

Entrevistas

Bronwen McDonald y Patricia Rogers

CENTRO DE INVESTIGACIONES INNOCENTI DE UNICEF

El Centro de Investigaciones Innocenti es la oficina de UNICEF especializada en investigación científica. El objetivo principal del Centro de Investigaciones es mejorar la comprensión internacional de una serie de cuestiones relacionadas con los derechos de la infancia, a fin de facilitar la plena aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño en todo el mundo. El centro tiene el cometido de establecer un marco integral de investigación y conocimiento dentro de la organización para brindar apoyo a los programas y políticas mundiales de UNICEF, y trabaja con los asociados para formular políticas con base empírica en favor de la infancia. Las publicaciones elaboradas por el centro contribuyen al debate global sobre la infancia y los derechos del niño e incluyen una amplia gama de opiniones.

Las opiniones expresadas corresponden a los autores o editores y se publican para estimular un mayor diálogo sobre métodos de análisis de impacto. Esta publicación no refleja necesariamente las políticas o perspectivas de UNICEF.

SINTESIS METODOLOGICAS DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES

Las síntesis metodológicas del Centro de Investigaciones de UNICEF pretenden compartir prácticas de investigación, métodos, diseños y recomendaciones de reconocidos investigadores y analistas. La audiencia a la que van dirigidas es principalmente el personal de UNICEF que lleve a cabo, encargue o interprete los resultados de investigación y análisis para la toma de decisiones sobre programas, políticas y actividades de sensibilización.

Esta síntesis metodológica ha seguido un proceso de revisión por pares interna.

El texto no ha sido editado de acuerdo con los estándares de publicación oficiales y UNICEF declina toda responsabilidad por posibles errores.

Se permite la reproducción de cualquier parte de la presente publicación siempre que se incluya referencia a la presente. Si se desea utilizar una parte sustancial o la totalidad de la publicación dirijan su solicitud al Departamento de Comunicación en la dirección de correo electrónico: florence@unicef.org

Para consultas o descargas, pueden encontrar estas síntesis metodológicas en <http://www.unicef-irc.org/KM/IE/>

Recomendamos la siguiente cita para cualquier referencia al presente documento:

McDonald, B., y P. Rogers, (2014). Entrevistas, *Síntesis metodológicas: evaluación de impacto n.º 12*, Centro de Investigaciones de UNICEF, Florencia.

Agradecimientos: Varios autores han proporcionado orientación en la preparación de esta síntesis. El autor y el Centro de Investigaciones de UNICEF desean agradecer a todos aquellos que han participado en la preparación de la presente publicación, especialmente a:

Por su contribución: Greet Peersman

Por su revisión: Nikola Balvin, Samuel Bickel, Karin Heissler

© Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), septiembre de 2014

Centro de Investigaciones Innocenti de UNICEF

Piazza SS. Annunziata, 12

50122 Florencia (Italia)

Tel.: (+39) 055 20 330

Fax: (+39) 055 2033 220

florence@unicef.org

www.unicef-irc.org

1. ENTREVISTAS: BREVE DESCRIPCIÓN

Las entrevistas son un método habitual de recopilación de datos en las [evaluaciones de impacto](#) y, si se incluyen, pueden considerarse numerosas opciones.

En el contexto de las evaluaciones de impacto de UNICEF, los entrevistados pueden ser niños, cuidadores principales, defensores de los niños u otros informantes clave. Es posible elegirlos al azar o de forma deliberada (o combinando ambas formas), y se los puede entrevistar individualmente o en grupos, cara a cara o de modo virtual (es decir, a través de un medio en línea). Las entrevistas pueden realizarse de manera estructurada, semiestructurada o no estructurada. Las respuestas se pueden grabar como audio, vídeo, notas o códigos, o usando un ordenador. Las opciones de análisis incluyen elaborar descripciones detalladas de los procesos o repercusiones vitales; generar temas para resumir los datos; o no efectuar un análisis significativo, sino emplear citas de la entrevista para ilustrar los datos cuantitativos.

Esta síntesis describe las cuestiones clave que deben tenerse en cuenta en las evaluaciones de impacto, teniendo en cuenta el propósito de la evaluación, si los datos de la entrevista tienen como objetivo complementar otros datos para valorar el impacto, y la disponibilidad de recursos. La síntesis proporciona asesoramiento específico sobre cómo entrevistar correctamente a los niños, incluido cómo abordar las cuestiones éticas que atañen en particular a las entrevistas. No ha de subestimarse el esfuerzo requerido para planificar las entrevistas adecuadamente y llevarlas bien a cabo.

Puntos principales

1. Resulta fácil hacer mal una entrevista, y difícil llevarla a cabo correctamente: se requiere una planificación adecuada, el tiempo necesario y las aptitudes apropiadas.
2. El tipo de entrevista debe elegirse cuidadosamente, de modo que se adapte a la situación en lugar de elegir un tipo determinado de entrevista (por ejemplo, grupos dirigidos de discusión) simplemente porque es el más habitual.
3. Las entrevistas con niños plantean cuestiones éticas específicas que deben considerarse con detenimiento y exhaustivamente.

2. ¿CUÁNDO PROCEDE EMPLEAR ESTE MÉTODO?

Existen cinco razones, interrelacionadas entre sí, para el uso de entrevistas en las evaluaciones de impacto.

