

Yo te pregunto y tú, ¿qué entiendes?

El uso de la entrevista cognitiva en el diseño de cuestionarios



“¿Cómo evaluarías a tu médico de cabecera en cuanto a su profesionalismo?”.

Ésta podría ser una de las preguntas en una encuesta sobre servicios médicos; aparentemente podría ser muy claro lo que se está midiendo, pero al preguntar a diferentes personas qué entienden por “profesionalismo” en un médico, hay quienes responden que implica puntualidad (“*que llegue a tiempo a la cita*”); para otros está enfocado en ofrecer un tratamiento que resulte efectivo para resolver el padecimiento; otras personas lo definen como un especialista con conocimientos suficientes y actualizados; para otros, se relaciona con un tema monetario (“*que no cobre de más*”) y habrá quienes incluso no puedan definirlo.

Ahora, imaginemos a estas mismas personas respondiendo esta pregunta durante un levantamiento de encuesta, usando opciones de respuesta: excelente, muy bien, bien, mal, muy mal. Si todos contestaran “excelente”, ¿sería adecuado comparar las respuestas al mismo nivel, dadas las diferentes interpretaciones del concepto de “profesionalismo”? ¿Están todos calificando lo mismo? Éste es un ejemplo de una de las fuentes de error con las que históricamente hemos tenido que lidiar los investigadores en el uso de la técnica de encuesta.

Quienes diseñamos los cuestionarios debemos estar al tanto de los errores de muestreo, del tipo de error que lleva a la persona a dejar sin contestar una pregunta (error de no respuesta), los errores de aplicación (error del entrevistador), y también somos responsables de evaluar la claridad con la que han sido planteadas las preguntas con el fin de evitar sesgos por las diferentes interpretaciones de un mismo concepto (error de respuesta), que con frecuencia son pasados por alto ya que, a diferencia de los errores de muestreo, son difíciles de detectar y de cuantificar.

Hay una gran variedad de razones por las cuales las preguntas pueden causar estos errores de respuesta. Puede ser que el entrevistado carezca de información acerca del tema, o no desea hablar acerca de él, tal vez no puede recordar exactamente la información que le solicitamos, o incluso puede ser que esté malinterpretando la información y termine por dar una respuesta que no corresponde a lo que le hemos preguntado.

El diseñar cuestionarios libres de errores de respuesta requiere de un complejo proceso basado en ciertas reglas o principios sistemáticos. Afortunadamente, se puede recurrir a una serie de métodos de pretest de cuestionarios que apoyan esta labor.

Los métodos pretest

Durante los últimos treinta años, los métodos de pretest y evaluación piloto de cuestionarios han cambiado profundamente; se han desarrollado y aplicado nuevos métodos provenientes de diferentes disciplinas como la sociología y la psicología cognitiva, ya que se ha empezado a comprender la gran cantidad de beneficios que se pueden obtener aplicando métodos de pretest más rigurosos.

La entrevista cognitiva busca entender cómo los entrevistados interpretan preguntas y construyen sus respuestas dentro del procesamiento mental

En sus inicios el método de pretest clásico se basaba en la suposición de que los problemas del cuestionario se mostrarían a través de la frecuencia que arrojan las respuestas del tipo “no sabe” o “no contestó”, y a través de las observaciones de los encuestadores acerca de las reacciones del entrevistado ante ciertas preguntas. Sin embargo, esto sólo sirve para obtener evaluaciones de corto alcance, ya que a ciencia cierta desconocemos el por qué una persona no contesta una pregunta o afirma “no saber”.

Hoy en día, existe un cambio sustancial en los objetivos del pretest; han pasado de un enfoque de identificación y corrección de problemas, a un interés por mejorar la calidad de los datos obtenidos a través del cuestionario. En consecuencia, se han adaptado y desarrollado diferentes métodos de pretest; uno de ellos es la entrevista cognitiva.

E De Muestreo
RE De No Respuesta
ERR Del Entrevistador
ERRORES De Respuesta
RRO
OER
RSE
E S
S





La entrevista cognitiva como método de pretest

La entrevista cognitiva en la literatura se define como una técnica de “reconstrucción de la memoria” que busca entender cómo los entrevistados interpretan preguntas y construyen sus respuestas dentro del procesamiento mental. Ha sido usada por psicólogos, policías e investigadores como un recurso en la recolección de información valiosa aportada por los individuos.

