de los jóvenes egresados de un instituto acerca de su inserción laboral.
Describir o caracterizar hechos, comportamientos, contextos o ideas desde los puntos de vista de los sujetos.	Ejemplo: Descripciones de los profesores de una universidad sobre sus métodos de trabajo.
Conocer las percepciones, juicios y valoraciones de las personas acerca de determinados temas o problemas.	Valoraciones sobre políticas, planes, programas, proyectos o cambios en sus contextos de vida; satisfacción, insatisfacción o posturas críticas en relación con alguna situación; o deseos, preferencias y perspectivas a futuro.
Explorar las motivaciones y lógicas detrás de las acciones de las personas, así como las discrepancias entre las ideas y los comportamientos que reportan.	Las razones que dan los directivos de una institución para explicar o justificar sus decisiones.
Indagar el modo en que los sujetos interpretan su realidad, o sus maneras de entender ciertos conceptos.	Exploración con docentes de un instituto sobre cómo entienden ellos el concepto de "calidad educativa".
Examinar las trayectorias de vida de las personas, ya sea desde una aproximación biográfica (amplia y general), con un enfoque en determinados temas, o en un periodo de tiempo establecido.	Las trayectorias de los sujetos en el contexto educativo y los cambios que experimentaron a lo largo del tiempo en ese terreno; o, específicamente, sus experiencias durante su educación superior.
Integrar las perspectivas de la población objetivo en las evaluaciones de políticas, planes, programas, proyectos u otras intervenciones dirigidas a introducir cambios o mejoras en una realidad, antes, durante o después de su implementación.	Las respuestas o reacciones de las personas ante la introducción de un nuevo método de trabajo, la reorganización de un servicio o la implementación de una política.
Identificar barreras políticas, sociales o logísticas, fuentes reales o potenciales de conflicto, o dificultades de otra índole para la implementación de políticas, planes, programas o proyectos.	Preocupaciones de los docentes de una escuela frente a la implementación de un nuevo sistema de evaluación de su desempeño.
Explorar realidades poco estudiadas, sobre las que no se dispone de teorías o antecedentes de investigación, o que se busca analizar desde nuevas perspectivas.	La técnica puede servir para sentar las bases de estudios más profundos o de mayor alcance, sugerir hipótesis, formular conceptos o plantear prioridades a ser atendidas mediante nuevas investigaciones o con la implementación de políticas, planes, programas o proyectos.

Cuadro 1 Propósitos y aplicaciones de la técnica de entrevista en profundidad	
Ofrecer bases empíricas para el desarrollo de teorías o interpretaciones contextualizadas sobre el comportamiento de las personas y sus formas de pensamiento.	Formulación de una explicación sobre los bajos niveles de lectura en la población peruana.
Brindar alternativas de interpretación de datos o resultados de investigación obtenidos con otras técnicas, ya sea cualitativas o cuantitativas, en estudios mixtos o que impliquen la triangulación de datos cualitativos y cuantitativos	Entender el porqué de las diferencias o tendencias estadísticas halladas en una encuesta.

Algunos autores consideran que en la entrevista cualitativa el entrevistador puede interactuar con dos o más informantes. Sin embargo, esta guía se refiere específicamente a la entrevista en profundidad que se realiza con una sola persona. Las entrevistas cualitativas con varias personas adoptarían la forma de grupos focales, que se consideran una técnica diferenciada y son materia de otra guía específica.

De otro lado, la técnica se puede aplicar también por teléfono o mediante video llamadas, aunque estas modalidades no son las ideales por lo que se pierde con respecto a la interacción directa (por ejemplo, detalles sobre las reacciones ante las preguntas, lenguaje corporal, etc.), y deberían considerarse únicamente si no existe otra forma de concretar la entrevista. Con frecuencia, sobre todo entre quienes se inician en la realización de estudios cualitativos, surgen dudas sobre qué técnica de recolección de datos sería la más apropiada. El **Cuadro 2** ofrece algunas claves que pueden ayudar a decidir si, en un determinado estudio, conviene usar la técnica de entrevista en profundidad o el grupo focal.

<b>Cuadro 2</b>	
<b>Entrevista en profundidad <i>versus</i> grupo focal: comparación y consideraciones para elegir una técnica de recolección de datos cualitativos</b>	
<b>Entrevista en profundidad</b>	<b>Grupo focal</b>
<p>Técnica apropiada para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener información sobre experiencias, opiniones, conocimientos y sentimientos de las personas, individualmente.</li> <li>- Abordar temas sensibles, que sería complicado discutir delante de otros miembros de la comunidad.</li> <li>- Recoger datos detallados sobre circunstancias y contextos asociados a las experiencias u opiniones del informante.</li> <li>- Explorar las motivaciones de las acciones de las personas.</li> <li>- Explorar los cambios que ocurren a lo largo del tiempo en las vidas y formas de pensar de las personas, según sus relatos.</li> </ul>	<p>Técnica apropiada para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explorar e identificar normas sociales y culturales, sentidos comunes, o en general ideas compartidas en un grupo o una comunidad.</li> <li>- Obtener las opiniones de las personas acerca de las normas o costumbres de su comunidad.</li> <li>- Recoger ideas que las personas pueden expresar delante de otros.</li> <li>- Descubrir la variedad de opiniones y perspectivas que puede haber en un grupo respecto a un tema.</li> <li>- Identificar problemas o preocupaciones que afectan a grupos sociales.</li> <li>- Conocer las reacciones de los grupos ante nuevos productos, servicios o cambios.</li> </ul>
<p>Fortalezas de la técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relativamente fácil de implementar.</li> <li>- Sirve para obtener información detallada en base a discursos, con pormenores y contradicciones.</li> <li>- Permite realizar análisis e interpretaciones sobre las formas en que las personas establecen relaciones entre opiniones, creencias, eventos y situaciones.</li> <li>- Ofrece facilidades para asegurar el anonimato y la confidencialidad.</li> </ul>	<p>Fortalezas de la técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Puede arrojar datos sobre un rango de diversas perspectivas y opiniones en un tiempo corto.</li> <li>- La presencia de varias personas en la reunión y sus interacciones pueden estimular sus reacciones y ayudar a generar respuestas que no surgirían en otras circunstancias.</li> <li>- Facilita análisis rápidos de los datos.</li> </ul>

### 3.1.2 Ámbitos de aplicación

La técnica de entrevista en profundidad puede ser aplicada en los siguientes ámbitos:

- a. Proyectos y actividades de investigación cualitativa de carácter básico o aplicado.
- b. Proyectos y actividades de investigación mixta, que combinan el uso de técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, con o

sin procedimientos de triangulación de información.

- c. Actividades de evaluación de políticas, planes, programas, proyectos u otras formas de intervención para el cambio o la mejora de una determinada situación.
- d. Exploraciones ad hoc enfocadas en uno o más tópicos de indagación específicos, independientemente de si forman parte o no de alguna iniciativa de investigación o evaluación (por ejemplo, una indagación rápida para sondear o conocer las actitudes de un determinado grupo respecto a ciertas medidas o políticas).

### **3.2 Planeamiento para la aplicación de la técnica de entrevista en profundidad**

El uso de la técnica de entrevista en profundidad conlleva la realización previa de algunas actividades, empezando por la planificación del proceso. Las pautas presentadas a continuación aplican en general a cualquier estudio en el que se emplee dicha técnica. Sin embargo, estas tareas previas pueden variar cada una en complejidad o importancia de un estudio a otro, en función de su complejidad o dimensiones. Por ejemplo, muchos estudios cualitativos pequeños son realizados de principio a fin por una sola persona, a cargo del diseño, la elaboración de instrumentos de recolección de datos, su aplicación, el procesamiento y análisis de la información y el reporte de resultados. En contraste, hay también estudios cualitativos grandes, que involucran a equipos de investigadores y asistentes con funciones bien diferenciadas en distintas etapas (coordinadores, reclutadores, entrevistadores, transcritores, analistas, etc.). En este último caso, cobrarían mayor importancia el diseño de un protocolo y la planificación de tareas como el reclutamiento de participantes, la capacitación del equipo, los preparativos de implementación, el manejo logístico y la organización del análisis de datos (detallados en las siguientes secciones de esta guía).

#### **3.2.1 Planificación**

En la planificación de estudios cualitativos con entrevistas en profundidad

se han de considerar los siguientes puntos:

- a. Formular explícitamente los objetivos que se busca alcanzar mediante la aplicación de la técnica.
- b. Identificar a la población de estudio, de acuerdo a los objetivos planteados.
- c. Determinar qué información se necesita y cuáles serán las fuentes o personas a las que se acudirá para obtenerla.
- d. Señalar qué recursos, coordinaciones o previsiones serán necesarios para acceder a los informantes, aplicar la técnica y analizar la información obtenida.
- e. Prever las implicancias éticas de la aplicación de la técnica.
- f. Definir el modo en que se analizarán los datos obtenidos.
- g. Establecer las formas de divulgación de los resultados del estudio.

### 3.2.2 Desarrollo de instrumentos

Esta fase del trabajo incluye dos tareas principales:

- a. Elaboración de un protocolo que guiará el proceso de aplicación de la técnica, bajo la forma de instrucciones claras para la búsqueda y reclutamiento de informantes, las previsiones logísticas, y consideraciones para la interacción con los informantes antes, durante y después de la aplicación de la técnica. Tales instrucciones pueden incluir los siguientes puntos:
  - Cómo se contactará a los informantes.
  - Qué se dirá a las personas al momento de invitarlas a participar en la entrevista.
  - Qué se dirá a los informantes al momento de iniciar la entrevista, en relación con los temas de indagación, la obtención de su consentimiento y otros aspectos (por ejemplo, temas de confidencialidad, de ser necesario; o el uso que se dará a la información).
  - Cómo se realizará el registro de la información.
  - Especificaciones sobre el uso de la guía de entrevista.

- Consideraciones especiales para la interacción con los informantes (por ejemplo, cuando se trabaja con temas sensibles o con poblaciones vulnerables).
- La forma de concluir la entrevista.
- Cómo se analizará la información y se comunicarán los resultados.