1. Identificar los cambios ocurridos

Las entrevistas —sobre todo las que incorporan preguntas abiertas— pueden proporcionar información valiosa sobre los cambios que se han producido, incluidos los cambios planificados y los no planificados, los positivos y los negativos. También pueden brindar información útil sobre los cambios que no se pueden medir con facilidad. Puesto que los niños o sus cuidadores principales son los principales destinatarios de las políticas y los programas de UNICEF, sus opiniones sobre los resultados de dichas intervenciones son cruciales.

2. Contribuir a establecer y explicar la causalidad

Las entrevistas pueden ayudar a establecer la contribución de un programa o una política a los cambios observados. Por ejemplo, si se ha determinado que los participantes en un programa de higiene posteriormente mostraron una mejoría de su salud, los entrevistados pueden ayudar a aclarar la contribución del programa a este cambio aportando pruebas sobre los resultados intermedios (por ejemplo, los nuevos conocimientos adquiridos como resultado del programa de higiene y cómo estos han influido en su conducta) y otros factores que pudieron haber favorecido el cambio de conducta (por ejemplo, un mayor acceso a productos de limpieza como el jabón o la ceniza).

3. Identificar las lecciones aprendidas

Las entrevistas individuales y grupales con el equipo del programa y las partes interesadas clave pueden emplearse durante toda la duración de un programa para detectar nuevos impactos o determinar cómo mejorar aún más los resultados positivos con los recursos disponibles. Las entrevistas grupales pueden ser especialmente útiles, siempre que a los participantes les resulte cómodo exponer información ante el grupo.

4. Comprobar y adaptar la teoría del cambio del programa

Durante la fase de diseño de un programa es necesario desarrollar una [teoría del cambio](#) con base empírica (véase Síntesis n.º 2 (La teoría del cambio)) e identificar sus supuestos. A medida que avanza la ejecución, pueden emplearse las técnicas de entrevista para construir una teoría causal más sólida, lo que incluso puede conducir a un rediseño del programa.

5. Sintetizar las pruebas procedentes de múltiples fuentes de datos

El propósito de las entrevistas no solo ha de ser recoger información sobre las actividades y los resultados. Las entrevistas grupales con [informantes clave](#), en las que se presentan y discuten los datos de la evaluación, se pueden utilizar para determinar las cuestiones fundamentales y comprobar las constataciones. Estas constataciones preliminares pueden volver a verificarse o ampliarse mediante análisis adicionales, más detallados, de los datos.

3. ¿CÓMO LLEVAR A CABO ENTREVISTAS?

Teniendo en cuenta los numerosos tipos de entrevista posibles, cuando se planea usar métodos de entrevista se deben tomar una serie de decisiones. La lista siguiente no es prescriptiva ni secuencial; en cambio, debe considerarse como un proceso con posibilidad de iteraciones, en el que una decisión en particular podría conducir a la necesidad de revisar una decisión anterior.

Se supone aquí que el programa ya se ha descrito y que se han identificado los datos necesarios para responder las [preguntas clave de evaluación](#) (véase la Síntesis n.º 1 (Sinopsis de la evaluación de impacto), la Síntesis n.º 3 (Criterios de evaluación) y la Síntesis n.º 4 (Razonamiento evaluativo)). El cumplimiento de las obligaciones éticas y jurídicas se aborda en la sección 4. Las estrategias de análisis y de comunicación de resultados se detallan en la sección 6.

Proporcionar una justificación clara del uso de entrevistas

Decisiones principales que deben tomarse cuando se contempla utilizar métodos de entrevista

Explicitar por qué conviene hacer entrevistas; en particular, la razón por la que los datos no pueden recopilarse por otros medios menos intrusivos (por ejemplo, el empleo de los datos existentes). Esta justificación del uso de entrevistas guiará las decisiones respecto al tipo de entrevista requerida.

Decidir a quién entrevistar

Identificar quién posee la información o las opiniones que se desea reunir, y cómo se obtendrá su consentimiento y su participación.

Al seleccionar a los entrevistados tal vez sea necesario efectuar concesiones. Por ejemplo, quizá lo ideal sea seleccionar una muestra aleatoria estratificada que abarque todos los lugares, pero el tiempo y los recursos disponibles pueden hacerlo inviable. En el proceso de selección tal vez haya que tener en cuenta ciertos factores especiales cuando la entrevista aborde cuestiones particularmente delicadas, o en determinadas condiciones (por ejemplo, en el caso de las personas sin hogar). Es posible que, para lograr que las personas acepten ser entrevistadas, se requiera asimismo el apoyo de los guardianes locales o de las autoridades oficiales o extraoficiales.

El hecho de que no sea factible incluir en las entrevistas a ciertas personas puede repercutir en la generalización de las constataciones. El informe de evaluación debe documentar estas limitaciones.

Decidir el tipo de entrevista

Decidir cuál es la combinación más adecuada de entrevistas individuales y grupales, y si se llevarán a cabo cara a cara o de manera virtual.

Las **entrevistas individuales** brindan la privacidad necesaria para expresar opiniones que quizá no aflorarían en una dinámica de grupo. También propician la revelación de experiencias personales o únicas, que facilitarán la comprensión de las diversas experiencias de la intervención.

