

## Sección 4: Entrevistas Con Personas Claves de la Comunidad (Key Informant Interviews)

### Propósito

Las entrevistas con personas claves de la comunidad son entrevistas cualitativas y profundas con personas que saben lo que pasa en la comunidad. El propósito de las entrevistas con personas claves, es coleccionar información de un grupo de personas, incluyendo líderes de la comunidad, profesionales o residentes, que tienen por experiencia propia conocimiento de la comunidad. Estos expertos de la comunidad, con su conocimiento y entendimiento particular, pueden ofrecer mejores ideas acerca de la naturaleza del problema y hacer recomendaciones para las soluciones.

Las siguientes son dos técnicas usadas para hacer entrevistas con personas claves:

- Entrevistas por teléfono
- Entrevistas en persona

### Cuándo hacer entrevistas con personas claves

- Para conseguir información de un número limitado de expertos bien conectados y bien informados acerca de un tema o problema importante para la comunidad.
- Para tener un mejor entendimiento de la motivación y las creencias de los residentes de la comunidad en un tema particular.
- Para conseguir información de personas con diversos orígenes y opiniones y poder hacer preguntas profundas y de prueba.
- Para discutir temas delicados, lograr respuestas francas de los entrevistados acerca del tema o para conseguir la información a fondo que necesita. Las discusiones individuales o en un grupo pequeño (máximo 2 ó 3 personas) crean un ambiente cómodo donde las personas pueden tener una discusión franca y profunda.
- Para lograr más respuestas sinceras y profundas. La dinámica del grupo de enfoque, puede prohibir tener discusiones acerca de temas delicados o para conseguir la información profunda que se necesita. Algunas veces la dinámica del grupo previene que algunos participantes den sus opiniones en voz alta acerca de temas delicados.

### La planificación de entrevistas con personas claves

Hay varios pasos involucrados en el planeamiento e implementación de las entrevistas de personas claves como medio para la colección de datos. Revise las siguientes actividades y prepare de acuerdo con el grupo socios.

- 4.1 *Coleccione y revise los datos existentes*
- 4.2 *Determine qué información necesita*
- 4.3 *Determine la población objetivo y discuta unas posibles personas claves*
- 4.4 *Seleccione a las personas claves*
- 4.5 *Escoja la clase de entrevista*
- 4.6 *Desarrolle un instrumento de entrevistas*
- 4.7 *Determine los métodos de documentación*
- 4.8 *Seleccione al entrevistador o entrevistadores*
- 4.9 *Conduzca las entrevistas con las personas claves*
- 4.10 *Compile y organice los datos de las entrevistas con las personas claves*

#### **4.1 Coleccione y revise los datos existentes**

Coleccione y revise los datos de investigación e informes existentes, antes de determinar qué información adicional necesita coleccionar de las personas claves, debido a que la información que usted busca puede ya existir. Usted puede juntar una gran cantidad de información acerca de una comunidad o tema de salud, de diferentes fuentes.

#### **4.2 Determine qué información necesita**

El primer paso en la preparación para su entrevistas con personas claves es identificar la información que usted desea conseguir. El *Paso 3: Identifique la Información (Datos) que Necesita* en "Elaborando una Evaluación de la Comunidad", (página 19) le guiará a lo largo de este proceso, le dará información de cómo prepararse mejor y cómo formular las preguntas principales que le gustaría que fueran respondidas. Una vez que ha escrito las preguntas principales, el próximo paso es, determinar la clase de datos que va a necesitar. Por ejemplo, ¿desea coleccionar datos acerca de las prácticas de la comunidad, sus opiniones, o servicios existentes y la utilización de servicios? La clase de datos que necesita le ayudará a identificar las mejores personas para entrevistar.