El **Anexo 1** resume una serie de consideraciones para la interacción con los informantes antes, durante y después de la aplicación de la entrevista.

b. Elaboración de la guía de entrevista, con los temas o preguntas que serán planteados a los informantes (siguiendo los lineamientos presentados más adelante en esta guía).

### 3.2.3 Selección de informantes y tamaño de la muestra

#### 3.2.3.1 Lineamientos generales

El uso de la técnica de entrevista en profundidad implica la selección de una muestra *no probabilística*<sup>1</sup>. Esto significa que dicha selección no se hace de manera aleatoria (al azar), ni tampoco se busca que los resultados sean “representativos” (en un sentido estadístico) con respecto a una población más o menos amplia. En lugar de eso, el muestreo que se realiza para aplicar las entrevistas depende de los criterios y decisiones de quien diseña el estudio. A esto se le suele llamar muestreo *propositivo*. Y si bien la selección de informantes en este tipo de muestreo depende mucho de los objetivos del estudio, se recomienda tomar en consideración dos lineamientos generales:

- a. La selección de los participantes se guía principalmente por el criterio de buscar a las personas que, a juicio del investigador, puedan ofrecer la información más

---

<sup>1</sup> Distinta de la muestra probabilística, en que todos los elementos de una población tienen la misma posibilidad de ser incluidos en una muestra al realizarse una selección aleatoria.

significativa, más amplia o más completa, en relación con los temas que son materia de indagación.

- b. En la selección de la muestra se debe considerar también la posibilidad de *acceder* a los informantes que más se ajustan al criterio anterior, además de su disponibilidad y/o voluntad para participar en las entrevistas.

### 3.2.3.2 Número de informantes

Las entrevistas en profundidad se aplican por lo regular a pequeños grupos de personas, que pueden ser 10, 20 o hasta 40 participantes (y a veces más). Sin embargo, no existe una regla fija para determinar cantidades máximas o mínimas de entrevistados. En muchos casos, estas cifras dependen de los objetivos del estudio, del enfoque (cualitativo o mixto) que demande el uso de las entrevistas, del diseño de la investigación<sup>2</sup>, de su complejidad o alcance, de la posibilidad de acceder a los informantes, de los recursos y tiempo disponibles (por ejemplo, para hacer transcripciones o realizar los análisis), o del tipo de información que se busca o que se va recogiendo en el proceso.

A veces, los objetivos de un estudio se pueden alcanzar entrevistando solo a seis o siete informantes clave. Incluso, la técnica puede ser aplicada a una única persona de manera reiterada (por ejemplo, en un recuento biográfico). En el otro extremo, en investigaciones complejas, como las que buscan comparar las perspectivas y vivencias de diversos grupos o subgrupos de personas, y cuando se dispone del tiempo y los recursos necesarios, es posible entrevistar a 50, 60 o más personas, divididas internamente en dos o más subgrupos

---

<sup>2</sup> Para el caso del diseño de la investigación cualitativa, para el que se usan las entrevistas, se consideran estos diseños genéricos: a) teoría fundamentada, b) diseños etnográficos, c) diseños narrativos, d) diseños fenomenológicos, e) diseños de investigación-acción y g) estudios de caso cualitativos. Para mayor detalle ver Hernández-Sampieri et al. (2014), Capítulo 15.

definidos por ciertas características (por ejemplo: docentes, estudiantes, funcionarios, hombres y mujeres, etc.). En cualquier caso, se debe tener siempre presente, desde la etapa de diseño del estudio, que mientras más entrevistas se realicen, más esfuerzos, tiempo y recursos se requerirán para analizar los datos.

El punto de saturación o de redundancia

Un criterio general para establecer el número final de participantes en entrevistas en profundidad es el del punto de *saturación*, que se conoce también como punto de *redundancia*. Esto consiste en plantear un número de personas tentativas e iniciales, que se podría ampliar o recortar luego de haberse avanzado en la recolección de datos, dependiendo de la información que se va obteniendo en el proceso. Por ejemplo, si el investigador planeó realizar 15 entrevistas, pero luego de hacer 10 encuentra que las últimas tres o cuatro solo reiteran lo que se decía en las anteriores (“redundancia” al menos en los puntos que más le interesan), puede optar por terminar la recolección de datos señalando que se ha alcanzado el punto de saturación. O, en otra situación, podría ocurrir que, luego de completar las 15 entrevistas, encuentra que hay aún aspectos poco claros. En tal caso, podría decidir ampliar el número de entrevistas para tratar de cubrir los vacíos.

### 3.2.3.3 Enfoques y estrategias de muestreo

Existen diversos enfoques y estrategias para seleccionar a los informantes, establecer su número, definir sus características y acceder a ellos. Pero, sea cual fuere el caso, el método o los métodos que se elijan deben estar ajustados a los objetivos, las necesidades y las posibilidades del estudio. El **Cuadro 3** ofrece un amplio rango de alternativas que pueden tomarse en cuenta, con respecto a la selección de informantes, al momento de planear la realización de entrevistas, en el proceso de recolección de datos, o incluso durante el análisis de los datos. Al respecto, cabe precisar que algunas de esas alternativas son mutuamente excluyentes (por ejemplo, el muestreo de máxima variabilidad y el homogéneo; o el muestreo de intensidad versus

el de casos típicos), mientras que otras se complementan (por ejemplo, el muestreo por conveniencia y la técnica de “bola de nieve”; o el muestreo extremo y el teórico). Así también, algunas opciones se pueden tomar como modalidades específicas de otras más generales.

<b>Cuadro 3</b> <b>Enfoques y estrategias de muestreo en la investigación cualitativa</b>	
Muestreo propositivo	Se selecciona a los informantes en función de la calidad, amplitud o profundidad de la información que podrían ofrecer, en relación con los temas que son materia de indagación.
Muestreo por conveniencia	Las decisiones sobre a quiénes incluir en la muestra vienen condicionadas por la posibilidad de acceder a informantes con el perfil que se requiere para el estudio, además de su disponibilidad y/o voluntad para participar en las entrevistas.
Muestreo extremo	Se selecciona a dos subgrupos de personas con características muy distintas al interior de una misma población, de acuerdo a un criterio establecido en el estudio. Por ejemplo, ingresantes a una universidad y estudiantes del último año; o personas con los más altos y los más bajos resultados en una evaluación.
Muestra homogénea	Se busca a informantes que se asemejen lo más posible unos a otros al interior de una población, de acuerdo con determinados criterios y características significativas, según los objetivos del estudio. Por ejemplo, informantes hombres de un mismo lugar de origen, con edades similares, la misma formación y niveles socioeconómicos parecidos.
Muestras heterogéneas y de máxima variabilidad	Se selecciona a informantes de una misma población, pero con características que los diferencian unos a otros, buscando algún nivel de diversidad o la mayor diversidad posible, y tratando asimismo de captar un amplio rango de perspectivas. Por ejemplo, docentes jóvenes y de edad avanzada, de ambos sexos, con distintos tipos de formación y grados académicos, de diferentes regímenes laborales, etc.
Muestreo por cuotas	Modalidad de muestra heterogénea, en la que se establecen uno o más criterios para subdividir internamente a los miembros de una población que serán seleccionados como informantes. Se diferencia del muestreo de máxima variabilidad en que no se busca la mayor diversidad posible, sino una diversidad definida según determinados criterios prefijados. Por ejemplo, hombres y mujeres, o estudiantes de dos modalidades de formación.
Muestreo de intensidad (informantes clave)	Se incluye en la muestra solo a sujetos que destacan en una población o en determinado contexto por su gran experiencia o conocimiento sobre el tema que se investiga.

<b>Cuadro 3</b> <b>Enfoques y estrategias de muestreo en la investigación cualitativa</b>	
Casos típicos	Con base en un conocimiento previo de la población de estudio, se selecciona a personas que, a juicio del investigador (y/o con ayuda de informantes clave), ejemplifican el “promedio” o lo más común en dicha población; es decir, sujetos a quienes se consideraría “representativos” del grupo del que forman parte.
Muestreo por “bola de nieve”	Se recurre a cada nuevo informante para solicitarle que identifique, dé referencias o facilite los contactos de personas de su misma población (o también informantes clave), a quienes se podría acudir para solicitarles que participen en el estudio. Y estas últimas, a su vez, podrían ser una fuente de información para contactos adicionales, de ser necesario.
Muestreo a priori	El número de informantes y sus características se establecen por anticipado, antes de iniciarse la recolección de datos. Los criterios pueden ser rígidos, con un número fijo de informantes, o sujetos a variaciones por la aplicación del criterio de saturación.
Muestreo teórico (u “oportunisto”)	Se selecciona inicialmente a un número pequeño de personas, y el análisis de los datos que ellas ofrecen guía las decisiones sobre la inclusión de nuevos informantes, su número y características, para ampliar o complementar el conocimiento de ciertos aspectos, profundizar la exploración de los temas o abrir nuevas vías de indagación. Se trata de un proceso flexible, en el que se pueden ir modificando incluso los objetivos y preguntas de investigación.

### 3.3 Construcción de la guía de entrevista

#### 3.3.1 Tipos de información y diseño de preguntas

Partiendo de los objetivos del estudio, se debe elaborar una guía de entrevista que contenga los temas y preguntas que serán planteados a los informantes. En este punto, es importante anotar que en los estudios cualitativos las preguntas suelen tener un carácter *abierto*. A diferencia de lo que es común en los cuestionarios usados en la investigación cuantitativa, donde el investigador define por anticipado un conjunto de preguntas *cerradas*, con alternativas de respuesta fijas, en la investigación cualitativa se otorga libertad a los informantes para que elaboren y formulen sus respuestas de la manera en que ellos lo deseen (lo que, por supuesto, no impide incluir algunas preguntas cerradas en una guía de entrevista, si se considera necesario). Por tanto, las preguntas en sí mismas deben estar

construidas de una forma que le brinde al informante la posibilidad de expresarse en sus reflexiones, opiniones y descripciones.

