



FOCUS on Field Epidemiology

Enfoque en Epidemiología de Campo

Técnicas de Entrevista

CONTRIBUYENTES

Autores

Amy Nelson, PhD, MPH

E. Danielle Rentz, MPH

Críticos :

FOCUS Workgroup*

Dante D. Cáceres, DVM, MPH

(Versión en español)

Gloria C. Mejía, DDS, MPH, PhD

(Versión en español)

Editores de Producción:

Lorraine Alexander, DrPH

Gloria C. Mejía, DDS, MPH

Jefe de Edición:

Pia D.M. MacDonald, PhD, MPH

Traducción al español por:

Pelusa Orellana

**** Todos los miembros del Grupo de Trabajo FOCUS están nombrados en la última página de la publicación..**

Esto te ha pasado... estas en casa después de un largo día, disfrutando la comida con la familia o a punto de sacar a caminar al perro, cuando de repente suena el teléfono. Alguien, al otro lado de la línea pronuncia mal tu nombre y no puede ser interrumpido hasta que lo haya recitado todo en ese tono de venta. ¿Te suena familiar?

¿Qué pasaría, sin embargo, si alguien te llamara, pronunciara mal tu nombre y te pidiera que respondieras preguntas para ayudar al departamento de salud? ¿Qué te costaría ayudarle por teléfono? Esas entrevistas son una parte vital de la salud pública. Por tanto, la entrevista es una tarea importante, aunque a veces difícil. Esta edición de FOCUS proporciona pautas para crear un ambiente cómodo para el entrevistado, y para hacer preguntas fáciles y difíciles durante ésta..

Como se vio en la última edición de FOCUS (volumen 2, edición 2: Diseño de cuestionarios), las entrevistas telefónicas son una manera efectiva, en términos de costo, para realizar un estudio. En esta edición, nos concentraremos en las entrevistas telefónicas, pero discutiremos también brevemente las entrevistas personales, dado que muchas de las técnicas son las mismas.

Antes de marcar.

Antes de contactar al primer participante potencial, familiarízate con la investigación y con el cuestionario.

Lee cada pregunta cuidadosamente y pide a un supervisor o colega que te las aclare si es necesario. Mantén tu entusiasmo y ánimo durante la entrevista. Una actitud agradable de tu parte hace mucho más fácil la participación en la encuesta para la persona que estás entrevistando y ayuda a que el formar parte de una investigación sea algo interesante y reconfortante.

Introducción

Como entrevistador, primero deberás presentarte, presentar la organización que representas y el objetivo de la llamada. La encuesta que está siendo administrada tendrá una introducción que deberá seguirse al pie de la letra y hacerse de manera clara, concisa y organizada. Proyecta una presencia telefónica de confianza y entusiasmo. Habla lentamente y modula de manera clara.

Siempre haz saber al participante que realizarás la encuesta lo más rápido posible, y si puedes, entrega una estimación de tiempo. Asegura al entrevistado que la información se manejará confidencialmente. También infórmale que puede optar por terminar la entrevista o rehusarse a responder cualquier pregunta en cualquier momento.

El participante querrá saber algo acerca del brote o acerca de cómo se utilizará la información obtenida, pero no entregues detalles



NORTH CAROLINA
CENTER FOR PUBLIC
HEALTH PREPAREDNESS

The North Carolina Center for Public Health Preparedness is funded by Grant/Cooperative Agreement Number U90/CCU424255 from the Centers for Disease Control and Prevention. The contents of this publication are solely the responsibility of the authors and do not necessarily represent the views of the CDC.

más allá de lo declarado en la introducción. En lugar de ello, ofrece información de contacto del departamento de salud regional o local, donde podrán dirigirse para preguntas adicionales.

Generalmente, en el contexto de una investigación de brote, si la persona que responde está de acuerdo con participar en la entrevista después de escuchar tu presentación, ese acuerdo será considerado como consentimiento informado. Algunas agencias, sin embargo, pueden exigir que se les envíe un consentimiento escrito una vez concluida la entrevista.

Preguntas de la Encuesta.

Un aspecto importante de la entrevista es hacer las mismas preguntas, de la misma manera a cada participante. Sigue el libreto lo más ajustadamente posible y no entregues información ajena. No guíes, sugieras o fuerces una opinión. Si no estás de acuerdo con el participante no discutas; más bien, mantente neutral a lo largo de toda la entrevista.