Los procesos grupales pueden ofrecer a los participantes la oportunidad de conocer otros puntos de vista e incluso de llegar a un consenso. No obstante, el trabajo en grupo requiere una facilitación particularmente cualificada, a fin de asegurar que las conclusiones sean verdaderamente representativas del grupo como un todo y no solo de la voz dominante. La composición del grupo —en términos de su papel frente la intervención o de características como la edad o el sexo— también es fundamental. A veces puede resultar útil entrevistar primero a los subgrupos por separado y luego reunirlos para una entrevista del grupo completo, en la que puedan comunicar sus ideas y percepciones y recibir opiniones al respecto.

Las entrevistas cara a cara permiten al entrevistador un cierto control sobre el entorno en el que tiene lugar la entrevista. Una ventaja adicional es que su presencia en el lugar puede permitirle observar muchas otras cosas, así como tomar fotos o filmar.

Los métodos tecnológicos de entrevista incluyen las teleconferencias y las videoconferencias por medio de cámaras web (por ejemplo, Skype o GoToMeeting). Estos métodos pueden aumentar la posibilidad de

Decisiones principales que deben tomarse cuando se contempla utilizar métodos de entrevista

entrevistar a personas en lugares más remotos o en zonas a las que los investigadores no pueden trasladarse por problemas de seguridad.

Ejemplos de técnicas de entrevista específicas para grupos

Grupo dirigido de discusión: aunque este término se suele aplicar a cualquier entrevista grupal, se refiere específicamente a una discusión entre personas de condición similar a las que se les pregunta sobre sus opiniones o experiencias relativas a una cuestión o preocupación determinadas, a fin de comprender sus dimensiones y razones.

Entrevista ORID: un marco de facilitación específico para efectuar entrevistas en grupos dirigidos de discusión, que se inicia con preguntas objetivas (qué sabe el grupo), continúa con preguntas reflexivas (cómo se sienten sus integrantes), prosigue con preguntas interpretativas (qué significa esto) y finaliza con preguntas decisorias (qué debería hacerse).

Técnica de grupo nominal: los participantes generan ideas en grupos pequeños y luego las comunican en una «ronda» (una persona de cada grupo cada vez, por turnos) antes de discutir y elegir la mejor opción.

Entrevistas estructuradas: a cada individuo o grupo se le hacen las mismas preguntas en el mismo orden y de la misma manera. Esto resulta apropiado cuando puede especificarse con exactitud la información requerida y cuando existe la preocupación de que los entrevistados respondan de forma diferente si el entrevistador proporciona información adicional.

Entrevistas semiestructuradas: algunas de las preguntas están predeterminadas, pero también se incluyen preguntas nuevas (de seguimiento), basadas en la información obtenida durante la entrevista. Se emplea una guía para asegurar que con cada entrevistado se abordan los mismos temas y se sigue el mismo formato. Suelen ser apropiadas para las evaluaciones de impacto en las que resulta bastante claro la información que se requiere, pero en las que también es necesario permanecer abierto a conocer nuevas cuestiones, como los impactos no deseados y los factores causantes.

Entrevistas no estructuradas: ninguna de las preguntas está predeterminada; en cambio, las esferas y cuestiones temáticas guían una conversación que permite al entrevistador proseguir las líneas de discusión y abrir otras nuevas. Este formato es apropiado en la fase exploratoria, cuando aún no está claro qué cuestiones deben ser tratarse.

A veces pueden ser necesarias varias sesiones para obtener información detallada, por ejemplo, para entender los puntos de vista de los informantes sobre su vida, experiencias o situación en sus propias palabras.

Si entrevista a niños, el entrevistador debe ser capaz de crear un ambiente adaptado a ellos que promueva la diversión (si procede) y que proporcione un espacio seguro en el que los niños puedan hablar. Tal vez convenga emplear técnicas como el dibujo, las representaciones o la elaboración de mapas y luego discutirlos en una entrevista.

Decidir el grado de estructuración de la entrevista

Decisiones principales que deben tomarse cuando se contempla utilizar métodos de entrevista

Decidir las preguntas de la entrevista

Una buena entrevista generalmente recoge información tanto cuantitativa como cualitativa, y emplea una combinación de preguntas cerradas y abiertas. **Las preguntas cerradas** tienen respuestas predeterminadas, por ejemplo, sí/no o una puntuación sobre 10. **Las preguntas abiertas** suelen comenzar con «¿por qué...? », «¿por qué no...?» o «¿cuál es su opinión...?» y animan a los entrevistados a responder lo que consideren apropiado.

Las preguntas de la entrevista deben formularse con neutralidad y alentar explícitamente a los entrevistados a que compartan sus opiniones o experiencias, ya sean positivas o negativas. Al igual que con los cuestionarios, las preguntas de la entrevista deben ser claras. Quizá sea posible, e incluso útil, incluir cuestiones más complicadas, ya que las entrevistas ofrecen la oportunidad de efectuar aclaraciones posteriores u obtener más información. No obstante, se debe sopesar esta posibilidad, ya que exigiría más entrevistadores experimentados o una formación más profunda de los entrevistadores para asegurar la coherencia entre las entrevistas.

Es importante aprovechar las lecciones aprendidas al elaborar las preguntas de la entrevista (o los cuestionarios/encuestas) para evitar errores comunes y aprovechar al máximo la validez de las respuestas¹.

No existe una única manera óptima de secuenciar las preguntas. Algunos expertos recomiendan preguntar primero sobre los datos demográficos (por ejemplo, la edad, el sexo, la raza, etc.), ya que estos detalles son sencillos y pueden ayudar a los entrevistados a adentrarse con comodidad en la entrevista; otros aconsejan que esos datos se soliciten al final para evitar que los entrevistados sientan que deben justificar sus respuestas de acuerdo a sus características demográficas.