También es preciso tener claro cuáles son los tipos de información que se puede obtener mediante la aplicación de entrevistas en profundidad. El tipo de información buscada determinará el tipo de pregunta que se formulará en la guía. El **Cuadro 4** sintetiza y ofrece algunos ejemplos de los principales tipos de información que se puede obtener mediante entrevistas en profundidad:

Cuadro 4	
Tipos de información que se puede obtener desde un enfoque cualitativo	
Tipo de información	Ejemplos de preguntas
<b>Descripciones de experiencias, hechos, conductas y contextos</b> Información factual, según las percepciones y el testimonio del entrevistado.	¿Cómo se implementó el programa de capacitación? ¿Qué hicieron los estudiantes? ¿Qué sucedió cuando...?, ¿cómo ocurrió...? ¿Cómo prepara usted sus clases? ¿Qué carencias o problemas encuentra en la institución, con respecto a su infraestructura? ¿Reconoce algún cambio en la institución?, ¿en qué ha cambiado? ¿Cómo se enteró de...? ¿Cuál fue la reacción de sus colegas...?
<b>Opiniones, ideas, motivaciones y valoraciones</b> Formas de pensar y subjetividad del entrevistado, razones o juicios basados en sus percepciones, experiencias o ideas.	¿Qué piensa de...? ¿Qué opina usted de...? ¿Cómo le gustaría que se realice...? En su opinión, ¿cómo se debería actuar frente a esta situación? ¿Qué lo motivó a...? ¿Por qué decidió participar en...?
<b>Conocimientos</b> Saberes que el entrevistado maneja alrededor de determinados temas.	¿Qué métodos conoce...? ¿Qué sabe usted acerca de...? ¿Qué aprendió usted en la capacitación? ¿Le han informado sobre el plan?, ¿qué información ha recibido?
<b>Respuestas emocionales</b> Reacciones subjetivas y actitudes espontáneas del entrevistado frente a ciertos sucesos	¿Cómo se sintió usted cuando...? ¿Cuál fue su primera reacción o impresión al enterarse de...? ¿Qué sentimientos le generó...?

### 3.3.2 Lineamientos y procedimientos generales

- a. El diseño de una guía de entrevista se inicia con la definición de los grandes temas o ejes que serán materia de indagación. Una vez establecidos esos temas, se procede a la elaboración de preguntas generales y/o específicas referidas a dichos puntos.
- b. La guía debe consignar el título del estudio y la designación de la institución que lo realiza o patrocina. Además, puede incluir preguntas iniciales sobre datos sociodemográficos. Por ejemplo: edad, sexo, ocupación, lugar de residencia, etc.
- c. Las preguntas a ser incluidas en la guía deben estar formuladas de forma tal que no sugieran o induzcan las respuestas de los informantes en determinado sentido, o que las orienten hacia determinada dirección. Por lo mismo, se debe evitar incluir términos, adjetivos o frases que conlleven una carga valorativa (peyorativa o elogiosa).
- d. Las preguntas deben estar fraseadas en un lenguaje claro y entendible para la población objetivo. Se debe evitar siempre plantear preguntas que contengan ambigüedades, palabras sofisticadas, lenguajes técnicos (a menos que se asuma que todos los informantes manejan ese lenguaje), frases demasiado largas y complejas, o varias preguntas concatenadas en una misma frase.
- e. Se debe tener un especial cuidado en que las preguntas, en su formulación (o por las interpretaciones que se les pueda dar), no impliquen supuestos o juicios que podrían afectar o incomodar a los entrevistados (en su autoestima, pudor o autovaloración). Este lineamiento aplica, sobre todo, a los estudios que directa o tangencialmente puedan abordar temas sensibles, como corrupción, abusos de poder o autoridad, sexualidad o políticas al respecto. Por ejemplo, una pregunta mal planteada sobre posibles disfunciones, problemas o desórdenes en una institución, dirigida a una de sus autoridades, podría ser tomada como una atribución de

culpa o responsabilidad.

Cuadro 5 Formas correctas e incorrectas de formular preguntas en guías de entrevista	
Preguntas sesgadas o incorrectas	Forma correcta de formular las preguntas
¿Qué piensa de este nuevo proyecto que se está realizando para mejorar la gestión?	¿Qué opina sobre este proyecto?
Al asistir al curso, ¿usted buscaba mejorar sus capacidades?	¿Qué lo motivó a asistir al curso?
¿Usted estaría a favor de una reforma del plan de estudios?	Sobre el plan de estudios, ¿considera que se debe mantener, o que se debería reformular? ¿Por qué?
¿Tiene muchas dificultades para realizar su trabajo? ¿Cuáles?	En su trabajo, ¿se le ha presentado alguna dificultad? ¿Qué dificultades ha tenido?
La mayoría de personas opina que se debe cambiar el sistema de evaluación. ¿Usted qué piensa?	¿Qué opina del sistema de evaluación? ¿Se debería mantener, o piensa que debería cambiarse? ¿Por qué?
¿Qué tan bueno le ha parecido el nuevo material de enseñanza?	Hábleme por favor de su experiencia con el nuevo material de enseñanza. ¿Qué aspectos positivos o negativos encuentra en ese material?
¿Por qué desertó del colegio?	¿Por qué dejó de asistir a las clases?

- f. Cada tema puede ser abordado por medio de una o más preguntas. Pero si bien no existe una regla sobre el número máximo de preguntas que pueden incluirse en una guía, sí es un criterio general el tratar de obtener la información más amplia y significativa posible con el menor número de preguntas, buscando limitarlas a las estrictamente necesarias.
- g. En la determinación del número total de preguntas se debe considerar siempre una previsión o estimación del tiempo promedio en que se espera completar cada entrevista. Por ejemplo, en estudios cualitativos típicos, la aplicación de una guía con 15 a 20 preguntas puede tomar alrededor de una hora, con variaciones que dependen del carácter o la complejidad de las preguntas, el tipo de información que se busca, el nivel de detalle o elaboración que se espera en las respuestas, las actitudes y

disposición de los informantes (timidez, elocuencia, apuros, etc.) y diversos factores circunstanciales. De otro lado, si la guía contiene muchas preguntas y su aplicación toma mucho tiempo (por ejemplo, alrededor de dos horas o más), se corre el riesgo que la entrevista se vuelva tediosa para el informante (lo que puede disminuir su voluntad para elaborar sus ideas o dar detalles sobre lo que se le pregunta), o que se agote el tiempo disponible. Situaciones como estas afectarían la calidad de los datos o significarían vacíos en la información recogida.

h. Dependiendo del tema abordado, su complejidad y las necesidades del estudio, se puede optar por jerarquizar las preguntas. Una forma de hacer esto es establecer:

- 1) preguntas principales,
- 2) preguntas de seguimiento, que acotan, complementan o aclaran las preguntas principales, y
- 3) preguntas de sondeo, que pueden servir para motivar al entrevistado a que amplíe o profundice la información que ofrece.

El **Cuadro 6** ofrece ejemplos del modo en que se pueden jerarquizar las preguntas. Como se puede apreciar allí, el planteamiento de las preguntas puede hacerse partiendo de los temas más generales, para luego hacer preguntas más específicas sobre los mismos puntos.

<b>Cuadro 6</b>			
<b>Jerarquización de preguntas para una guía de entrevista</b>			
<b>Ejemplo: Implementación de un plan de mejora de la gestión pedagógica en una institución educativa (entrevista a docentes)</b>			
<b>Temas</b>	<b>Preguntas principales</b>	<b>Preguntas complementarias o de seguimiento</b>	<b>Preguntas de sondeo</b>
Conocimiento del plan	¿Qué es lo que sabe respecto al plan de mejora de la gestión pedagógica que se ha implementado en la institución?	¿Cómo le brindaron la información sobre el plan?	¿Le comentaron sobre el asunto? ¿Le entregaron algún documento?
		¿Qué me puede decir de los componentes del plan?, ¿le han informado sobre esto?	¿Recuerda algún otro componente?
		¿Hay algún aspecto del plan que no le haya quedado muy claro? De ser así, ¿qué es lo que no está muy claro?	¿Qué dudas o preguntas ha tenido sobre esto?
Involucramiento	¿Cómo ha sido su experiencia, en relación con la implementación del plan?	¿De qué manera ha participado usted en las actividades del plan?	¿Ha podido asistir a las capacitaciones o reuniones? ¿Qué le pareció la organización?
		¿Cómo ha sido su experiencia en la capacitación?	¿Nota algún cambio?, ¿en qué sentido?
		¿Qué cambios nota usted en las coordinaciones entre docentes de diversas áreas?	¿Le parecen suficientes, insuficientes? ¿Qué necesidades están aún desatendidas?
		Y sobre los recursos y materiales, ¿qué me puede decir?	
Opiniones sobre el plan	¿Qué piensa usted de este plan?, ¿qué opina al respecto?	¿Qué cambios, positivos o negativos, ha percibido usted luego de la implementación del plan?	¿Le ha afectado en algo?, por ejemplo, ¿en sus métodos de trabajo?
		¿Y qué dicen sus colegas?	¿Le han hablado del tema?, ¿qué opiniones tienen? (no es necesario que mencione nombres)
		¿Qué se podría hacer para mejorar el plan?	¿Hay algún aspecto que no se ha tomado en cuenta?, ¿cuál?
Cierre (opcional)	¿Hay algo que quiera agregar?		

- i. Importa el orden en que formulen las preguntas a lo largo de la entrevista. Por un lado, conviene plantear al inicio las preguntas más generales, o las referidas a los temas más “fáciles” de abordar, y dejar para más adelante o para el final los asuntos más complicados o difíciles de tratar. Por ejemplo, las preguntas sobre temas que podrían ser controversiales o sensibles deberían dejarse para el final. Esto ayudaría a que el entrevistador y su informante puedan ir entrando “en confianza” en un inicio, antes de tocar asuntos más delicados. Por otro lado, manejar el orden de las preguntas también involucra considerar cómo se concatenan o se vinculan unas con otras, para evitar hacer saltos bruscos entre un tema y el que sigue.
- j. La construcción de la guía de entrevista es un proceso flexible, que admite la realización de cambios y ajustes en las preguntas, su número u orden, luego de iniciarse la recolección de datos. Tales cambios pueden responder a diversas necesidades, como:
  - Realizar aclaraciones para facilitar la comprensión de las preguntas por parte de los entrevistados.
  - Incluir nuevas preguntas para ampliar los temas de indagación o profundizar en algún aspecto.
  - Retirar preguntas que se consideran ya innecesarias, o que extienden demasiado el tiempo de aplicación de la guía.
  - Agregar o modificar preguntas para emplear la guía con nuevos tipos de informantes.

