



Entrevistas cognitivas: Metodología y Práctica

Elisa M. Benes, Departamento de Estadística OIT

Taller técnico proyecto BID-BPR
17 Julio 2018 Santiago, Chile



Contenidos

- ¿Qué son las entrevistas cognitivas?
- Objetivos y usos de las entrevistas cognitivas
- Modelo teórico del proceso pregunta-respuesta
- Técnicas principales
- Consideraciones prácticas
- Experiencia OIT



¿Qué son las entrevistas cognitivas?

- **Técnica de evaluación cualitativa**
 - Aplicada durante el diseño de cuestionarios
 - Para identificar posibles problemas de medición
- **Entrevistas personales semi-estructuradas**
 - Con un número limitado de participantes (20-30)
 - Seleccionados en base los perfiles de interés
- **Enfocadas en el proceso pregunta-respuesta**
 - Cómo el encuestado entiende la pregunta y
 - El proceso mental del encuestado para llegar a una respuesta



Objetivos y usos de las entrevistas cognitivas

- Evaluar si el cuestionario cubre los objetivos de la encuesta
 - Posibles problemas de especificación
- Identificar posibles problemas de medición
 - Comprensión, memoria, estimación
 - Efectos del contexto (deseabilidad social, fatiga, sensibilidad)
- Identificar revisiones al cuestionario / diseño del instrumento
 - En base a los resultados / sugerencias de participantes
- Contribuir a evaluar la validez de la encuesta



Uso en Estadísticas oficiales

- Desde los 80s
- Durante revisión de encuestas de hogares
- Durante desarrollo de nuevos módulos
- Parte de las técnicas de desarrollo metodológico del INE en
 - EUA, Canada, Reino Unido, Australia
 - Alemania, Austria, Holanda
 - Suecia, Finlandia



Modelo teórico de 4 etapas: Proceso pregunta-respuesta (2)

Etapas	Tareas que involucra
1. Comprensión	<i>Inferencia del significado e intención de la pregunta (en base a normas tácitas de conversación y claves contextuales)</i>
2. Recuperación	<i>Recuperación de la información de la memoria (episódica –no lineal, decrece con el tiempo, jerárquica)</i>
3. Estimación	<i>Estrategias para estimar la respuesta (teorías implícitas, técnicas de aproximación, redondeo)</i>
4. Respuesta	<i>Formulación y edición de la respuesta (en base a las opciones de respuesta disponibles, contexto, fatiga, deseabilidad social, etc.)</i>



Diferencias entre técnicas de entrevistar

Encuesta hogares

- Estructurada
- Orden definido
- Lenguaje estandarizado
- Preguntas cerradas
- No conversacional
- Entrevistador dirige y explica
- Enfoque en recoger respuestas
- Entrevistador dirige y explica

Entrevistas cognitivas

- Semi-estructurada
- Requiere flexibilidad
- Preguntas abiertas
- Enfoque en el proceso de comprensión y respuesta
- Entrevistador usa sondeos para explorar la experiencia / reacciones del informante



Técnicas principales en entrevistas cognitivas

1. Observación
2. Pensamiento en voz alta
3. Parafraseo
4. Sondeos concurrentes y/o retrospectivos
5. Ejercicios de clasificación
6. Retroalimentación final

()Se pueden combinar dentro de un mismo protocolo*



Sondeos

- Preguntas usadas para indagar durante la entrevista cognitiva
- Enfocados en las diferentes etapas del proceso pregunta-respuesta

Tipo de prueba	Ejemplo
Parafraseo	Podría decirme con sus propias palabras lo que acaba de leer
Juicios de confianza	¿Qué tan seguro está usted de esa respuesta?
Pruebas de recuerdo	¿Cómo llegó usted a recordar esa respuesta?
Pruebas de especificación	¿Podría decirme qué significa para usted la palabra...?
Sondeo del proceso mental	¿Qué hizo usted mentalmente para llegar a esa respuesta?

Traducido y adaptado de Willis (2005)



Ilustración

Q1. La semana pasada, realizó algún trabajo a cambio de un pago o beneficio?

Q2. O hizo algo al menos por una hora para generar un ingreso, en efectivo o en especie?

¿Me puede repetir esta pregunta en sus propias palabras?

--Que si tuve algun trabajo la semana pasada

¿Qué entendió por “hizo algo al menos una hora”?