Decidir quién debe llevar a cabo la entrevista

Los entrevistadores pueden tener una influencia significativa en la calidad y la naturaleza de los datos recogidos por medio de entrevistas. Intervienen cualidades tales como ser conscientes de su posición, empáticos e imparciales, y la capacidad de escuchar activamente. Deben identificarse con cuidado la capacitación y las características de los entrevistadores, incluido si es necesario equilibrar el género en el equipo y establecer procesos para comprobar las referencias. En general, la información obtenida es mejor cuando el entrevistador y el entrevistado se relacionan bien. Por ejemplo, siempre que sea posible debe procurarse emplear entrevistadores que conozcan la lengua y la cultura locales.

Si se necesitan intérpretes, es importante asegurarse de que tienen un conocimiento adecuado de los términos pertinentes y de que comprenden la necesidad de traducir los detalles de lo que se diga, no solo los puntos principales.

¹ Para obtener asesoramiento sobre la elaboración de preguntas, véase: Patton, Michael Quinn, *Qualitative Research & Evaluation Methods*, tercera edición, Sage, Newbury Park, 2002; y Taylor-Powell, Ellen, «Questionnaire Design: Asking questions with a purpose», Cooperative Extension, Universidad de Wisconsin–Extension, Madison, 1998.

Decidir cómo registrar los datos

Decisiones principales que deben tomarse cuando se contempla utilizar métodos de entrevista

Las respuestas se pueden registrar:

- mediante el uso de papel y bolígrafo
- en una tableta, teléfono móvil o asistente digital personal
- en una grabación de audio o vídeo
- mediante Livescribe, una plataforma informática en papel que permite escribir y grabar para transferir posteriormente lo registrado a un ordenador, que luego sincroniza las notas con el audio
- mediante un programa informático (por ejemplo, ciertos métodos como los mapas conceptuales son compatibles con su software específico).

El entrevistador puede tomar notas o se puede pedir a los entrevistados que graben sus respuestas. La grabación de audio o vídeo ofrece al entrevistador la ventaja de poder concentrarse mejor en la conversación. Como parte del proceso de facilitación, puede invitarse a los grupos a que resuman y graben sus puntos de vista.

La grabación requiere un permiso especial de los entrevistados. Este permiso debe ser explícito, como parte del consentimiento informado (véase la sección 4, más adelante).

Establecer procedimientos de garantía de calidad

Los procedimientos de garantía de calidad son controles integrados en las preguntas, en el proceso de la entrevista o en la gestión de los datos de las entrevistas que permiten identificar los errores lo antes posible para que puedan efectuarse las correcciones o ajustes oportunos.

Los procedimientos de garantía de calidad deben incluir:

- el proceso para poner a prueba y adaptar, si es necesario, las preguntas de la entrevista (véase también más adelante)
- la formación adecuada de los entrevistadores, incluidas instrucciones específicas para el entrevistador (véase más adelante) sobre la forma de proceder con la entrevista y el contenido (por ejemplo, cuándo y cómo emplear preguntas sobre la salud de los niños menores de cinco años en un hogar)
- el requisito de que los entrevistadores registren cualquier problema o circunstancia inesperada que, en su opinión, pudiera haber influido en las respuestas (por ejemplo, la imposibilidad de contar con un espacio privado para entrevistar a un niño en un hogar) y cómo deben abordarse o discutirse con los supervisores sobre el terreno
- la identificación de las incoherencias lógicas en los datos (por ejemplo, si los miembros de un hogar están desempleados, no deben registrarse ingresos). Idealmente, el entrevistador (o más tarde el supervisor sobre el terreno) debe identificar estos errores de inmediato para que pueda comprobar las respuestas con el entrevistado u obtener más aclaraciones o explicaciones.



Decisiones principales que deben tomarse cuando se contempla utilizar métodos de entrevista

Planificar las entrevistas como un miniproyecto. Definir los costos, funciones y responsabilidades, la gestión de riesgos, los plazos, las cuestiones éticas y las comprobaciones jurídicas, e incluir todo ello en la gestión del proyecto de evaluación. Decidir cómo se expresará el reconocimiento a los entrevistados por su participación, qué comentarios se les hará, si se pagarán sus gastos, etc., y considerar cómo lograr que la entrevista resulte una experiencia constructiva para el entrevistado.

También es importante planificar específicamente el procedimiento de las entrevistas, incluidos:

- el entorno y los plazos que convengan a los entrevistados
- qué compensación (si la hubiera) se abonará a los participantes
- cómo se presentará la entrevista, incluido su propósito, el derecho de los entrevistados a responder o a abstenerse de hacerlo, y las disposiciones relativas a la privacidad y al permiso para grabar la entrevista
- qué información abarcará y cuándo (esto resulta fundamental en las entrevistas grupales)
- cómo concluye la entrevista, incluido qué comentarios se proporcionarán.