En términos de investigación sociológica, la entrevista cognitiva intenta entender cómo un sujeto de una cultura, un nivel educativo o una edad diferente podría interpretar una pregunta según está formulada; como método de piloteo de instrumentos, es una aproximación a la evaluación de las fuentes de error de respuesta, y a la evaluación de los mismos durante el proceso de diseño de preguntas o ítems; y se basa en el principio básico de que las preguntas de los cuestionarios requieren, para su respuesta, de una serie de complejos procesos cognitivos, por lo que permite desarrollar hipótesis acerca de las causas del error de respuesta, más allá de explicárnoslo como una persona que, simplemente, no contestó.

La meta de la entrevista cognitiva como método de pretest es maximizar la validez de contenido e incrementar la calidad con la que se recogen los datos en un estudio, ya que ésta proviene, entre otras cosas, de que nuestra pregunta haya sido comprendida adecuadamente por los entrevistados, es decir, que el significado de cada pregunta, tal y como fue redactada por el investigador, sea consistente con la interpretación de los entrevistados, por lo que puede ser empleada para identificar las potenciales fuentes de fallas de comunicación antes de realizar el levantamiento definitivo de la encuesta.

Los objetivos de la entrevista cognitiva suelen estar enfocados a:

- Evaluar el grado de dificultad que puedan tener los entrevistados durante la aplicación del cuestionario para comprender un concepto demasiado abstracto o no familiar para los sujetos de la muestra.
- Replantear, en caso de ser necesario, las instrucciones y el contenido del cuestionario.
- Estimar el tiempo aproximado que llevará la recolección de los datos.

Suena fácil, pero ¿cómo se hace una entrevista cognitiva?

Para Gordon Willis, uno de los investigadores que han usado en mayor medida este método para el piloteo de instrumentos, la entrevista cognitiva implica la aplicación de un borrador de preguntas de la encuesta, del cual se seleccionarán las preguntas que necesitan ser evaluadas, por ejemplo, aquellas que han sido más difíciles de elaborar en el cuestionario, aquellas que por su redacción puedan resultar problemáticas, o aquellas en las que se requiera una evaluación de algo muy específico por parte del entrevistado, o bien, cuando surjan dudas acerca de si ha comprendido la escala y si realmente está calificando lo que queremos.

Existen dos formas de aplicación de la entrevista cognitiva: Una es interviniendo lo menos posible en la generación de la respuesta, pero animando al entrevistado a que diga en voz alta todo lo que piensa al respecto (*think aloud*) y registrando información adicional sobre las reacciones del entrevistado (si solicita más información, si se niega a responder y por qué), para determinar si la pregunta está generando la información que se pretendía.

La segunda alternativa para llevarla a cabo, es realizando las preguntas *target* del cuestionario seguidas de una serie de preguntas **prueba** para indagar más en la respuesta. Por ejemplo, si se le pregunta a una persona cuántas veces ha ido al médico en el último año (pregunta *target*), se puede indagar más acerca de cómo entiende la pregunta, cómo es que recuerda que ha asistido tal número de veces, si le ha sido fácil o difícil recordar esta información, qué otros detalles puede dar al respecto del tema (preguntas **prueba**).

En ambos casos, al momento de poner a prueba el instrumento es importante que los individuos que respondan el cuestionario posean características similares a las de la muestra definitiva.

En cuanto al número de casos, experiencias previas indican que entre 25 y 50 entrevistas son suficientes para revelar las debilidades que en la práctica posee el cuestionario, aunque esto depende de su complejidad.

Para el análisis de la información recogida en las entrevistas cognitivas, lo más relevante no es el contenido de la respuesta como tal, sino el cómo y el por qué; para ello, se puede revisar detalladamente cada entrevista o hacer un análisis del conjunto de éstas, buscando patrones de la información; también se recomienda elaborar un esquema en el que se codifiquen los diferentes aspectos (problemas de comprensión del significado de la pregunta o de algún concepto específico; dificultad para recordar la pregunta, diferentes interpretaciones o dificultad para elaborar la respuesta).



Para el análisis de la información recogida en las entrevistas cognitivas, lo más relevante no es el contenido de la respuesta como tal, sino el cómo y el por qué

Ejemplo de códigos para el análisis

Claridad en cuanto al objetivo de la pregunta

Complejidad acerca de lo que se pretende medir

Problemas relativos al orden de las preguntas/secciones

Recomendaciones específicas acerca del texto de las preguntas

Problemas relativos a la longitud de la pregunta

Si el resultado de esta primera prueba resulta en un cambio sustancial en el cuestionario, será necesaria una nueva evaluación del mismo; de hecho, a menudo se requieren varias pruebas hasta llegar a la versión definitiva.