--Tener otro trabajo adicional al que actualmente tengo ... y que por eso me paguen

¿Qué entendió por “en efectivo o en especie”?

--Efectivo es el dinero y en especie puede ser a crédito.

Cuando dije “la semana pasada,” ¿de qué día a qué día usted consideró?

--Del Lunes al Viernes.



Tipos de problemas cognitivos a explorar

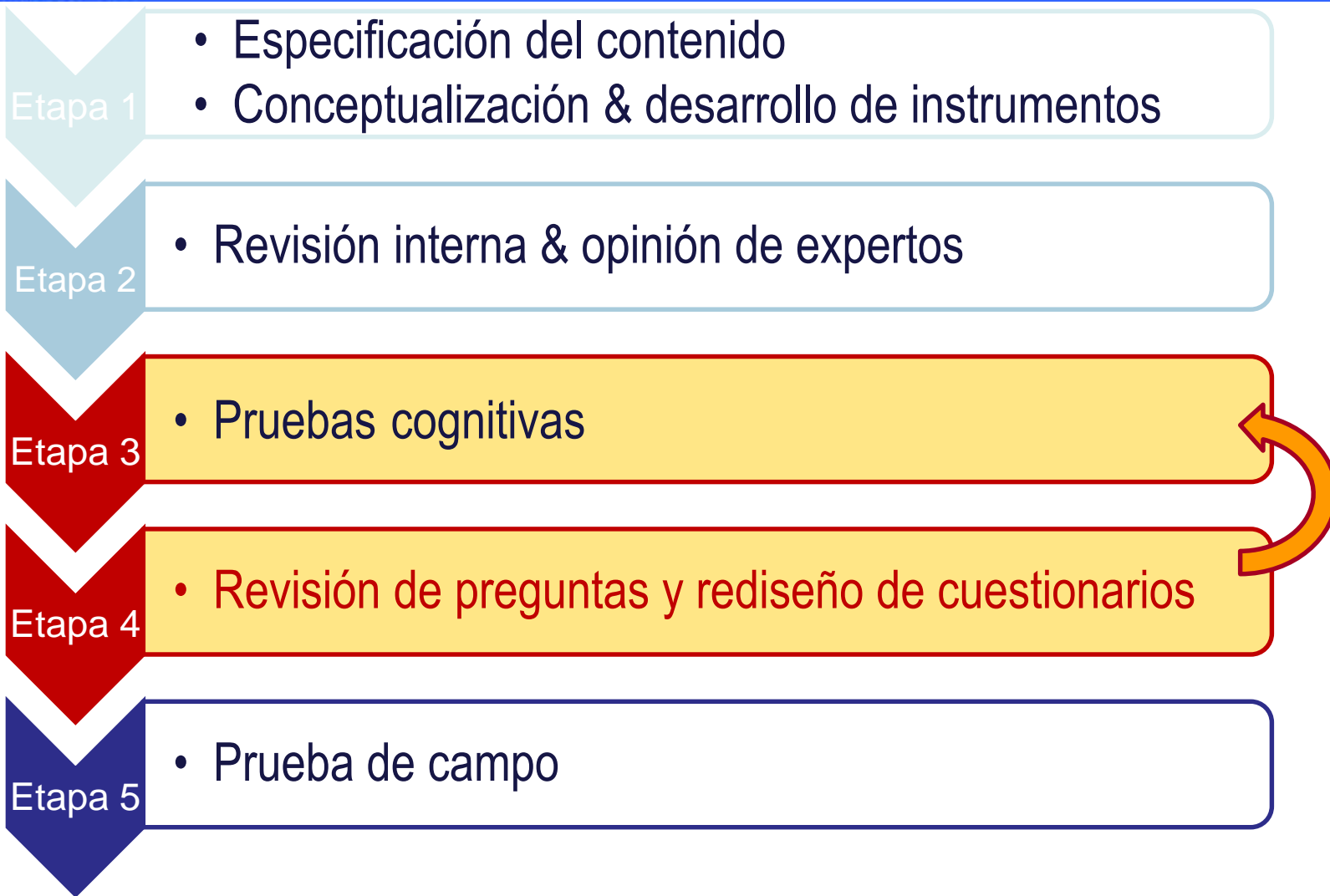
- Términos técnicos, no comunes
- Supuestos inadecuados
- Preguntas combinadas
- Proceso mental complejo
- Desconocimiento
- Periodos de referencia inadecuados o ambiguos
- Problemas de memoria
- Contenido sensible
- Deseabilidad social
- Categorías de respuesta confusas, inadecuadas, no exclusivas, faltantes,
- Incongruencia entre la pregunta y las opciones de respuesta