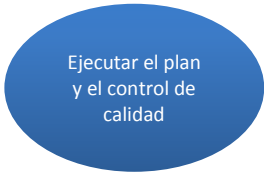


El estudio piloto resulta fundamental para mejorar no solo las preguntas de la entrevista sino también sus procesos, a fin de evitar respuestas carentes de utilidad y que los entrevistados malgasten su tiempo y sus esfuerzos. La fase experimental debe incluir la comprobación de:

- cómo entienden las preguntas los diferentes entrevistados
- la complejidad de las preguntas
- la precisión del conjunto de respuestas en el caso de las preguntas cerradas
- la capacidad de los entrevistados para seguir la secuencia de las preguntas
- la calidad de la traducción o interpretación
- la gestión de la entrevista (es decir, la manera en que los entrevistadores se presentan, solicitan el consentimiento informado, etc.)
- el funcionamiento correcto de los procedimientos de control de calidad.

Los entrevistados en la fase experimental deben seleccionarse entre el grupo de personas idóneas para participar en el estudio.

Es conveniente considerar la posibilidad de elaborar un informe final ficticio para comprobar con las partes interesadas clave que está en consonancia con lo que se espera del informe de evaluación real.



Ejecutar el plan
y el control de
calidad

Decisiones principales que deben tomarse cuando se contempla utilizar métodos de entrevista

Ya pueden llevarse a cabo las entrevistas y los procedimientos de control de calidad según lo planificado. No obstante, es importante mantenerse alerta a nuevos problemas o retos logísticos, que podrían hacer necesaria la revisión del plan. Esto puede también implicar, por ejemplo, el añadido de nuevas preguntas al programa de entrevista o de más entrevistados.

4. CUESTIONES ÉTICAS Y LIMITACIONES PRÁCTICAS

Las entrevistas plantean cuestiones éticas en cuatro esferas principales, sobre todo cuando participan niños como entrevistados o entrevistadores.

1. Daños o beneficios potenciales

Las entrevistas solo deben emplearse cuando haya una expectativa razonable de que se podrá utilizar la información obtenida y de que probablemente resultarán beneficiosas.

Se deben identificar las posibles causas del daño y reducir el riesgo de que ocurran. Pueden surgir consecuencias negativas si:

- los no participantes (es decir, el público en general) averiguan quién ha participado y, peor aún, lo que se dijo
- una revelación hecha por un participante en una entrevista grupal luego le perjudica
- la torpeza del entrevistador altera al entrevistado, ya que lo hace sentirse, como mínimo, inútil.

Al terminar la entrevista individual o grupal, los participantes deben salir con la sensación de que su aportación ha resultado valiosa y de que sus sentimientos o su situación no se han visto afectados de ninguna manera.

Cuando exista la posibilidad de que una entrevista provoque un trauma, debe establecerse un plan de apoyo. En algunos casos, por ejemplo, cuando se discute sobre la violencia o el abuso, puede ser necesaria la ayuda psicológica a los entrevistados y los entrevistadores.

Las entrevistas sobre temas delicados constituyen una esfera a la que ha de prestarse una atención especial. Los entrevistadores tienen que evitar dar a entender que los entrevistados *deben* hablar de sus asuntos privados. Al mismo tiempo, también han de impedir que hablen demasiado abiertamente en situaciones de violencia o falta de control social. Estos peligros se ponen más de manifiesto en las entrevistas que en cualquier otra técnica de recopilación de datos.

También es necesario cumplir con las obligaciones jurídicas específicas, incluida la de actuar para proteger a los niños si durante la entrevista se descubrieran pruebas de abuso sexual.

La planificación de las entrevistas debe incluir la identificación de los posibles riesgos y la reducción de la probabilidad de que se produzcan, así como el desarrollo de planes de acción para responder adecuadamente en caso de necesidad.

2. Consentimiento informado

Se debe solicitar el consentimiento informado de todos los posibles entrevistados —o, en el caso de los niños, sus padres o cuidadores— para participar en la entrevista, grabarla y tomar fotos (si procede). Todos los posibles entrevistados deben tener claro por qué se están llevando a cabo las entrevistas y las consecuencias que podrían acarrearles. No debe ejercerse coerción, y los participantes han de tener la libertad de retirarse en cualquier etapa.

Durante el proceso de entrevista, los entrevistadores deben revisar el consentimiento informado, sobre todo cuando se incluyen procedimientos que tal vez no se hayan comprendido plenamente cuando el consentimiento se solicitó por primera vez. Por ejemplo, cuando se ha de extraer una muestra de sangre para una prueba de anemia como parte del proceso de entrevista, debe volver a solicitarse el consentimiento; no se tiene que suponer que se cuenta con él por el hecho de que el participante haya consentido que lo entrevisten.

3. Privacidad y confidencialidad

Se debe tener claro lo que se promete y asegurarse de que se puede cumplir. Si a los entrevistados se les promete que no se les identificará, hay que entrevistarlos en un espacio privado y quizá mantener en privado su participación en la entrevista. Tal vez sea necesario agrupar las respuestas y parafrasearlas para evitar que, inadvertidamente, se puedan identificar las fuentes; asimismo, se debe tener cuidado al proporcionar información de contexto, como la función de la persona citada. Cuando se realizan entrevistas grupales no es posible prometer confidencialidad.

4. Pago y compensación:

Los gastos deben reembolsarse a los entrevistados, y se ha de reconocer su aportación. Sin embargo, la necesidad de confidencialidad podría limitar la capacidad de manifestar el reconocimiento a los participantes, por ejemplo, cuando resulta importante no revelar la identidad de los informantes clave. En ciertos casos, también puede ser apropiado compensar a los entrevistados por su participación. UNICEF no tiene una política específica al respecto. Debe discutirse con los homólogos nacionales de UNICEF si es apropiado ofrecer una compensación. Las compensaciones otorgadas no deben favorecer a un grupo determinado, distorsionar las respuestas ni sesgar los resultados de cualquier otra manera.