Entre los diferentes beneficios que se asocian a esta técnica de pretest, destacan los siguientes:

- Incrementa la cantidad total de información correcta que el entrevistado provee y disminuye el número de errores o invenciones.
- El entrevistador cognitivo aplica técnicas que aclaran la comprensión y mejoran la cantidad y calidad de la información proporcionada por los entrevistados, tales como la exploración, el pensamiento en voz alta, o pedir al sujeto que reformule la pregunta, para clarificar o repreguntar.
- La información arrojada por este tipo de pretest, luego de ser analizada y procesada, proveerá importantes datos sobre los puntos a modificar del cuestionario.

A manera de ejemplo, en un estudio realizado por CINCO entre personas de la tercera edad, se pretendía obtener información sobre el concepto que se tiene de la vejez. En la primera versión del cuestionario se hacía referencia a la propia experiencia del entrevistado como adulto mayor; no obstante, se pudo observar en las entrevistas cognitivas que para algunas personas la pregunta resultaba incómoda porque no se sentían parte de este segmento de la población (varios de ellos respondían “No le puedo decir, porque no soy viejo” o “No he vivido esa experiencia”). Gracias a esta experiencia piloto se pudo reformular esta y otras preguntas que fueron puestas a prueba, de tal manera que durante el levantamiento de la encuesta se lograra identificar las verdaderas opiniones sobre este concepto y disminuir la cantidad de no respuestas, aplicando técnicas proyectivas para abordar el tema.



Si bien la entrevista cognitiva supone grandes ventajas para el diseño de los instrumentos y para garantizar la fiabilidad de los reactivos, es importante tomar en cuenta sus limitaciones.

- Hay que recordar que la comprensión de conceptos es sólo uno de los problemas de aplicación que pueden ocurrir, por lo que no hay que perder de vista otros errores de respuesta que se pueden presentar en el diseño, levantamiento y análisis de una encuesta.
- El contexto en el que se aplica la entrevista cognitiva es diferente del contexto en el que se aplica la encuesta, ya que se trata de un ejercicio controlado en un ambiente “artificial”.
- Los entrevistadores cognitivos por lo general no son quienes levantan la encuesta; suelen ser los investigadores que disponen de habilidades distintas y tienen una mayor claridad del proyecto en su totalidad.
- Puede ser que no todos los problemas que se enfrentan en campo, relacionados con la comprensión de las preguntas, se hagan evidentes durante las entrevistas cognitivas.

A pesar de estas limitaciones, el poder acceder, identificar y por ende, reducir los errores de respuesta mediante los métodos de pretest de cuestionarios, concretamente a través de la entrevista cognitiva, impacta directamente en la calidad de los resultados de una investigación; sin ello, los esfuerzos por seleccionar una muestra representativa, por disminuir la tasa de no respuesta y cualquier análisis posterior que realicemos, podrían verse opacados por resultados ambiguos, incongruentes o de escasa información.

Si hacemos las preguntas correctas y éstas son comprendidas por el entrevistado en el sentido en el que las formulamos, seremos capaces de encontrar las respuestas correctas y conocer las verdaderas opiniones del entrevistado.

Referencias bibliográficas

Grabowski, G., Bailey, J., Bensky, N. y Link, M. (2009). *Expanding the Use and Applicability of Cognitive Interviews in Research*. AAPOR, May 14-17, 2009.

Ibáñez, J. (2008). La Entrevista cognitiva: una revisión teórica, en *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, Vol. 8, 2008, 129-159.

Willis, G.E. (2005). *Cognitive Interviewing: A Tool for Improving Questionnaire Design*. Thousand Oaks, C.A.: Sage Publication.



La meta de la entrevista cognitiva como método de pretest es maximizar la validez de contenido e incrementar la calidad con la que se recogen los datos en un estudio

Claudia Albarrán

Es consultora en CINCO. Estudió la licenciatura en psicología en la Universidad Intercontinental y realizó estudios de máster y doctorado en sociología en la Universidad de Zaragoza, en España y es maestra en terapia racional emotiva. Investigadora permanente, docente y psicoterapeuta, sueña con algún día poder volver a viajar por el mundo.





¿Eres capaz de descubrir las 5 diferencias? Nosotros ¡Si!

Somos expertos en desarrollar inteligencia de información para la toma de decisiones estratégicas de nuestros clientes.
CINCO es una empresa de Zimat Consultores, firma líder en consultoría de comunicación en México.

CINCO

Consultores en Investigación y Comunicación