Cuando sea necesario, ayuda con aclaraciones y haz que el participante vaya más allá del “no sé”. Usa primero el silencio, luego repite la pregunta. Si es necesario, usa una frase neutral de apoyo que estimule a que la persona responda la pregunta.

- Por ejemplo, si el participante no puede recordar haber comido en un restaurante en particular durante el último mes, uno podría ofrecer, “sólo para que sepa, el rango de tiempo que nos interesa es entre el primer día de escuela y el fin de semana del Día del Trabajo.”

Al ubicar el evento en un contexto, el entrevistado podrá recordar detalles de mejor forma. A veces puede ser útil sugerirle al entrevistado que tenga a la mano su calendario o agenda antes de iniciar la entrevista.

Durante la entrevista, el participante podrá entregar información voluntaria adicional. A menos que se haya formulado una pregunta abierta (por ejemplo, ¿dónde comió usted?), siempre debes registrar primero la respuesta a la pregunta de la encuesta, y luego la información adicional. (Es perfectamente aceptable apuntar en los márgenes de la encuesta.) Aún cuando la información adicional es buena, probablemente no será incluida en el análisis.

Es mejor responder a las preguntas del entrevistado repitiendo primero la pregunta, y luego otorgándole información general.

- Por ejemplo, si la pregunta es “¿Cuántas veces comió carne la semana pasada?” y el entrevistado pregunta, “Bien, comí pasta con salsa de carne, ¿eso cuenta?”, una respuesta apropiada sería, “Sí, esto significa todo tipo de productos que contengan carne.” Una respuesta inadecuada sería, “Bien, estoy seguro que usted comió mas carne que eso. Anotaré que usted consumió carne tres veces.”

Sé cuidadoso en no guiar al participante, y sobre todo, ¡jamás falsifiques las respuestas! Cuando un entrevistador guía a la persona que responde, ocurre lo que se llama, prejuicio del entrevistador. El prejuicio del entrevistador puede darse también cuando el entrevistador sabe cuales son las exposiciones que hipotéticamente se cree que causaron el brote. Por lo tanto, los entrevistadores no deben conocer las hipótesis.

- Por ejemplo, supongamos que la hipótesis principal es la carne. Podrías introducir un prejuicio si hay seguimiento respecto de las preguntas acerca de la carne. Podrías preguntarle a los pacientes-caso, “Comio alguna otra carne además de la salsa de carne? Piensa bien, esto es importante. Todos comen carne más de una vez a la semana.” Sin embargo, a los del grupo control, podrías decir, “Esta bien, una carne para ti. ¿Comiste algo de pollo?” Al incentivar a los pacientes-caso y no a los control para que hablen acerca de la carne, podrías introducir una asociación falsa entre la enfermedad y la carne.

Frases o preguntas de apoyo

Ocasionalmente, harás una pregunta y la respuesta no entregará información, o peor aun, será un silencio. La persona puede estar pensando, o puede ser incapaz de recordar la respuesta a la pregunta. Para muchas preguntas, puede ser adecuado el tener frases o preguntas de seguimiento preparadas para ayudarle al entrevistado a pensar en una respuesta.

Para las preguntas abiertas, preguntas de apoyo tales como “¿Podría contarme más acerca de eso?” o “¿Cómo se sintió respecto de eso?” pueden ser apropiadas.

Para preguntas cerradas, el repetir la pregunta u ofrecer fechas, horas del día, feriados o días festivos podrán ayudar al entrevistado a responder.

- Por ejemplo, la pregunta “¿Dónde almorzó el 22 de noviembre?” podría ser seguida de “Eso fue el domingo antes del Día de Gracias.”

Aclaración

Las personas que realizan el estudio debieran desarrollar un protocolo para manejar aspectos de aclaración. Cuando un participante pide que se le aclare una pregunta, existen distintas maneras posibles de responder, pero todos los entrevistadores deberán ofrecer la aclaración de la misma manera.

- Por ejemplo, si el entrevistador pregunta, “¿Almorzó en el *Café Main Street* el domingo 22 de Noviembre?” El entrevistado podría preguntar, “¿Quiere decir, en la tarde?”
 1. Una opción es repetir la información en la pregunta, “almuerzo.”
 2. Una segunda opción es referirse a definiciones pre-determinadas. Los investigadores, en este caso, podrían haber definido “almuerzo” como “la principal comida en la mitad del día.” O podrían haberla definido como “cualquier comida entre las 11 a.m. y las 3 p.m.” El entrevistador podría entregar esta definición al entrevistado.
 3. Una tercera opción sería responder, “según lo que para usted es el almuerzo” o “según como usted defina almuerzo.”