En el **Anexo 2** se presenta un modelo de guía de entrevista, que sigue una pauta de entrevista semiestructurada.

### 3.3.3 Revisión y validación de la guía de entrevista

La guía de entrevista debe ser sometida a un proceso de validación previo a su uso. En el contexto de las actividades del Sineace, se contemplan dos métodos de validación de instrumentos de recolección de datos cualitativos, para la realización de cambios o

ajustes antes de su uso:

- a. Revisión por al menos dos expertos<sup>3</sup>: idealmente, una persona con experiencia en investigación cualitativa, que pueda ofrecer sugerencias o comentarios metodológicos, y otra persona familiarizada con el tema específico de estudio. En el Anexo 3 se señalan las fases a desarrollar para la validación por parte de expertos.
- b. Aplicación preliminar de la guía a algunos miembros de la población de estudio, o a personas con un perfil similar, para recoger sus apreciaciones sobre la forma, claridad y pertinencia de las preguntas.

La decisión de poner en práctica uno u otro de estos métodos, o ambos, recae en el responsable principal del estudio, y dependerá de consideraciones técnicas y de factibilidad. Por ejemplo, a veces puede resultar difícil acceder a informantes de la población de estudio, antes de haberse iniciado los preparativos de implementación. En tal caso, la validación se realizaría solo mediante el juicio de expertos.

### 3.4 Preparativos y logística

#### 3.4.1 Contactos e invitaciones a informantes

Habiéndose establecido los criterios para la selección de los informantes (según lo planteado en la sección sobre muestreo), y luego de tener una guía de entrevista desarrollada y validada, al menos en una versión inicial, se debe proceder al reclutamiento de participantes. La forma en que esto se realice depende mucho de los contextos y posibilidades de cada estudio, como también de las particularidades de la estrategia de muestreo que se haya elegido. Sin embargo, es posible plantear los siguientes lineamientos y

---

<sup>3</sup> Aunque no existe un consenso general acerca de las características específicas de un experto, la literatura hace referencia a “voces calificadas” de acuerdo a su experiencia o conocimiento del tema a tratar, y se puede seguir a Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez: “personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008:29). En todo caso, los que realizan la selección de expertos deben especificar los criterios de selección para considerarlos como tales.

recomendaciones generales:

- Se debe mantener una agenda para el registro de los nombres y datos de contacto de todas las personas invitadas a participar, los intermediarios o informantes clave y el personal del estudio, con la información de las citas, reuniones pactadas y contactos pendientes. Así también, al margen de si se emplea un registro electrónico o en papel, es muy importante establecer medidas para salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información sobre los contactos, incluyendo restricciones de acceso y la realización de copias de respaldo.
- Se sugiere prever los mecanismos necesarios (ej. socializar entre Directores los estudios por realizar y posibles entrevistas), para no reiterar, en un tiempo prudente, las entrevistas con autoridades o funcionarios que hayan actuado como informantes. Además, se sugiere remitir a los entrevistados una sumilla con los temas a ser tratados en la entrevista y, de considerarse necesario para desarrollar una entrevista más fluida, remitirles con anticipación la guía de entrevista.
- Cuando se trabaje en un espacio organizacional (instituciones educativas, organismos públicos, empresas, organizaciones comunitarias), se debe contar siempre con el permiso formal de una autoridad competente de la institución implicada, antes de la realización de cualquier actividad de reclutamiento de participantes y/o recolección de datos.
- En proyectos o estudios que involucran a equipos de personas, con miembros a los que se asigna la tarea de reclutamiento de participantes, es útil diseñar un guión con el discurso que se empleará al momento de realizar las invitaciones. Ya sea que los contactos se hagan cara a cara o de otro modo, dicho guión debe contener, mínimamente: (1) una presentación en que se

mencione el nombre de la institución y el objetivo del estudio, (2) la solicitud de colaboración voluntaria, precisando si habrá alguna consideración especial de confidencialidad y anonimato, y (3) especificaciones sobre la entrevista: el tiempo aproximado que tomará realizarla, los temas generales que cubrirá, lugar y hora de la reunión, el uso de grabadora, entre otras.

- Enviar mensajes recordatorios o realizar llamadas de confirmación en las 24 horas previas a la reunión acordada para la entrevista.
- Con respecto a la presentación y vestimenta, tanto en las interacciones para acordar reuniones, como en las propias entrevistas, es recomendable emplear un tipo de atuendo que, en lo posible, no genere demasiada distancia con los informantes. Por ejemplo, en ciertas situaciones, o con algunas poblaciones objetivo, el uso de ropa muy formal podría intimidar a algunos informantes, o transmitir un sentido de autoridad o estatus social, lo que a su vez podría tener efectos en su disposición para participar o en la información que ofrecen. En otros casos, como ambientes ejecutivos o al interactuar con funcionarios o autoridades, el uso de un atuendo muy informal podría también condicionar en algo la actitud del informante.

### **3.4.2 Capacitación**

En la medida que la conducción de entrevistas en profundidad sea ejecutada por personas distintas del investigador o responsable principal del estudio, este deberá asegurarse de que todos los miembros del equipo encargado de dicha tarea sean adecuadamente capacitados en el uso de los instrumentos de investigación y en los aspectos legales y éticos del proyecto. Además, se les deberá brindar información sobre cómo desenvolverse en los entornos en que realizarán su labor, y sobre cómo manejar contingencias. Al respecto, el punto 3.6 de esta guía incluye un

conjunto de recomendaciones y lineamientos a tenerse en cuenta para la aplicación de entrevistas.

La capacitación debe organizarse de forma tal que los miembros del equipo tengan la oportunidad de hacer consultas y solicitar y obtener aclaraciones a las dudas que se les podrían presentar. Asimismo, se deberá llevar un registro en el que conste la participación de los miembros del equipo en la capacitación.

### 3.4.3 Recursos materiales e instrumentos

Antes de acudir a las citas para la realización de entrevistas, se ha de verificar que se cuenta con todos los materiales necesarios. La lista mostrada a continuación ofrece una guía para estos preparativos.

Cuadro 7 Lista de verificación para la realización de entrevistas	
<b>Preparativos</b>	
✓	Ambiente o local para la entrevista.
✓	Confirmación del informante en las 24 horas previas.
✓	Transporte (del entrevistador, el informante o ambos).
<b>Equipos y materiales</b>	
✓	Equipo de registro de audio (más uno de respaldo, según disponibilidad).
✓	Baterías para el equipo de registro, o energía en el lugar de la entrevista.
✓	Cuaderno de notas y lapiceros.
✓	Sobre manila y/o fólder.
✓	Copias del consentimiento informado (si aplica).
✓	Copia de la guía de entrevista.
✓	Cuando el estudio lo requiera, materiales adicionales (imágenes, diagramas, cuadros, etc.).

## 3.5 Consideraciones legales y éticas

### 3.5.1 Consentimiento informado

En la realización de entrevistas se deben tener presentes los lineamientos éticos que se observan en general en los estudios que involucran la participación de personas. En tal sentido, el principio rector de los procedimientos debe ser que dicha participación no signifique algún

perjuicio o cualquier tipo de daño a los informantes (*e. g.* psicológico, moral, económico, profesional), ya sea de modo directo o indirecto. Y de existir algún riesgo de daño, es preciso reconocerlo para tomar las medidas pertinentes dirigidas a reducir o eliminar dicho riesgo, y también decírselo al potencial informante para que pueda decidir si aun así desea participar o no en la entrevista. Por ejemplo, en un ambiente organizacional, un empleado podría ser objeto de represalias o incluso despido si se llegara a saber que en una entrevista ha dado detalles sobre problemas, conflictos o “malos manejos” en la institución. En ese caso particular, una manera de minimizar los riesgos sería establecer medidas para garantizar la confidencialidad de los datos y la participación, además de asegurar el anonimato de los informantes.

Los aspectos éticos de un estudio atraviesan el proyecto en su conjunto, desde el diseño hasta la divulgación y el uso de sus resultados. En lo que respecta a la recolección de datos, el manejo de las cuestiones éticas requiere mínimamente de un adecuado proceso de obtención del consentimiento de los participantes antes de realizarse la entrevista.

En un sentido amplio, se denomina consentimiento informado al proceso por el cual los responsables de un estudio se aseguran de que el participante entiende:

- El propósito del estudio;
- cómo y por qué se le eligió para participar;
- el carácter voluntario de su participación;
- los posibles riesgos y beneficios de su participación;
- cómo se va a proteger su identidad y confidencialidad;
- en qué consiste su participación, o los procedimientos de la entrevista; y
- a quién puede dirigirse si tiene dudas o le surge alguna preocupación.

Y en un sentido más restringido, se suele llamar consentimiento informado también al documento que, en sí mismo, contiene la información sobre el

estudio que se ha de comunicar al participante. Sobre este punto, el Anexo 4 muestra un modelo de consentimiento informado.

### 3.5.2 Obtención de consentimiento

Existen dos formas típicas de obtención del consentimiento para entrevistas en profundidad:

- a. Consentimiento por escrito, en el que se entrega al participante un documento con la información sobre el estudio y sus derechos, para que lo lea y, de estar de acuerdo en participar, manifieste su conformidad mediante su firma (que puede estar acompañada también por el nombre y la firma del entrevistador). En tal caso, debe haber disponible una copia para el participante, por si desea tenerla.
- b. Consentimiento verbal (u oral), en el que el participante recibe la información sobre el estudio y sus derechos ya sea verbalmente o por escrito, pero señala su acuerdo solo verbalmente y sin firmar documento alguno.