#### **4.3 Determine la población objetivo y discuta unas posibles personas claves**

Antes de seleccionar a las personas claves, es importante describir su población de interés, o población objetivo. Esta población podría incluir a todos los residentes que viven en una ciudad particular o zona postal, o podría ser una parte o grupo dentro de esa área geográfica (como minorías raciales/ étnicas, adolescentes o mujeres). Una vez que usted esté claro acerca de la población a la que va a entrevistar, puede discutir mejor la posibilidad de personas claves con conocimientos y con enlaces en la población de interés.

#### 4.4 Seleccione a las personas claves

Seleccione con cuidado a las personas claves. Recuerde que las personas claves deben tener información directa acerca de su comunidad, sus residentes y los temas o problemas que usted trata de investigar. Las personas claves pueden ser una variedad de personas, incluyendo representantes de agencias, residentes de la comunidad, líderes de la comunidad o dueños de negocios.

El primer paso en el proceso de selección es el de identificar y crear una lista de potenciales personas claves, individuos o grupos que usted desea entrevistar para conseguir información acerca de su población de interés. Cuando elabore la lista trate de incluir un grupo diverso de representantes, con diferentes historias y de diferentes grupos o sectores. Esta diversidad dá un amplio campo de perspectivas. Por ejemplo, su lista puede incluir a personas de diferentes sectores, como administradores de servicios de salud, líderes religiosos, oficiales del gobierno, madres jóvenes, minorías o defensores de los jóvenes.

Segundo, usted necesita reducir su lista. Revise su lista e identifique una o dos personas del mismo sector que usted cree pueden proveer la información que necesita. Sin embargo, tenga en mente que su grupo final debe tener una combinación de personas claves de la comunidad para poder asegurar una variedad de perspectivas. Por ejemplo, si investiga la actividad de las pandillas juveniles (gangs) en una comunidad, usted podría acercarse y solicitar la opinión de una gran variedad de expertos con conocimientos del problema, como son líderes de la iglesia, dueños de negocios, representantes de grupos de vigilancia, personal de los parques y de recreación, padres, defensores de jóvenes, la policía y los maestros.

**La diversidad de las personas claves es importante.** Si usted entrevista únicamente a personas de un solo origen o sector, puede terminar con resultados que representan una perspectiva o con prejuicios. Entrevistar personas claves de un amplio sector le permite ver una perspectiva variada y otros temas o problemas subyacentes.

El número de personas que usted entrevista depende en su mayoría, de su necesidad de datos, tiempo disponible y recursos. Típicamente, el máximo de entrevistas que necesita será entre 15 a 25 entrevistas.

#### 4.5 Escoja la clase de entrevista

El próximo paso, es el de seleccionar una técnica para obtener información de cada uno de las personas claves, bien sea por teléfono o en persona. La técnica que usted use depende más de la disponibilidad y la preferencia de las personas claves como también de su tiempo disponible, recursos y otras posibilidades logísticas. Sin embargo, estas técnicas no son mutuamente exclusivas; ambas opciones se pueden usar eficazmente.

Las siguientes son descripciones de cada una de éstas:

*A. Entrevistas por teléfono:*

Las entrevistas por teléfono pueden ser las más convenientes y menos consumidoras de tiempo, para entrevistar personas claves muy ocupadas. El defecto más grande de este acercamiento, es la falta de interacción personal, que de otra manera, sería posible, con una entrevista en persona. Sin embargo, si usted desarrolla una herramienta estructurada de preguntas primordiales para entrevistar a las personas claves, la entrevista por teléfono puede proveer toda la información de valor que busca.

*Haciendo los arreglos para una entrevista por teléfono:*

Una vez que usted ha recopilado su lista de personas claves de la comunidad, distribuya esta lista a su grupo de socios y pregúnteles que identifiquen a los individuos que conocen. Si es apropiado, el socio, puede coleccionar información clave llamándolos directamente y dando una breve explicación del proyecto de evaluación de la comunidad, animándolos a participar en la entrevista y facilitando la comunicación entre ellos y el entrevistador. El entrevistador designado para entrevistar a la persona clave, podrá entonces comunicarse con ellos, para establecer un horario conveniente para la entrevista.