5. ¿QUÉ OTROS MÉTODOS FUNCIONAN BIEN CON ESTE?

Las entrevistas pueden resultar de utilidad en la mayoría de las evaluaciones de impacto si se emplean en combinación con otros métodos de recogida de datos. Es posible utilizarlas con cualquier opción de diseño ([experimental](#), [cuasiexperimental](#) o [no experimental](#)) y para desarrollar una teoría del cambio o para probarla.

Pueden emplearse en paralelo (al mismo tiempo) con otros métodos o en una secuencia, de modo que la información de un tipo de datos se use para fundamentar posteriores recolecciones de datos (véase el cuadro 1).

Cuadro 1. Un ejemplo de métodos secuenciales

Al investigar las experiencias de los diferentes grupos de participantes, las entrevistas pueden emplearse de manera secuencial como sigue:

1. Efectuar una **revisión documental** para explorar los conocimientos existentes sobre las características de la población en cuestión.
2. Llevar a cabo **entrevistas semiestructuradas, individuales, cara a cara** con informantes clave para identificar algunos grupos básicos.
3. Sobre la base del paso 2, formar **grupos dirigidos de discusión** de modo que cada grupo represente una categoría definida, y probar si estas categorías tienen fundamento y cuáles son las actitudes y aspiraciones respecto a un servicio específico.
4. Sobre la base del paso 3, diseñar y llevar a cabo una **entrevista estructurada en una muestra estadísticamente significativa pero seleccionada aleatoriamente**, a fin de confirmar aún más las constataciones y de añadir algunas dimensiones cuantitativas a las categorías.

Cuando las entrevistas tienen lugar cara a cara, existe la posibilidad de recopilar otros datos que pueden aportar valor con un costo adicional que suele ser reducido (entre otros, tiempo extra). Por ejemplo, en el momento de su visita para hacer las preguntas de la entrevista, el entrevistador puede observar la presencia o ausencia de elementos de interés, como la disponibilidad de libros en el hogar o de jabón en los aseos de la escuela. Tal vez también pueda efectuar algunas mediciones (por ejemplo, la distancia a la fuente de agua más cercana), siempre y cuando cuente con el consentimiento para hacerlo.

6. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS Y ANÁLISIS

Los datos de las entrevistas deben analizarse en términos de las preguntas clave de evaluación (véase la Síntesis n.º 1 (Sinopsis de la evaluación de impacto)) y la teoría del cambio (véase la Síntesis n.º 2 (La teoría del cambio)). Al igual que ocurre con los datos cualitativos, suele ser útil codificar secciones de los datos en función de las categorías que se relacionan con esos [marcos conceptuales](#) y con los datos demográficos de los entrevistados. Han de analizarse los datos a fin de producir las respuestas iniciales a las preguntas clave de evaluación. Las respuestas iniciales deben entonces desarrollarse mediante la búsqueda de ejemplos que no avalen las pruebas (que no encajen en el patrón) en los datos existentes y en los datos adicionales recogidos después de este análisis inicial.

Entre los paquetes informáticos dedicados a apoyar el análisis sistemático de datos cualitativos procedentes de entrevistas se incluyen NVivo, MAXQDA e HyperRESEARCH. No obstante, la capacitación necesaria para usar adecuadamente estas herramientas puede ser costosa y de difícil acceso. Si se trata de analizar solo pequeñas cantidades de datos, es posible usar papel u hojas de cálculo, pero no resulta fácil efectuar el análisis y las grabaciones de manera tan sistemática como cuando se utiliza un software especializado.

El informe de evaluación no debe proporcionar resúmenes de los datos de las entrevistas separados de las otras fuentes de datos empleadas en la evaluación. En cambio, entre las maneras de presentar los datos de las entrevistas figuran:

- las citas ilustrativas
- un calendario unificado de sucesos o una secuencia de procesos
- los resúmenes que parafraseen lo dicho

- tablas de frecuencia y gráficos con síntesis de los datos después de haberlos agrupado
- tablas que muestren las diferencias entre los grupos en función de lo que se dijo, por ejemplo, las distintas necesidades de la comunidad según si se entrevista a hombres o mujeres.

Los resultados deben presentarse en respuesta a las preguntas clave de evaluación. Al presentar las constataciones de las entrevistas es importante incluir una declaración de las limitaciones de los métodos empleados, detalles de las lecciones aprendidas sobre estos métodos, una descripción de las personas que participaron (sin comprometer su privacidad) y un reconocimiento adecuado de su aportación.

7. EJEMPLO DE BUENAS PRÁCTICAS

La evaluación de impacto de las escuelas amigas de la infancia² de Moldavia empleó un diseño cuasiexperimental y se centró en una intervención que integró los cinco principios de la escuela amiga de la infancia:

1. inclusividad
2. eficiencia
3. un ambiente seguro, protector y saludable
4. igualdad de género y entorno adaptado a los niños
5. participación familiar y comunitaria

La evaluación es un buen ejemplo de la combinación de datos cualitativos y cuantitativos, recopilados por medio de entrevistas y otros métodos.

Métodos de entrevista:

- una entrevista estructurada (mediante un cuestionario) que recoge las opiniones de 116 profesores y 360 alumnos
- grupos dirigidos de discusión de estudiantes, padres y docentes por separado
- entrevistas semiestructuradas y consultas con informantes clave.