Como una alternativa al consentimiento por escrito, existe también la opción de que el documento sea firmado solo por el entrevistador, en presencia del participante, luego de haber obtenido el consentimiento.

## 3.6 Conducción de entrevistas en profundidad

### 3.6.1 Características y habilidades del entrevistador

Los puntos señalados a continuación señalan diversas características, habilidades y actitudes que idealmente debería reunir una persona a cargo de la realización de entrevistas en profundidad. Estos elementos se pueden tomar en cuenta, por ejemplo, al definir un perfil para la ejecución de esta tarea, y/o al momento de implementar la capacitación de los miembros de un equipo de entrevistadores.

- a. Familiaridad con los instrumentos de investigación y conocimiento claro de la forma de usarlos durante la entrevista. Para esto, se debe ensayar previamente el procedimiento de obtención del consentimiento informado y la aplicación de la guía

de entrevista.

- b. Conocer el manejo de los equipos o medios de registro de información (grabadora, videocámara u otros aparatos electrónicos).
- c. Mostrar respeto por todas las personas, incluyendo el respeto por la diversidad y las diferencias de credos, opiniones, género, etnicidad y estatus social.
- d. Facilidad para construir relaciones de confianza con las personas. Esto contribuye a generar dinámicas positivas en las interacciones con los informantes, facilitando su disposición y voluntad para ofrecer información. Un participante en entrevistas podrá hablar de forma libre, honesta y abierta si el entrevistador le genera confianza y seguridad, si no se siente juzgado por sus opiniones, y si percibe que realmente se le presta atención y hay un interés sincero en lo que tenga que decir. Algunas recomendaciones al respecto son: sonreír, mostrarse amistoso, manejar un lenguaje corporal relajado, modular el tono de voz, evitar actitudes autoritarias, incorporar el humor en las interacciones (si la situación lo permite), nunca regañar a los informantes y ser paciente con ellos.
- e. Adaptarse a diferentes personalidades y estados emocionales. El entrevistador debe prepararse para saber cómo actuar si, por ejemplo, le toca interactuar con personas tímidas, dominantes, autoritarias, deprimidas, etc.
- f. Enfatizar siempre las perspectivas de los informantes. En la entrevista en profundidad, el participante asume el papel de experto en el tema sobre el que se le consulta, mientras que el entrevistador debe mostrarse como la persona que aprende. Aquí, nuevamente, importa que el entrevistador nunca deje de prestar atención a las palabras del informante, sin juzgar sus testimonios y manteniendo una actitud neutral. La neutralidad del

entrevistador es clave para tratar de evitar que el informante modifique sus respuestas de acuerdo a sus percepciones sobre el entrevistador, o lo que supone que éste querría escuchar.

- g. La edad, el sexo u otras características del entrevistador pueden tener mayores o menores niveles de influencia en las actitudes o respuestas de los informantes. En ocasiones, los miembros de una comunidad o población podrían juzgar inapropiado, por ejemplo, que un hombre desconocido (el entrevistador) se reúna a solas con una mujer (seleccionada como informante); o algunas mujeres jóvenes podrían sentirse de algún modo intimidadas ante la presencia o las preguntas de un entrevistador hombre mucho mayor que ellas. En otros casos, un funcionario de edad avanzada podría comportarse de manera distinta frente a un entrevistador adulto o frente a uno muy joven. Y aunque muchas veces puede ser difícil controlar estos aspectos, al menos se deben tener presentes al momento de tomar decisiones metodológicas y prácticas relativas al empleo de la técnica de entrevista en profundidad.

### **3.6.2 Inicio y desarrollo de la entrevista**

Como se ha señalado previamente, la entrevista en profundidad adopta por lo general la forma de una interacción cara a cara entre un entrevistador y un informante. Sin embargo, aunque no es lo habitual, a veces la entrevista podría requerir de la presencia de una tercera persona, por ejemplo, si el entrevistador necesitara a alguien que lo apoye tomando notas, prestándole asistencia en algún tema logístico, o incluso interviniendo en la formulación de preguntas. En todo caso, esta tercera persona debería participar solo si su presencia se justifica como una necesidad metodológica. En otras situaciones, podría ser el mismo informante quien solicite la presencia de alguna persona de su confianza en la reunión.

Toda entrevista en profundidad debe iniciarse brindando al participante la información sobre el estudio y obteniendo su consentimiento, según las

previsiones del estudio y con arreglo a las indicaciones del punto 3.5, referidas a la obtención del consentimiento informado. Una vez realizado este procedimiento, se puede iniciar el registro de datos y la aplicación de la guía de entrevista.

#### 3.6.2.1 Registro de datos

El registro de datos en entrevistas en profundidad se realiza comúnmente utilizando equipos de grabación de audio. El entrevistador debe asegurarse por anticipado que su dispositivo de grabación funciona correctamente y cuenta con baterías o energía suficientes para el tiempo que tomará la entrevista. Idealmente, el entrevistador debería tener un segundo dispositivo de respaldo por si fallara el primero.

Aunque también es posible hacer un registro audiovisual, empleando una cámara de video, se debe considerar el posible efecto de este dispositivo sobre las actitudes y reacciones de los informantes. Algunas personas podrían estar bien dispuestas a que se les grabe la voz en una entrevista en la que se les garantiza confidencialidad y anonimato, mientras que estas mismas personas quizás adoptarían ciertas actitudes distintas frente a una cámara de video, por ejemplo, midiendo lo que dicen en la entrevista, o cambiando el contenido de sus respuestas. Por eso, el registro en video debería hacerse únicamente si existe una justificación metodológica o técnica para ello.

En todos los casos, el entrevistador debe solicitar el permiso del informante para realizar la grabación (en el contexto de un estudio, constituye una grave falta ética grabar lo que dice una persona sin su autorización). En este punto, se le debe señalar que el audio de la entrevista solo podrá ser usado para los análisis de la información, y que no será divulgado ni compartido con personas ajenas al estudio. Muchas veces, esta declaración forma parte del consentimiento informado (como en el modelo

del **Anexo 4**). De todos modos, es muy importante que al informante le quede claro que sus declaraciones se encuentran protegidas. Al momento de solicitar la autorización, también puede ser útil indicarle al informante que el propósito de la grabación es “tener un registro exacto de sus palabras”.

Si el informante está de acuerdo, el entrevistador debe indicar en qué momento comienza la grabación y cuándo la detiene. También se le debe indicar al participante que puede solicitar que se detenga la grabación en cualquier momento; por ejemplo, si desea dar alguna información muy sensible.

Al iniciarse el registro en audio, es útil grabar primero algunos detalles administrativos de la entrevista (como el número de entrevista, lugar, fecha y hora), lo cual facilita el posterior manejo de datos y la identificación de las transcripciones. Y luego, durante el desarrollo de la conversación, es recomendable que el entrevistador verifique con frecuencia, de forma sutil, si el dispositivo de grabación efectivamente está encendido y funcionando correctamente.

En el caso que el informante no autorice la grabación, se le debe solicitar su permiso para realizar apuntes en papel o en una libreta de notas. De darse esta situación, el entrevistador deberá elaborar un reporte inmediatamente después de terminar la conversación, registrando todo lo que recuerde y apoyándose en sus notas.

#### 3.6.2.2 Uso de la guía de entrevista y formulación de preguntas

El modo en que se emplea la guía de entrevista y se formulan las preguntas viene condicionado por las decisiones metodológicas tomadas en la fase de diseño del estudio, acerca de si la entrevista es estructurada, semiestructurada o no estructurada (tipos definidos en el punto 3.1.1). Como se ha señalado

previamente, estos tipos de entrevista se diferencian por el nivel de flexibilidad en el manejo de las preguntas, la manera de plantearlas y el orden en que se formulan. No obstante, aun en una entrevista muy estructurada, con una guía que contiene preguntas precisas en un orden bien definido, la propia situación de la entrevista muchas veces obliga al entrevistador a tomar sus propias decisiones en el momento mismo de aplicar la guía.

En ocasiones, si el informante no comprende bien una pregunta, de la manera en que está fraseada en la guía, entonces el entrevistador debe plantearla empleando otros términos. Otras veces, al inicio de una entrevista el informante puede tocar espontáneamente temas que según la guía corresponden a preguntas que se le harán al final. En este caso, el entrevistador puede decidir dejar que el informante se explaye en su testimonio, y luego obviar al final las preguntas que resultan ya innecesarias; o, por el contrario, decirle cortésmente que dicho punto se tratará más adelante. Sea cual fuere la decisión que tome, ésta debería ajustarse a su entendimiento de los objetivos del estudio. Si bien pueden presentarse esas y otras situaciones similares en una entrevista, un criterio general que debe seguir el entrevistador es tratar de cubrir todos los temas contemplados en la guía.

Sin embargo, puede ocurrir también que un entrevistado no desee responder a una o más preguntas, lo cual es un derecho que tiene y que se contempla en el consentimiento informado, por lo que el entrevistador no debe insistir con dichas preguntas. Asimismo, se debe respetar el derecho del informante a terminar la entrevista en el momento en que lo desee.

### **3.7 Administración de datos**

#### **3.7.1 Seguridad de los datos**

El investigador principal o la persona responsable del estudio debe

implementar siempre las medidas necesarias para garantizar la integridad y seguridad de los datos obtenidos mediante entrevistas, y salvaguardar la confidencialidad de la información (incluyendo los datos personales de los informantes). Estas medidas pueden incluir el archivamiento de audios y registros electrónicos con claves de acceso, la generación de copias de respaldo, la asignación de códigos alfanuméricos a los archivos, entre otras.