Cuando se comunique con las personas claves, resalte la importancia de sus opiniones y hágales saber con anticipación el tiempo que necesita. Las entrevistas por teléfono no deben durar más de 15 a 25 minutos, debido a que es difícil hacer entrevistas más largas con personas muy ocupadas. Sin embargo, una vez que las personas estén comprometidas, pueden estar dispuestos a hablar por más tiempo. Es buena idea, hacer su horario de una hora por lo menos, para permitir entrevistas que pueden tomar un poco más de tiempo.

*B. Entrevistas en persona:*

Las entrevistas en persona son las más comunes. Esta forma que es más intensa en tiempo, requiere un horario adicional y planificación logística. La ventaja de esta técnica es que provee un intercambio libre de ideas y permite hacer preguntas más complejas y conseguir respuestas más detalladas.

*Cómo hacer arreglos para las entrevistas en persona:*

Nuevamente, pregunte a su grupo de socios si ellos conocen a algunos de las personas claves y permítalos establecer el primer contacto. El entrevistador asignado para entrevistar a las personas claves, podría entonces establecer un horario y lugar conveniente para la entrevista. Como regla general es importante no hacer horarios con muchas entrevistas en un solo día. Después de cada entrevista, el entrevistador debe tomar tiempo para hacer apuntes adicionales y organizar las respuestas o impresiones iniciales, para esto debe asignarse tiempo

después de cada entrevista. Las entrevistas en persona, usualmente duran entre 20 a 30 minutos. Nuevamente, una vez comprometidos, las personas claves pueden estar dispuestas a hablar por más tiempo.

**Persistencia es la llave.** Conseguir una persona muy ocupada no es fácil. ¡Anticipe este desafío y no se desanime! Esto es verdad para ambas, las entrevistas por teléfono y las entrevistas en persona. Continúe llamando hasta el día determinado para dejar de llamar.

#### 4.6 Desarrolle un instrumento de entrevistas

Prepare un instrumento de entrevistas para guiar la discusión y asegurar que sus preguntas sean contestadas. El instrumento de entrevistas típicamente contiene un guión y una lista de preguntas abiertas (open-ended) relevantes al tema que se va a discutir. Comience con las preguntas que mejor representan los hechos, después siga con las que representan las opiniones o creencias de la persona. Termine, con preguntas acerca de recomendaciones generales. No tenga temor de hacer durante su entrevista, preguntas de prueba, porque éstas ayudan a aclarar los comentarios de la persona y a conseguir información detallada.

Los siguientes son los componentes más importantes del instrumento de entrevistas:

- **Introducción:** Antes de comenzar la entrevista preséntese y dé información acerca de su proyecto. Como regla general, la introducción que usted escribe: 1) ayuda a establecer el propósito de la entrevista; 2) explica quién participa en el proceso (grupo de socios de la comunidad); 3) establece credibilidad para su entrevista y para usted como entrevistador; 4) explica por qué su colaboración es importante en coleccionar la información que necesita y 5) explica qué pasará con la información colectada y cómo se beneficiará la comunidad.
- **Preguntas claves:** Escriba en borrador de 5 a 10 preguntas importantes para conseguir la información que tiene que coleccionar. Las preguntas claves deben estar diseñadas para revelar más información acerca de los temas o problemas de su comunidad. Haga preguntas que saquen ventaja de la experiencia y punto de vista único de la persona.
- **Preguntas de prueba:** Las preguntas de prueba animan a los participantes a reflexionar más profundamente acerca del significado de sus comentarios. Estas preguntas, son también útiles para hacer pensar a las personas acerca de la causa o la raíz del problema que usted está investigando.
- **Preguntas para cerrar la entrevista:** Estas preguntas dan oportunidad para que las personas claves provean cualquier información adicional o comentarios. También pregunta a las personas claves acerca de sus recomendaciones o soluciones para resolver el problema.