Métodos sin entrevistas:

- [observaciones](#)
- [análisis documental](#).

En los métodos empleados se aplicaron las buenas prácticas siguientes:

- Los métodos de entrevista se diseñaron, probaron y revisaron después de efectuar una revisión documental.
- Las limitaciones de los métodos utilizados se comunicaron con claridad y se mejoraron tanto como fue posible.
- Las constataciones de los diferentes tipos de entrevistas y otros métodos de recolección de datos se integraron adecuadamente para describir la experiencia global y abordaron los propósitos de la evaluación.

² Velea, Simona y CReDO (Centro de Recursos de Derechos Humanos), *Child-Friendly Schools, External Evaluation Report of the Child-Friendly School Initiative (2007–2011), Republic of Moldova*, Ministerio de Educación de la República de Moldova/UNICEF, 2012. Véase http://www.unicef.org/moldova/CFS_EN_PRINT.pdf.

- Se celebró un taller de «validación» para comprobar las constataciones con las partes interesadas clave.

El informe de evaluación incluyó anexos que contenían los cuestionarios de la entrevista estructurada y la programación de las entrevistas de los grupos dirigidos de discusión. Estos últimos pusieron de manifiesto claramente que los diferentes grupos de partes interesadas requieren preguntas distintas. Al dividir los grupos en estudiantes, docentes y padres, el equipo de evaluación pudo obtener los puntos de vista de cada uno de estos grupos de forma más eficaz.

8. EJEMPLOS DE POSIBLES PROBLEMAS

Los procedimientos de entrevista pueden llevarse a cabo incorrectamente en cada una de las etapas descritas en la sección 3.

No es acertado emplear entrevistas como método de recolección de datos: se usan entrevistas aunque sea poco probable que brinden información útil, por ejemplo, cuando los entrevistados no conocen bien un programa debido a la elevada tasa de rotación del personal.

Muestreo inadecuado: las entrevistas solo incluyen participantes a los que se puede contactar con facilidad, que han sido recomendados por los prestadores del servicio o que tienen una opinión positiva del programa. Ello puede excluir sistemáticamente a las personas que no han podido acceder al servicio o que no lo han encontrado útil, por ejemplo, las que viven en zonas muy alejadas o que pertenecen a un grupo excluido.

La entrevista tiene lugar en un ambiente poco adecuado: el lugar elegido para la entrevista no respeta las condiciones de privacidad necesarias, lo que reduce la calidad de la información transmitida o pone en riesgo la seguridad de los entrevistados.

Técnica de entrevista deficiente: los intérpretes y entrevistadores no controlan la técnica y no animan a los entrevistados a dar respuestas detalladas que proporcionen descripciones ricas de sus experiencias y opiniones. Los traductores son incompetentes y no dan a los entrevistados tiempo suficiente para hablar ni los animan a continuar. Además, proporcionan resúmenes aproximados de lo que las personas han dicho en lugar de comunicar sus comentarios detallados.

Grabación inadecuada: no se ha efectuado ninguna grabación de audio o vídeo, incluso cuando hubiera sido posible, de modo que se pierde información tan útil como la entonación, el énfasis, la vacilación, el lenguaje corporal y las palabras exactas. Las notas de la entrevista no se toman inmediatamente después de la entrevista, por lo que se olvidan numerosos detalles y lo que se registra está muy influido por las ideas preconcebidas del entrevistador.

Análisis inadecuado: el análisis consiste únicamente en una búsqueda de «temas» y no se basa en la teoría del cambio u otro marco conceptual. No hay transparencia respecto a por qué se han empleado determinadas categorías o cómo se han clasificado los datos. No se ha efectuado un análisis sistemático de los patrones entre los lugares o grupos ni una búsqueda de las excepciones a los patrones observados.

Informes de mala calidad: los datos de las entrevistas se analizan y se presentan separadamente de otras fuentes de datos. Las citas se incluyen sin ninguna indicación de si son habituales o excepcionales.

9. LECTURAS Y ENLACES CLAVE

Boyden, Jo, y Judith Ennew (eds.), *Children in Focus: A Manual for Experiential Learning in Participatory Research with Children*, Rädda Barnen, Estocolmo, 1997.

Crivello, Gina, y Natalia Streuli, «Young Lives Qualitative Fieldwork Guide, Round Three (2010/2011)», Young Lives, Oxford, 2013. Véase <http://r4d.dfid.gov.uk/pdf/outputs/Younglives/tn29-qual3-guide.pdf>.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, «Guidelines for interviewing children», página web, UNICEF, http://www.unicef.org/esaro/5440_guidelines_interview.html.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, *A Practical Guide for Developing Child Friendly Spaces*, UNICEF, 2009. Véase http://toolkit.ineesite.org/toolkit/INEEcms/uploads/1064/Practical_Guide_Developing_Child_Friendly_EN.pdf.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, *Visualisation in Participatory Programmes*, UNICEF Bangladesh, 1993. Véase http://www.unssc.org/home/sites/unssc.org/files/publications/vipp_-_visualisation_in_participatory_programmes.pdf.

Graham, A., et al., *Ethical Research Involving Children*, Centro de Investigaciones Innocenti de UNICEF, Florencia, 2013. Véase <http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/eric-compendium-approved-digital-web.pdf>.