No temas decirle a un entrevistado que no sabes las respuestas de las preguntas. Es mejor decir que no sabes, a dar una respuesta incorrecta.

Cierre

Al final de la entrevista, recuerda agradecer al participante por su tiempo. Sigue siendo profesional y agradable y entrega información de contacto para cualquier pregunta que el participante pueda tener respecto de la investigación o de la encuesta. Repasa rápidamente la encuesta antes de terminar la entrevista para asegurarte que se hayan respondido todas las preguntas.

Cara a Cara

La entrevista en persona requiere incluso mayor atención por parte del entrevistador. El entrevistador debe mantenerse neutral no sólo en el tono de voz sino también en su lenguaje corporal y expresión facial, y no debe mostrar reacción si el entrevistado dice algo inesperado. A continuación se dan unas sugerencias acerca de las entrevistas personales:

- Sé neutral, pero atento. Ubícate frente al entrevistado a una distancia cómoda y mantén contacto visual adecuado.
- Sé agradable frente al participante. No expreses ningún juicio respecto de él a través de tu lenguaje corporal, tono o expresión facial.
- Concéntrate en lo que el participante está diciendo. No dejes que tu mente se distraiga, ni lo interrumpas.

Preguntas, problemas, y soluciones frecuentes.

Incluso la encuesta mejor escrita puede ser poco clara para alguna persona, por lo que es posible que surjan preguntas o problemas. Los siguientes ejemplos muestran el tipo de preguntas que podrías encontrar y sugieren posibles respuestas.

- Entrevistado: “¿Qué tipo de preguntas me hará?”
Tu respuesta: Da ejemplos de diversas preguntas. No uses preguntas amenazantes. La mejor idea, de hecho, puede ser comenzar de una vez la entrevista para que el participante lo pueda ver de primera fuente.
- Entrevistado: “¿Para qué sirven estas encuestas?” o “Las encuestas son una pérdida de tiempo.”
Tu respuesta: “La información de esta encuesta será utilizada para identificar la razón de porqué la gente se está enfermando en su comunidad (ciudad, pueblo, barrio) y ayudarnos a evitar la transmisión de la enfermedad.”
- Entrevistado: “No me siento incómodo entregando información personal.”
Tu respuesta: “Nos podemos saltar todas las preguntas que no le hagan sentirse cómodo, y toda la información es confidencial.”
- Entrevistado: “¿Cómo obtuvo mi número?”
Tu respuesta: “Nosotros mantenemos registros confidenciales de salud aquí en el departamento de salud.”
- Entrevistado: “No tengo tiempo para completar una encuesta.”
Tu respuesta: No discutas con él pues no querrás completar el cuestionario de forma apurada o que sólo respondan la mitad del cuestionario. En cambio, enfatiza la importancia de completar esta en-

cuesta. Si no pueden completarla en ese momento, trata de fijar con el participante una hora específica para completarla.

Otros temas

Problemas de idioma: Si no puedes comprender lo que el participante dice, pídele que hable más lento. Si aún así no puedes comprender, pide al participante fijar otra cita e informa a tu supervisor. Es posible que el protocolo del estudio proporcione un traductor en el departamento de salud, o podrías pedir a un miembro de la familia que traduzca. Debe existir un método estandarizado para tratar estas situaciones.

El participante rehúsa participar: Si es evidente que el participante se siente incomodo con una pregunta, pasa a la pregunta siguiente. Los participantes tienen el derecho de no responder preguntas. Si el participante parece estar confundido en lugar de renuente, intenta preguntarle si le queda claro lo que dices.

Participantes impacientes o cansados: Si el participante se vuelve impaciente o muestra cansancio durante la entrevista, dale ánimos diciendo:

“Faltan apenas unos pocos minutos (o menciona la cantidad aproximada de tiempo). Iré lo más rápido que pueda.”

“Realmente agradecemos su ayuda con esta encuesta, sólo quitara unos pocos minutos más de su tiempo.”

Si el participante no quiere continuar o no tiene tiempo suficiente para terminar la entrevista, busca un buen momento para volver a llamarlo y completar la entrevista, agrádesele y da por finalizada la llamada. Registra esto en el formulario de reporte.

El participante se aleja del tema: No muestres desinterés ante la digresión del participante, pero guía la conversación nuevamente hacia la pregunta. Algunas respuestas adecuadas son:

“¡Que interesante! Ahora quiero preguntarle...”