### **3.7.2 Transcripción de registros de audio**

El tratamiento de los datos obtenidos mediante entrevistas en profundidad incluye comúnmente la transcripción de las grabaciones de dichas entrevistas, de lo cual resultan textos que posteriormente serán sometidos a análisis. Este procedimiento se puede realizar de varias maneras:

- En estudios con altos estándares de rigurosidad, en los que además se cuenta con tiempo y recursos suficientes, se suelen realizar transcripciones literales bastante precisas de los discursos de los informantes, en las que se busca representar de la manera más fiel posible el curso y contenido de las conversaciones, los giros del lenguaje, los énfasis, las pausas y otros detalles. Adicionalmente, se contempla en estos casos la realización de controles de calidad, en los que se verifica que los textos correspondan exactamente a lo que se manifiesta en los audios. Este es el tipo de tratamiento que requerirían, por ejemplo, los datos que se emplearán en investigaciones que luego serán presentadas en espacios académicos y publicados en revistas arbitradas por expertos.
- En otros casos, como cuando se impone la necesidad de procesar y presentar resultados en espacios de tiempo muy cortos (por ejemplo, en evaluaciones rápidas de planes o proyectos, o en consultorías con plazos de dos o tres meses), no siempre es posible o indispensable realizar transcripciones con altos niveles de detalle. O incluso, en lugar de transcripciones

literales se pueden elaborar resúmenes o síntesis de las entrevistas. Esto es lo que se haría, también, cuando solo se requiere realizar análisis descriptivos que aborden los puntos más importantes o significativos tratados por los informantes.

- Existen múltiples situaciones intermedias entre los escenarios señalados en los dos puntos previos. Inclusive, la calidad heterogénea de la información brindada por distintos informantes podría justificar que se hagan transcripciones literales de algunas entrevistas (por la riqueza de los datos que contienen), y solo resúmenes de otras. En cualquier caso, la decisión final sobre el tratamiento que se dará a los datos debe tomarse en función de los objetivos del estudio, del tipo de análisis que se planea realizar, y del uso que se dará a los resultados.

### 3.8 Análisis de datos de entrevistas en profundidad

Las tareas de análisis deben estar definidas desde el momento de la planeación del estudio. Algunas consideraciones a tener en cuenta por anticipado en esta labor son:

- a. Establecer quién o quiénes realizarán el análisis de los datos, especialmente en estudios que involucran el trabajo de varias personas con funciones diferenciadas.
- b. Qué nivel de detalle o profundidad de análisis será necesario para responder a las preguntas que dieron origen al estudio, o para cumplir los objetivos planteados.
- c. Definir si se realizará un análisis manual o asistido por computadora (y en este último caso, qué paquete informático se usará; el punto 3.8.2 ofrece precisiones sobre este tema).

### 3.8.1 Formas y niveles de análisis

Como en otros aspectos previamente tratados, también en este los procedimientos específicos dependen de la naturaleza y el alcance del estudio. Por eso, no existen estándares de análisis únicos y aplicables a todas las formas que adopta la investigación cualitativa. Para empezar, hay dos grandes esquemas que pueden guiar el proceso de análisis:

- a. En muchos estudios, el análisis de la información se realiza después de haberse culminado la recolección de datos, bajo un esquema secuencial de tareas.
- b. En otros casos, el análisis es un proceso transversal y progresivo, que se inicia ya desde que se comienzan a realizar las primeras entrevistas. Éstas se examinan preliminarmente para identificar temas o conceptos emergentes y tomar decisiones sobre cómo realizar las siguientes entrevistas, qué nuevos tópicos enfocar o a qué nuevos informantes seleccionar (como se indicó en el punto 3.2.3, sobre la selección de los informantes; ver especialmente la definición del muestro teórico).

Al margen del esquema general de análisis que se haya seguido en un determinado estudio, resulta útil realizar las siguientes tareas iniciales:

- Clasificación y organización de los textos (transcripciones o resúmenes).
- Exploración y revisión de los datos para obtener un panorama general de los contenidos del material con que se cuenta, reconociendo los tipos de información recogidos: opiniones, descripciones, saberes, etc. (al respecto, ver el cuadro en la sección 3.3.1).
- Identificación y clasificación de temas, subtemas, categorías, conceptos u otras unidades de análisis reconocibles en el material (empleando matrices de datos, o asignando códigos o etiquetas a segmentos relevantes de los textos). Por ejemplo,

todas las opiniones recogidas sobre un mismo tema pueden marcarse con un mismo código, un color o de algún otro modo que permita ubicarlas rápidamente.

Por otro lado, en lo que respecta a los niveles de análisis, o la profundidad que se puede alcanzar en el examen de los datos, se pueden considerar algunas formas principales, de acuerdo a su menor o mayor complejidad:

- a. **Análisis descriptivo:** Es la forma más básica, en la que se identifican y reportan los puntos de vista de los informantes, mostrando sus opiniones y las experiencias que relatan. Se elaboran síntesis de la información obtenida, que se organiza y clasifica por temas y subtemas, de acuerdo a los objetivos y necesidades del estudio. Por ejemplo, el analista podría presentar las diversas opiniones de los informantes con respecto a un mismo tema de interés, indicando cuál fue la postura más común en el grupo, y mostrando también las divergencias. Para ello, podría simplemente tratar de resumir lo que manifestaron los informantes, y además seleccionar citas textuales de testimonios representativos de las opiniones mayoritarias o minoritarias.
- b. **Análisis comparativo:** Partiendo de un análisis descriptivo inicial, en el que también se puede elaborar síntesis de los datos, el analista contrasta los diversos relatos, enfocándose en sus similitudes y diferencias, o considerando las divisiones internas entre los participantes. Por ejemplo, podría comparar las opiniones de los participantes más jóvenes con respecto a las de los mayores, o a hombres versus mujeres, etc. Así también, podría comparar los testimonios atendiendo, no a quienes los emiten, sino a las posturas que sostienen (los que están a favor de algo, versus los que se oponen). En este caso, la identificación de semejanzas y diferencias, en sí misma, podría servir para un mejor entendimiento de la población de estudio, más allá de la simple descripción de lo que unos y otros manifiestan.

c. **Análisis interpretativo:** Este tipo de análisis implica realizar un examen exhaustivo y minucioso de la información que brinda cada persona, y además una comparación sistemática y transversal de los datos ofrecidos por todos los participantes en el estudio. En este proceso, el analista busca conceptos, patrones o recurrencias en los datos, o contradicciones y consistencias en los discursos. Al mismo tiempo, se hace preguntas sobre las semejanzas y diferencias en los datos, sus relaciones y los sentidos que contienen. Por ejemplo, si encuentra que algunos participantes sostienen una misma opinión, podría interesarse en por qué se da esa coincidencia. Luego, al examinar los datos referidos a sus antecedentes y contextos de vida, podría encontrar que esas personas han pasado por experiencias muy parecidas en sus escuelas. En tal caso, formularía hipótesis de trabajo o interpretaciones provisionales sobre los motivos asociados a la formación de aquellas opiniones (¿acaso piensan parecido porque han experimentado los mismos problemas en la escuela?), y luego buscaría en todas las entrevistas (o incluso en otras fuentes) los datos que llevarían a confirmar o descartar dichas hipótesis. De este modo, le sería posible plantear interpretaciones o propuestas para comprender los modos de pensar de las personas, sus comportamientos y sus actitudes<sup>4</sup>

### **3.8.2 Uso de programas informáticos y análisis manual**

Existen diversos paquetes informáticos especialmente diseñados para el manejo y análisis de datos cualitativos. Algunos de los más populares son Atlas.ti, NVivo, NUD\*IST, Ethnograph y Decision Explorer. Desde luego, su uso requiere en cada caso de un entrenamiento especial, aunque por lo general no resulta muy complicado dominar al menos sus funciones

---

<sup>4</sup> Existen otras formas de realizar análisis interpretativos; y en general, por su complejidad requieren muchas veces de analistas con un perfil especial (con habilidades para la abstracción, originalidad, entre otras características). Una alternativa para el análisis interpretativo es la que se conoce como Teoría Fundamentada (Grounded Theory), sobre la que hay varios manuales (Glaser & Strauss, 2017; Strauss & Corbin, 1990).

básicas, recurriendo a cursos de capacitación o a tutoriales disponibles en Internet.

Una característica común a estos programas es que permiten explorar los documentos que contienen datos cualitativos (no solo texto, sino también imágenes, audios y a veces videograbaciones), para asignar códigos temáticos y etiquetas a segmentos relevantes de esas fuentes, según las necesidades del analista, con lo que se facilita el proceso de clasificar y organizar la información, identificar relaciones entre segmentos de diversos casos o fuentes, hacer comparaciones, ubicar determinados datos mediante funciones de búsqueda y generar reportes para temas específicos.

El uso de estas herramientas es recomendable, sobre todo cuando es necesario trabajar con grandes volúmenes de información. En un estudio en el que se realizan 15, 20 o más entrevistas en profundidad (de lo que podrían resultar más de 100 páginas de transcripciones), definitivamente el empleo de un programa informático ayudaría mucho en la labor de análisis. Esto mismo aplica en los casos en que el análisis de datos masivos implica la participación de varias personas. Por ejemplo, el programa Atlas.ti incluye funciones que permiten trabajar de forma colaborativa. Por supuesto, estos paquetes informáticos serían útiles también cuando se manejan menores cantidades de información.

Sin embargo, no se debe perder de vista que esos programas constituyen tan solo un apoyo a la tarea de análisis, que en el fondo depende en todos los casos de las capacidades del analista para explorar la información, identificar segmentos significativos, hacer abstracciones y síntesis de los datos, establecer relaciones y formular interpretaciones. Por ello, siempre está abierta la posibilidad de hacer el análisis de forma “manual”. Algunos investigadores trabajan simplemente con los textos impresos, subrayando lo que consideran necesario, marcando las páginas y utilizando a veces resaltadores y etiquetas de colores. Otros realizan estas mismas tareas empleando las funciones de Word o algún otro procesador de textos, o

también hojas de cálculo de Excel para organizar y clasificar textos y citas.