Kaplan, Josiah, «Interviews», página web, BetterEvaluation, 2014, <http://betterevaluation.org/evaluation-options/interviews>.

Kvale, Steinar, y Svend Brinkmann, *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*, tercera edición, Sage, Thousand Oaks, 2014.

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, «Tool 6.12, Ethical and safe interviewing conduct», en *Toolkit to Combat Trafficking in Persons*, UNODC, 2008. Véase http://www.unodc.org/documents/human-trafficking/Toolkit-files/08-58296_tool_6-12.pdf.

Patton, Michael Quinn, *Qualitative Research & Evaluation Methods*, tercera edición, Sage, Newbury Park, 2002.

Samaranayake, M., y S. Zaveri, «Evaluating with Children», seminario web, BetterEvaluation, 2014.

Taylor-Powell, Ellen, «Questionnaire Design: Asking questions with a purpose», Cooperative Extension, Universidad de Wisconsin–Extension, 1998. Véase <http://learningstore.uwex.edu/assets/pdfs/g3658-2.pdf>.

Velea, Simona, y CReDO (Human Rights Resource Centre), *Child-friendly Schools, External Evaluation Report of the Child-Friendly School Initiative (2007-2011), Republic of Moldova*, UNICEF/Ministerio de Educación de la República de Moldova, 2012. Véase http://www.unicef.org/moldova/CFS_EN_PRINT.pdf.

Young Lives, «Young Lives Methods Guide, Introducing Computer-Assisted Personal Interviewing», Young Lives, Oxford, 2011. Véase <http://www.younglives.org.uk/files/methods-guide/methods-guide-computer-assisted-interviewing>.

Zaveri, Sonal, «Listening to smaller voices: using an innovative participatory tool for children affected by HIV and AIDS to assess a life skills programme», página web, BetterEvaluation, 2013, http://betterevaluation.org/resource/example/listening_to_smaller_voices.

GLOSARIO

<u>Análisis documental</u>	<i>Análisis sistemático del contenido de los documentos pertinentes para fines de investigación y evaluación. Véase: análisis de contenidos</i>
<u>Diseño cuasiexperimental</u>	<i>Diseño de investigación o evaluación en el que los participantes o sujetos no se distribuyen de forma aleatoria entre las condiciones del tratamiento o la intervención, sino que los grupos de comparación se crean por medios estadísticos. Difiere del experimento controlado (clásico) en que el tratamiento o intervención no se distribuye de manera aleatoria.</i>
<u>Diseño experimental</u>	<i>Diseño de investigación o evaluación con dos o más grupos seleccionados de forma aleatoria (un grupo experimental y un grupo de control) en los que el investigador controla o introduce una intervención (por ejemplo, un nuevo programa o política) y mide su impacto en la variable dependiente al menos dos veces (medición anterior y posterior al ensayo). En concreto, los ensayos controlados aleatorios —que tienen su origen en el contexto clínico y se conocen como la «regla de oro» de la investigación médica y sanitaria— se suelen utilizar para responder a las preguntas de investigación de la evaluación, que tratan de evaluar la eficacia de las intervenciones de un programa o política en entornos de desarrollo.</i>
<u>Diseño no experimental</u>	<i>Tipo de diseño de investigación que no incluye un grupo de control o de comparación ni una evaluación de referencia. Por tanto, varios factores impiden la atribución de un efecto observado a la intervención. Véase: diseño experimental, diseño cuasiexperimental.</i>
<u>Estudio piloto</u>	<i>Un estudio a pequeña escala llevado a cabo para comprobar el plan y el método de un estudio de investigación.</i>
<u>Evaluación de impacto</u>	<i>Evaluación que proporciona información sobre los impactos que produce una intervención. Puede realizarse una evaluación de impacto de un programa o una política o del trabajo preliminar, como la creación de capacidad, la promoción de políticas y el apoyo a la creación de un entorno propicio. Supone examinar no solo las metas y los objetivos, sino también los impactos imprevistos.</i>
<u>Informante clave</u>	<i>Participante en la investigación/evaluación que es probable que esté bien informado sobre una cuestión y dispuesto a responder si sesgos.</i>
<u>Marco Conceptual</u>	<i>Sistema de conceptos, supuestos, expectativas y teorías que estructura la investigación/evaluación al identificar sus variables y las relaciones entre estas. Ayuda a determinar el problema y a delimitar las preguntas de investigación o las preguntas clave de evaluación. Términos conexos: marco teórico. Véase: teoría del cambio.</i>
<u>Observación</u>	<i>Examen de algo y consignación de sus efectos o de lo que sucede. El comportamiento del participante podrá registrarse en formatos cuantitativos (por ejemplo, categorías codificadas en tiempo real), cualitativos (por ejemplo, apuntes para los estudios de caso) o por medios especiales (por ejemplo, grabaciones de audio o vídeo).</i>
<u>Preguntas clave de evaluación</u>	<i>Preguntas de evaluación de alto nivel (macronivel) sobre el desempeño general, a las que la evaluación debe tratar de dar respuesta. Las preguntas clave de evaluación se derivan del propósito de la evaluación.</i>

<u>Teoría del cambio</u>	<i>Explica cómo se entiende que las actividades produzcan una serie de resultados que contribuyen a lograr los impactos finales previstos. Puede elaborarse para cualquier nivel de intervención: un acontecimiento, un proyecto, un programa, una política, una estrategia o una organización.</i>
---------------------------------	---