“No quiero mantenerlo mucho rato al teléfono. La siguiente pregunta dice así:”

“Más adelante en la encuesta hay preguntas acerca de eso. Conserve esa idea por unos minutos.”

El participante no comprende la pregunta o da una respuesta irrelevante: Si el participante parece no comprender la pregunta, no digas nada que pudiera hacerle sentir mal. En cambio, di algo como, “Parece que leí mal la pregunta, permítame repetirla.”

El participante pide retroalimentación, confirmación, o información adicional: Un participante podría querer saber si sus respuestas son las “correctas.” Más que decir cualquier cosa que pudiera influir en sus respuestas, di que “no sabes” o que “no hay respuestas correctas o incorrectas.” Luego pasa a la siguiente pregunta.

El participante no sabe si tuvo o no tuvo el diagnóstico en cuestión: Informa al participante que el diagnóstico fue reportado al departamento de salud por el médico de la persona (o por el laboratorio al cual el médico envió las muestras). Sugierele al participante que llame al doctor para mayor información acerca del diagnóstico.

Conclusión

Una muy buena forma de mejorar tus técnicas de entrevistas es practicar con tus colegas o voluntarios y obtener retroalimentación. Cuando realices una entrevista, escucha activamente durante la encuesta. Esto quiere decir escuchar atentamente, reconocer al participante, responder las preocupaciones inmediatamente y concertar la información que recibes en un marco global.

Recuerda que una buena entrevista comienza con un buen cuestionario. Las preguntas siempre deben ser formuladas de la misma forma para cada participante. La entrevista no debe guiar o forzar al participante a respuestas que pudieran introducir sesgo (distorsión) en el estudio. Si tienes problemas o preguntas, siempre pide ayuda a tu supervisor.

En las entrevistas telefónicas, un entrevistador cortés y experto en el tema puede hacer la diferencia entre un corte de la llamada y un cuestionario completado. Manteniendo un enfoque profesional pero amistoso durante la entrevista, el entrevistador obtendrá información importante que ayudará a los investigadores a identificar la causa de un brote.

**THE UNIVERSITY OF NORTH
CAROLINA**

The North Carolina Center for Public Health
Preparedness

The University of North Carolina at Chapel Hill
Campus Box 8165
Chapel Hill, NC 27599-8165

Phone: 919-843-5561

Fax: 919-843-5563

Email: nccphp@unc.edu

Grupo de Trabajo FOCUS:

- Lorraine Alexander, DrPH
- Jill Koshiol, MSPH
- Pia D.M. MacDonald, PhD, MPH
- Gloria C. Mejia, DDS, MPH
- Sally B. Mountcastle, PhD, MSPH
- Amy Nelson, PhD, MPH
- E. Danielle Rentz, MPH
- Tara P. Rybka, MPH
- Cheryl R. Stein, MSPH
- Michelle Torok, MPH
- Nicole Tucker, MPH
- Drew Voetsch, MPH

Si le gustaría recibir copias electrónicas del periódico FOCUS on Field
Epidemiology por favor llene la siguiente forma:

- NOMBRE: _____
- TÍTULO (S): _____
- AFILIACIÓN: _____
- CORREO ELECTRÓNICO: _____
- ¿Podemos contactar por correo electrónico a sus colegas?: Si es así,
por favor incluya su correo electrónico a continuación

Por favor enviar por fax a: (919) 919-843-5563

O por correo a: North Carolina Center for Public Health Preparedness
The University of North Carolina at Chapel Hill
Campus Box 8165
Chapel Hill, NC 27599-8165

O en línea en: <http://www.sph.unc.edu/nccphp/focus/>

REFERENCES:

1. Michigan Department of Agriculture. Module 7: Foodborne illness investigations, interview techniques. In: *Training program for the professional food service sanitarian*. Available at: http://www.michigan.gov/documents/MDA_mod_07_21297_7.html#_Toc491503839. Accessed February 3, 2004.

2. Salant P, Dillman D. Chapter 8: Setting your survey in motion and getting it done. In: *How to conduct your own survey*. New York, NY: John Wiley and Sons, Inc;1994:137-170.

PRÓXIMOS TEMAS

- Técnicas de Entrevista para Estudios Epidemiológicos
- Introducción a la Epidemiología Forense
- Diferencias entre Investigaciones de Salud Pública e Investigaciones Jurídicas
- Comunicación de Riesgos

¡Estamos en Internet!

[Http://www.sph.unc.edu/nccphp](http://www.sph.unc.edu/nccphp)