- **Resumen:** Si el tiempo lo permite, rápidamente haga un resumen de los comentarios más importantes que escuchó durante la entrevista y pregúntele a la persona, si usted cubrió los puntos más importantes. Pregúntele también si hay algo más que él desea agregar y que usted no le ha preguntado. Finalmente dé las gracias por el tiempo que le han concedido.

Después de completar las entrevistas, es buena idea enviar tarjetas de “agradecimiento” a los entrevistados.

#### 4.7 Determine los métodos de documentación

Compile la información de la entrevista para asegurar eficacia en la colección de datos, calidad y consistencia, a lo largo de todas las entrevistas. Usted quiere asegurar que toda la información que necesitaba conseguir, ha sido coleccionada.

Hay dos métodos que usted puede usar para coleccionar las respuestas de las entrevistas:

- **Tomar apuntes:** Los entrevistadores deben planear tomar apuntes durante la entrevista, como también directamente después de la entrevista. Es prudente escribir en máquina o en la computadora las preguntas claves que usted escribió en borrador (aproximadamente 5 a 10) dejando suficiente espacio entre una y otra pregunta, para escribir a mano las respuestas más importantes de la persona clave mientras conduce la entrevista.

Sin embargo, tomar apuntes al mismo tiempo que entrevista a alguien, puede ser un desafío. Los entrevistadores, pueden involucrarse en la conversación y no tomar apuntes. La mejor recomendación, es planear tomar apuntes durante la entrevista, pero no permitir que esto interfiera con la conversación. Inmediatamente después de cada entrevista, el entrevistador debe tomar tiempo para revisar sus apuntes de taquigrafía y agregar comentarios importantes o puntos que se discutieron. Es buena idea hacer esto inmediatamente después de la entrevista, cuando todo está fresco en la memoria. Esperar por varias horas o un día puede significar perder una cantidad de información valiosa.

- **Grabar:** Los entrevistadores pueden también usar una grabadora para documentar los puntos más importantes que mencionaron los entrevistados. Esta forma permite al entrevistador involucrarse libremente en la conversación sin preocuparse de tomar apuntes. El entrevistador puede tomar apuntes breves durante la entrevista, escribirlas y organizarlas al finalizar de la entrevista. También, puede usar la grabación para llenar los espacios vacíos. Es necesario completar un consentimiento de la persona clave para grabar la entrevista. Por esta razón, es buena idea, discutir la posibilidad de la grabación antes de hacer la entrevista enfatizando que: 1) la

entrevista será grabada para que ninguna de las ideas y discusiones se pierda; 2) la entrevista no será grabada, si ellos prefieren no hacerlo en esta forma y 3) la cinta de la grabación, no tendrá su nombre y se mantendrá en un sitio seguro.

#### **4.8 Seleccione al entrevistador o los entrevistadores**

Determine entre sus socios quienes tienen las habilidades o experiencia en hacer entrevistas. Los entrevistadores deben ser personas que saben escuchar, tienen buenas habilidades de comunicación, pueden tomar apuntes detalladas, tienen orientación por los detalles y se sienten cómodos conociendo y hablando con nuevas personas. Por consistencia, es mejor designar únicamente a uno o dos entrevistadores.

#### **4.9 Conduzca las entrevistas con las personas claves**

La herramienta de entrevista que su socio desarrolle, ayudará a estructurar la discusión y a presentar en secuencia cuidadosa las preguntas claves. Los entrevistadores pueden practicar y familiarizarse con el guión y las preguntas antes de reunirse con las personas claves.

##### *Comenzando la entrevista:*

El entrevistador debe comenzar agradeciendo a la persona por la entrevista y enfatizando la importancia de la reunión. En este momento, el entrevistador puede hacer cualquier clarificación y responder preguntas acerca de la evaluación de la comunidad y el propósito de la entrevista. Sin embargo, deben tenerse en cuenta algunas consideraciones cuidadosas, para no influenciar o levantar prejuicios hacia las respuestas de la persona.