### 3.9 Reporte de resultados

La elaboración de reportes se realiza siempre de acuerdo a los fines y necesidades de cada estudio, considerando las previsiones establecidas en la fase de planificación, los requerimientos institucionales o de los patrocinadores, los públicos a los que estarán dirigidos los reportes, los canales o medios más apropiados para la divulgación, u otros criterios relevantes. Por supuesto, existen grandes diferencias entre un reporte destinado a su publicación como libro o artículo de revista, y otro que no se elabora para publicarse sino para dar sustento a una decisión administrativa. Como recomendación, se puede seguir el siguiente esquema general de elementos y contenidos:

- i. Título.
- ii. Reconocimiento de autorías, créditos institucionales y colaboradores.
- iii. Lugar y fecha de elaboración.
- iv. Resumen (de extensión variable, dependiendo del tipo de reporte).
- v. Introducción (incluyendo los antecedentes del trabajo y sus objetivos).
- vi. Descripción de los métodos.
- vii. Resultados, análisis y discusión de resultados (integrados o con divisiones, según los tipos de reportes).
- viii. Conclusiones y recomendaciones.
- ix. Bibliografía utilizada.
- x. Anexos (instrumentos empleados en el estudio y otros documentos relacionados).

## GLOSARIO

Para efectos de la presente guía, se hace uso de los siguientes términos:

- a. **Entrevista en profundidad:** Técnica de investigación cualitativa que involucra la recolección de datos mediante interacciones individuales, cara a cara (o, en ciertos casos, empleando herramientas de telecomunicación), para explorar las perspectivas de las personas acerca de determinados tópicos, ideas o situaciones.
- b. **Guía de entrevista:** Instrumento de recolección de datos a ser aplicado mediante la técnica de entrevista en profundidad, que contiene un conjunto de preguntas para la obtención de autorreportes de personas acerca de sus conocimientos, actitudes o conductas, en un momento determinado.
- c. **Investigación:** Conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema (Hernández Sampieri & Fernández, 2014).
- d. **Investigación educativa:** La aplicación sistemática de enfoques, métodos y técnicas de investigación para la generación de conocimientos sobre los procesos educativos en sus diversos aspectos y niveles: procesos de enseñanza-aprendizaje, actores, recursos, programas, organización, contextos y políticas.
- e. **Investigación cualitativa:** Tipo de investigación en que se explora, describe y/o busca comprender los fenómenos desde una aproximación a las perspectivas de los sujetos y sus contextos de vida. Sirve para analizar las perspectivas, percepciones e interpretaciones de las personas acerca de las realidades en que se desenvuelven, fenómenos que experimentan o procesos subjetivos; y para el desarrollo de teorías sobre hechos o formas de comportamiento.
- f. **Técnica de investigación:** Procedimiento estandarizado que comprende la aplicación de instrumentos o medios para obtener los datos que permiten

responder a una pregunta de investigación.

**g. Evaluación de programas/proyectos:** Proceso de duración determinada que busca valorar de manera sistemática y objetiva la pertinencia, el rendimiento y el éxito de los programas y proyectos concluidos o en curso. La evaluación se realiza con carácter selectivo para dar respuesta a determinadas preguntas e impartir orientación a los encargados de tomar decisiones y a los administradores de programas y proyectos, así como para obtener información que permita determinar si las teorías e hipótesis básicas que se utilizaron al formularlos resultaron válidas, qué surtió efecto o no, y por qué. La evaluación generalmente tiene por objeto determinar la pertinencia, la eficiencia, la eficacia, el efecto y la sostenibilidad de un programa o proyecto (UNFPA (Ed.), 2004b).

## BIBLIOGRAFIA

- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México, D. F.: Paidós.
- Bericat, E. (1988). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social: Significado y medida*. Barcelona: Ariel.
- Bérrnard, S. (2016). *La teoría fundamentada: Una metodología cualitativa*. Mexico D.F.: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Borg, W., & Gall, M. (1979). *Educational research: An introduction*. London: Longman.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education*. London: Routledge.
- Cuesta, J. (2013). Aplicación de la técnica Delphi en el proceso de validación de un instrumento para la evaluación de la calidad de vida en centros para personas con trastornos del espectro del autismo. *Revista Qurriculum*, 135-160.
- De la Herrán, A. (. (2005). *Investigar en educación*. Madrid: Dilex S.L.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Glaser, B., & Strauss, A. (2017). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Oxon, London: Routledge.
- Hernández Sampieri , R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F: McGraw-Hill Education.
- Landeta, J. (2002). *El método Delphi: una técnica de previsión de futuro*. Barcelona: Ariel.
- Lodico, M., Spaulding, D., & Voegtler, K. (2006). *Methods in educational research: From theory to practice*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Mertens, D. (2010). *Research and evaluation in education and psychology: integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods* (Tercera ed.). Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Penalva, C., Alaminos, A., Francés, F., & Santa. (2015). *La investigación cualitativa:*

- Técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti*. Cuenca: Pydlos.
- Ruiz, J. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (Quinta ed.). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, Calif.: Sage Publications.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.
- Ulin, P., Robinson, E., & Tolley, E. (2002). *Qualitative methods: A field guide for applied research in sexual and reproductive health*. Research Triangle Park: Family Health International.
- UNFPA (Ed.). (2004b). Herramienta número 2: Definición de la evaluación. En UNFPA., *Conjunto de herramientas de planificación, seguimiento y evaluación del administrador de programas*. Nueva York: UNFPA.
- Vasilachis de Gialdino, I. (. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### RECOMENDACIONES PARA INTERACTUAR CON LOS ENTREVISTADOS

Con base en Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista (Hernández Sampieri & Fernández, 2014, págs. 406-408), las siguientes son recomendaciones generales a considerar en un protocolo. Como ellos mismos lo señalan, deberá tenerse en cuenta que cada entrevista es una experiencia de diálogo única.

##### **En la Planeación:**

Ya identificado el entrevistado y preparada la guía de entrevista:

- Contactar al entrevistado (de preferencia el mismo entrevistador, ya sea por vía telefónica o carta o e-mail), presentarse, señalar el propósito de la entrevista, asegurar la confidencialidad y lograr la participación del entrevistado. Programar la cita en un lugar y momento adecuado, privado y confortable.
- Ensayar la guía de entrevista con algún pariente, amigo o amiga que tenga similares características que el futuro participante.
- Confirmar la cita para la entrevista un día antes.
- Acudir puntualmente a la entrevista.
- Evitar elementos que obstruyan la conversación, tales como el timbre del teléfono, el ruido de la calle, las interrupciones de terceros, el sonido de un artefacto, etc.
- Asegurar el funcionamiento de la(s) herramienta(s) de apoyo, que aseguren obtener y registrar la información mediante: a) grabación de audio o video; b) notas en libretas y dispositivos electrónicos; c) dictado digital (que transfiere las entrevistas a un procesador de textos y programas de análisis); d) fotografías, y e) simulaciones o programas computacionales para interactuar con el entrevistado, según sea factible y conveniente. Se recomienda, por lo menos, tomar notas y grabar la entrevista (asegurar

suficiente energía para que la grabación no se interrumpa).

- Vestirse apropiadamente (de acuerdo con el perfil del participante). Por ejemplo, con ejecutivos en sus oficinas, se recomienda atuendo formal o de trabajo. En otras ocasiones, sport.
- Además de la guía, la mayor parte de veces es aconsejable llevar un formato de consentimiento para la entrevista (datos del entrevistado, frase que otorga su permiso, fecha en que se realiza la entrevista), el cual será firmado por el Participante.

#### **Al inicio:**

- Apagar el teléfono móvil.
- Repetir el propósito de la entrevista, la confidencialidad, etcétera
- Pedir permiso para grabar y tomar notas, entregar la forma de consentimiento, e iniciar.

#### **Durante la entrevista:**

- Generar un clima de confianza con el entrevistado y cultivar la empatía. Algunos autores señalan que, de preferencia, no debe haber una gran diferencia de edad, origen étnico o religión entre entrevistador y entrevistado.
- Evitar que el participante sienta que la entrevista es un interrogatorio. No transmitir tensión.
- No usar calificativos.
- Escuchar activamente, pedir ejemplos, mantener la conversación.
- Ser paciente, respetar silencios, prestar atención de manera genuina.
- Cuando al entrevistado no le quede clara una pregunta, es recomendable repetirla. Del mismo modo, cuando el entrevistador no entienda una respuesta, es conveniente que le pida al entrevistado que la repita, para evitar errores de comprensión.
- Asegurarse de que el entrevistado terminó de contestar una pregunta, antes de pasar a la siguiente.
- Captar aspectos verbales y no verbales.
- Tomar notas y grabar, del modo más discreto posible.

- Demostrar aprecio por cada respuesta.
- No pasar abruptamente de un tema a otro, aún en las entrevistas no estructuradas.

**Al final:**

- Preguntar al entrevistado si tiene algo que agregar o alguna duda.
- Agradecer y despedirse amablemente.

**Después de la entrevista:**

- Hacer un resumen, revisar las notas hechas y transcribir la entrevista
- Analizar al entrevistado y su contexto (¿qué me dijo y por qué? ¿Cómo transcurrió la entrevista? etcétera).
- Enviar una carta, correo, mensaje de agradecimiento.
- Analizar la entrevista y revisar la guía para mejorarla.
- Repetir el proceso hasta que tenga una guía adecuada y suficientes casos (lograr la saturación, cuya identificación se mencionó).

## ANEXO 2

### MODELO DE GUÍA DE ENTREVISTA

[Institución que realiza el estudio]

#### Estudio preparatorio para el diseño e implementación de un programa de fortalecimiento de la investigación en una universidad

Esta guía debe ser aplicada solo después de la obtención del consentimiento

informado. Lugar, fecha y hora:

Entrevistador/a:

#### DATOS GENERALES/SOCIODEMOGRÁFICOS

Edad:

Lugar de residencia:

Formación (especialidad y grado académico):

#### ANTECEDENTES EN EL CAMPO DE LA ENSEÑANZA Y LA INVESTIGACIÓN

1. Para empezar, hábleme por favor de su trayectoria en el campo de la investigación, ya sea en esta universidad o en otros lugares donde haya trabajado.
  - a. ¿Cómo fue que se inició en esas actividades?
  - b. Y como parte de su trabajo docente, ¿se ha dedicado a la enseñanza de la investigación? Cuénteme por favor sobre esto.
  - c. ¿Ha desarrollado alguna labor de gestión de la investigación, o apoyo administrativo? [De ser así], ¿qué tipo de labores?

#### ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA INVESTIGACIÓN

2. Con base en su experiencia, ¿cuáles podrían ser las estrategias o acciones más efectivas para promover la realización de investigaciones en su Facultad?
  - a. ¿Qué estrategias funcionan bien, de las que usted conoce?
  - b. ¿Qué se necesitaría, a nivel institucional, de la gestión o de las normas?
3. ¿Hay algo que se debería cambiar o mejorar en el tema de la enseñanza de la investigación a los alumnos?
  - a. ¿Tal vez en los planes de estudio?
  - b. ¿Algo en los métodos pedagógicos?

## PROBLEMAS Y BARRERAS

4. De acuerdo a su experiencia, ¿cuáles serían los principales problemas u obstáculos para desarrollar investigaciones en su Facultad?
  - a. [Sondeo] ¿Qué cosas no han funcionado, o no están funcionando como deberían?
5. ¿Ha hablado de esto con sus colegas? [De ser así], ¿qué le han dicho? (no es necesario que mencione nombres).
6. En su opinión, ¿qué cosas podrían desmotivar a los profesores o alumnos en la práctica de la investigación?
  - a. ¿Recuerda algún caso que haya conocido de cerca?, ¿algún ejemplo?

## DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS

7. Para usted, y según lo que me ha venido comentando, ¿qué se debería considerar en un nuevo programa para fortalecer la investigación en su Facultad?
  - a. [Sondeo] Por ejemplo, ¿qué componentes o medidas debería incluir?
8. ¿Cuál sería la mejor manera de implementar un programa con las características que usted señala?
  - a. [Sondeo] Por ejemplo, ¿cómo se podría organizar, o cuál sería la mejor manera de asignar los recursos?
  - b. ¿De qué forma se podría difundir mejor el programa?, ¿por qué medios?
9. En su opinión, ¿cómo tomarían sus colegas la introducción de este nuevo programa?
  - a. ¿Piensa que habría alguna resistencia u oposición?, ¿cómo podría darse?
10. ¿Habría alguna forma efectiva de motivar o incentivar a sus colegas para participar en este nuevo programa de fortalecimiento de la investigación?

## CIERRE

11. ¿Hay algo que desee agregar en relación con los temas de los que hemos hablado?
  - a. [Sondeo] ¿Algo que quizás no le he preguntado, y que usted quisiera señalar?

Muchas gracias por su participación.

### ANEXO 3:

## DESARROLLO DEL PROCESO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Para la validación, el panel de expertos, interpreta el cuestionario de acuerdo a su propio criterio o visión. Se les solicita que, a partir de una formulación previa, aporten sugerencias y propuestas al cuestionario, y a través de rondas sucesivas se genera un acuerdo que refleja una opinión y una visión que represente a todo el grupo.

Las fases a desarrollar para la validación por parte del grupo de expertos son (Adaptación de Cuesta, 2013):

1. **Envío de un cuestionario al panel de expertos a distancia.** El panel de expertos aporta sus respuestas y las devuelve al investigador.
2. **Síntesis de las respuestas.** El investigador sistematiza y categoriza las respuestas recibidas, devolviendo posteriormente la información al grupo. Aquellas respuestas con menor nivel de consenso se especifican en el reenvío para dar oportunidad al panel de expertos de revisarlas, y a cada experto en particular se le ofrece la posibilidad de revisar sus aportaciones.
3. **Nuevo cuestionario.** Elaboración de un nuevo cuestionario, donde se recogen los aportes recibidos que tienen mayor nivel de acuerdo. Este proceso se repite hasta que, por aproximaciones sucesivas, se logra alcanzar el mayor nivel de consenso por parte de todos los expertos. Después de cada una de las rondas o envíos, los expertos son informados acerca de si sus respuestas coinciden o no con la mayoría, y en el caso de que éstas difieran en gran medida de la opinión general, se le solicita que explicita las razones de su disenso.
4. **Documento final.** Documento que recoge tres tipos de datos: temas de consenso, jerarquización de los mismos y argumentos a favor y en contra, que permiten tomar las decisiones oportunas.

A medida que avanza la investigación, la formulación inicial se va transformando o enriqueciendo con las aportaciones consensuadas de todos los participantes (Landeta, 2002; De La Herrán, 2005). Esta técnica, conocida como técnica Delphi, es una técnica de consenso que se enmarca en la

metodología cualitativa. Cuesta (2013), destaca como ventajas de este procedimiento: el anonimato (lo que permite que cada experto exprese su opinión sin problemas de interferencia, cortes o interrupciones); retroalimentación controlada (la Guía de Entrevista se va enriqueciendo con las opiniones anteriormente expresadas, que tienen un mayor grado de consenso); respuesta estadística del grupo (se garantiza la representatividad de todas las opiniones individuales en el resultado final del grupo), representatividad (el grupo de expertos representa facetas profesionales diversas); triangulación (un mismo objeto de estudio es abordado desde diferentes perspectivas o momentos temporales).

## ANEXO 4

### MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

[Institución que realiza o patrocina el estudio]

#### **Estudio preparatorio para el diseño e implementación de un plan de fortalecimiento de la investigación en un programa universitario**

#### INTRODUCCIÓN

Le hemos solicitado que participe en este estudio con docentes de su universidad. El estudio busca conocer sus opiniones y experiencias en torno al desarrollo de la investigación en su Facultad. La institución responsable de este estudio es\_\_\_\_\_. Antes de que decida si desea participar, queremos informarle lo siguiente:

Este documento contiene información y detalles del estudio. Se lo leeré y usted también podrá revisarlo y hacer preguntas en cualquier momento si es que tiene alguna duda. Si decide participar en el estudio, le pediremos que firme este documento, y si lo desea puede solicitar una copia.

#### ¿POR QUÉ SE REALIZA ESTE ESTUDIO?

La nueva Ley Universitaria establece que las universidades deben realizar investigación. Sin embargo, los indicadores nacionales en este rubro señalan que aún se investiga poco en las universidades. Esto se debe a diversos factores, entre ellos las limitaciones en la preparación de los estudiantes, la gestión de la investigación y los recursos e incentivos para realizar esta labor. Por ello, actualmente se está planificando en su Facultad un programa de fortalecimiento de la investigación que busca mejorar las capacidades de la comunidad educativa e introducir cambios para fomentar la realización de investigaciones.

Le hemos invitado a participar en este estudio porque usted forma parte del cuerpo docente y de investigadores de su Facultad. Mediante una entrevista, buscamos conocer sus experiencias en el campo de la investigación y la

enseñanza de métodos y técnicas de investigación, además de sus opiniones y sugerencias sobre cuáles serían las mejores maneras de promover la investigación desde la Universidad, con el fin de mejorar los contenidos y las formas de implementación del mencionado programa, que se encuentra en su fase de diseño.

#### ¿EN QUÉ CONSISTIRÁ SU PARTICIPACIÓN?

Si acepta participar de este estudio, le pediremos que responda a varias preguntas que le haremos usando una guía de entrevista. Primero le haremos preguntas sobre sus datos personales y profesionales, y luego sobre sus experiencias y apreciaciones acerca de la promoción de la investigación. Su participación en el estudio terminará una vez que hayamos concluido la entrevista, que puede durar de 40 minutos a una hora.

Antes de iniciar la entrevista, le pediremos su permiso para realizar una grabación en audio de la conversación. Esta grabación servirá solo para hacer transcripciones y analizar la información, y no será divulgada ni compartida con otras personas fuera del equipo del estudio. Si, durante la entrevista, usted desea que se detenga la grabación para comentar algo, solo tiene que solicitarlo. Y si no desea que se le grabe, se le pedirá su permiso para hacer notas sobre lo que usted nos diga, usando una libreta de apuntes.

#### ¿QUÉ RIESGOS INVOLUCRA ESTE ESTUDIO?

Este estudio no implica ningún riesgo para usted. Su participación no le traerá problemas o perjuicios personales ni afectará su situación laboral.

#### ¿LA PARTICIPACIÓN EN ESTE ESTUDIO REPRESENTA ALGÚN BENEFICIO?

Su participación en este estudio no conlleva algún beneficio personal directo. Sin embargo, la información que nos brinde puede ayudar a que se mejoren las capacidades y resultados de su Facultad en el campo de la investigación.

¿QUÉ PASARÁ CON EL ASPECTO DE LA CONFIDENCIALIDAD?

La entrevista será anónima y confidencial. Esto significa que su nombre no aparecerá asociado a sus respuestas en los informes del estudio, y que tampoco se le comunicará a otros que usted ha participado en esta entrevista. Por eso, puede sentirse libre de responder según su criterio, sin preocuparse de lo que otras personas podrían opinar sobre sus respuestas.

¿QUÉ COSTOS CONLLEVA ESTO PARA MÍ?

Su participación en el estudio no le ocasionará ningún gasto.

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS COMO PARTICIPANTE EN LA INVESTIGACIÓN?

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Puede terminar la entrevista en el momento en que lo desee, sin preocuparse por alguna consecuencia.

¿QUÉ HAGO SI TENGO ALGÚN PROBLEMA O CONSULTA?

Puede pedir que le aclaren cualquier duda antes de decidir participar. Si tuviera algún problema o preocupación que se relacione con esta entrevista o con sus derechos como participante, se puede comunicar con:

**[Nombre del investigador principal]**

[Cargo] Dirección:

Teléfono:

E-mail:

[Y/o datos de contacto de otras personas clave, el funcionario que autoriza el estudio, o el responsable del comité de ética, si aplica.]

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

*He leído o me han leído este formulario de consentimiento. Se me ha dado la oportunidad de hacer preguntas sobre el estudio y estoy de acuerdo con participar voluntariamente en esta entrevista.*

\_\_\_\_\_

(Letra de imprenta)

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_\_

(Letra de imprenta)

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Fecha



**Sineace**