Los entrevistadores deben escuchar atentamente por ideas recurrentes, nuevas opiniones o creencias. Ellos deben tomar apuntes subrayando los puntos más importantes que se dieron. A través de la entrevista, es importante que los entrevistadores mantengan el tiempo adecuado. Para poder comparar los datos colectados e identificar temas importantes, es importante lograr las respuestas a ciertas preguntas claves de *cada* persona entrevistada.

Al final de la entrevista, pregúntele la persona clave si tiene preguntas o comentarios finales. Hágale saber qué pasará con la información y termine la entrevista agradeciéndole por su tiempo.

#### **4.10 Compile y organice los datos de las entrevistas con las personas claves**

Tan pronto su socio inicie el proceso de coleccionar los datos importantes de la entrevista con la persona clave, usted de repente tiene que manejar una gran cantidad

de datos. Es importante pensar acerca de esto mientras está en la fase de planificación. Específicamente usted deseará discutir lo siguiente con sus socios y escribir sus decisiones:

- A. *¿Cómo lucirán los datos de la persona clave una vez sean colectados?*
- Esto depende de cómo aparece la herramienta de entrevista de la persona clave y qué clase de preguntas hace usted. Usted puede tener un amplio margen de respuestas de la persona clave.
- B. *¿Como serán copiados los datos de la persona clave?* (Para mayores detalles acerca de programas de informática y recursos de computadoras, vea el *Apéndice B: Programas de Computación para Compilar y Analizar Datos* en la página B- 65, el cual puede ayudarle a reunir la información de su entrevista).

La entrevista de las personas claves que usted colectó, será cualitativa. Después de terminar la entrevista con la persona, el entrevistador debe escribir los apuntes y cualquier comentario o impresiones adicionales. En los siguientes dos días, el entrevistador o la persona asignada, debe pasar a la computadora los apuntes de la entrevista, usando la grabación (si se aplica) para llenar los espacios vacíos. Todos los apuntes de la entrevista, las anécdotas y puntos de discusión deben ser pasados a un documento de tratamiento de textos (word processing). Sin embargo, este puede ser un documento realmente largo, dependiendo de cuántas entrevistas se hicieron y cuánto tiempo duró cada una. Realmente, los documentos muy largos no ayudan, porque no hay manera fácil de ver la relación a través de las discusiones. Por lo tanto, el entrevistador puede considerar organizar los datos cualitativos, en categorías mayores, al momento de hacer las entradas al texto. Estas categorías son, comúnmente, las preguntas que usted hizo en la entrevista. Así, usted termina con un documento, que incluye todas las discusiones con los entrevistados, organizado bajo cada pregunta.

- Un individuo o agencia, deberá asumir la responsabilidad de crear el original del documento (master file), desarrollar las categorías y cortar y pegar los apuntes dentro de las categorías correspondientes.
  - Un individuo o agencia debe asumir la responsabilidad de mantener las cintas grabadas.
- C. *¿Dónde se procesarán y se compilarán los datos de la persona clave?*
- Planee donde estarán los datos durante el proceso de recolección de datos. Esto elimina cualquier confusión que pueda presentarse cuando varios socios de su grupo y agencias, se hacen responsables de la colección de los datos de las encuestas y de la compilación de actividades. También, clarifica desde un principio, los pasos específicos que necesitan tomarse para coleccionar, entrar los datos en la computadora, compilar y analizar los diferentes datos.



- Una vez que sus socios piensen acerca de los puntos arriba mencionados, usted tendrá una idea clara de dónde empezarán a ser coleccionados los datos de las entrevistas y dónde terminarán.

D. *¿Qué pasa con la confidencialidad o anonimato de las personas claves?*

- Asegurar confidencialidad o anonimato de las personas es muy importante. Dependiendo de la naturaleza del tema, hágale saber a las personas claves que usted no usará sus nombres o cualquier otra información que los identifique (como su título y organización) en su informe final o publicación. Asegúreles que sus respuestas se mantendrán confidenciales; los resultados se enfocarán en el contenido de la discusión más que en identificar a quien lo dijo. Esto puede animar a los participantes, hacerlos sentir más cómodos y con deseos de compartir opiniones acerca de su tema de interés.
- Después de coleccionar los datos de los individuos (a quienes se les refiere como seres humanos), hay unas pocas reglas importantes de considerar cuando maneja sus respuestas:
  - Mantenga cualquier información de identificación en un lugar con llave (como nombre, organización, título, número de teléfono o dirección). Esto puede ser en un cajón del archivo con llave o una palabra clave para entrar en el computador, lo cual asegura que nadie tendrá acceso a las respuestas confidenciales.
  - Mantenga la información de identificación en un solo lugar. Esto asegura que menos personas tendrán acceso a la información privada.
  - Una vez que los datos sean compilados, retire la información de identificación asociada con ellos. Cuando pase la información de la persona clave en la grabadora, asigne a cada persona en su documento un número único. Usted puede comenzar con el "1" y asignar un número diferente a cada persona clave. Mantenga sus apuntes de la entrevista y cualquier documento impreso en el mismo cajón del archivo con llave.

### *Ventajas y desventajas de las entrevistas con personas claves de la comunidad*

| Ventajas   | Desventajas   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se pueden coleccionar datos detallados y ricos en significado de una manera relativamente fácil y a bajo costo.</li> <li>• Permite a los entrevistadores establecer una relación con las personas claves y clarificar preguntas.</li> <li>• Provee una oportunidad para aumentar o reforzar las relaciones con personas claves que son importantes en la comunidad.</li> <li>• Puede aumentar el reconocimiento, interés y entusiasmo acerca del tema.</li> <li>• Si lo necesita, puede comunicarse con las personas claves para clarificar los temas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede ser difícil seleccionar las personas claves “correctas”, debido a que representan diferentes orígenes y puntos de vista.</li> <li>• Puede ser un desafío hacer entrevistas con personas muy ocupadas o difíciles de encontrar.</li> <li>• Puede ser difícil de generalizar los resultados a la población general a menos que entreviste varias personas claves.</li> </ul> |

#### **Referencias:**

Carter, K.A. & Beaulieu, L.J. (1992). *Conducting A Community Needs Assessment: Primary Data Collection Techniques*. Gainesville, FL: University of Florida—Institute of Food and Agricultural Sciences. Retrieved February 3, 2004 from: <http://edis.ifas.ufl.edu/pdf/files/HE/HE06000.pdf>

Mountain States Group, Inc (1999). *Community Engagement-Needs Assessment: Conducting Key Informant and Focus Group Interviews*. Boise, ID: Mountain States

Group. Retrieved February 11, 2004 from:  
<http://deltarhpi.ruralhealth.hrsa.gov/tools2.shtml>

The Access Project (1999). *Getting the Lay of the Land on Health: A Guide for Using Interviews to Gather Information*. Boston, MA: The Access Project. Retrieved January 27, 2004 from: [www.accessproject.org/downloads/final%20document.pdf](http://www.accessproject.org/downloads/final%20document.pdf)

University of Illinois Extension—Program Planning and Assessment (n.d.). *Needs Assessment Techniques: Using Key Informant Interviews*. Urbana, IL: University of Illinois. Retrieved February 11, 2004 from:  
<http://www.aces.uiuc.edu/~PPA/NeedsAsmnt.htm>

USAID Center for Development and Information Evaluation (December 1996). *Conducting Key Informant Interviews*. Retrieved January 27, 2004 from:  
[http://www.dec.org/pdf\\_docs/pnabs541.pdf](http://www.dec.org/pdf_docs/pnabs541.pdf)