Consideraciones prácticas



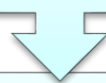
Etapas en el diseño de cuestionarios



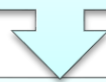


Etapas de las pruebas cognitivas

Desarrollo de las preguntas a evaluar



Preparación del protocolo cognitivo



Capacitación y ejecución entrevistas cognitivas



Resumen / transcripción, retroalimentación con equipo, análisis preliminar



Revisión de las preguntas, sondeos, muestra



Nueva iteración de entrevistas cognitivas



Protocolo para las entrevistas cognitivas

- Define el diseño de la prueba cognitiva
 - Preguntas a ser evaluadas (+ preguntas para mantener el contexto)
 - Problemas cognitivos a evaluar
 - Guía a ser usadas para la evaluación cognitiva
 - Muestra (número y características de los participantes)
 - Método de reclutamiento, lugar de las entrevistas
 - Equipo (investigadores, entrevistadores, observadores)
 - Materiales para el registro, procesamiento y análisis de los resultados



Ejemplos: Cuestionarios cognitivos

Chile, 2016 Proyecto BID

México, 2018 pruebas CIET XX

B7 ¿Habitualmente trabaja usted para un solo cliente?

1 Sí

2 No

B8 ¿Tiene un solo proveedor de mercaderías, materias primas o cartera de clientes?




1 Sí

2 No

3 No aplica (no compra mercaderías o materias primas)

Pasar a sondeo cognitivo		
AHORA LE VOY A HACER UNAS PREGUNTAS DE REFLEXIÓN		
Sección E: Búsqueda de empleo		
Pregunta	Sondeos	
	Principal	De seguimiento (solo si se considera necesario)
B7	a) podría decirme con sus propias palabras que se le está preguntando? b) En qué pensó cuando dije "habitualmente"? c) En qué cosas tuvo que pensar para responder la pregunta?	b) ¿Me puede contar un poco más sobre su situación?
B8	(a) ¿En qué pensó al darme su respuesta de [X-X]? (c) ¿Fue fácil o difícil decidir su respuesta? ¿Por qué? (d) Al darme su respuesta de [SINO], ¿Qué periodo de tiempo consideró?	(b) ¿Me puede contar un poco más sobre su situación?

AHORA VOY A REGRESAR A LA ENTREVISTA PRINCIPAL (regresar a la pregunta E8)

A. CONDICIÓN DE OCUPACIÓN	
<p>A01 Ahora le voy a preguntar por su situación laboral, ¿la semana pasada trabajó por lo menos una hora?</p> <p>1 Sí → A04</p> <p>2 No</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>Actitud del Informante</p>  <p>Interés Molestia Asombro Negación</p> </div>	<p style="text-align: center;">OPCIÓN 1</p> <p><i>Me puede describir, ¿cómo es su día de trabajo, habitualmente?</i></p> <p><i>El día de ayer, ¿qué actividades realizó principalmente?</i></p> <p><i>Para tener ese trabajo, ¿qué requisitos le pidieron?</i></p>
<p>A02 Independientemente de lo que me acaba de decir, ¿la semana pasada...</p> <p>(Lee las opciones y circula las indicadas por el informante)</p> <p>1 realizó alguna actividad que le proporcionó ingresos? → B01</p> <p>2 ayudó en las tierras o en el negocio de un familiar o de otra persona? → A04</p> <p>3 No trabajó la semana pasada</p> <p>0 Exclusivo de captura</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>Actitud del Informante</p>  <p>Interés Molestia Asombro Negación</p> </div>	<p style="text-align: center;">OPCIONES 1 Y 2</p> <p><i>¿Qué actividades realiza regularmente?</i></p> <p><i>El día de ayer, ¿qué actividades realizó?</i></p> <p><i>¿Cuál es el motivo principal por el que realiza esas actividades?</i></p> <p><i>¿Platíqueme un poco más sobre lo que hizo la semana pasada?</i></p>
<p>A03 Aunque ya me dijo que no trabajó la semana pasada, ¿tiene algún empleo, negocio o realiza alguna actividad por su cuenta?</p> <p>1 Sí → B01</p> <p>2 No → TERMINA</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>Actitud del Informante</p>  <p>Interés Molestia Asombro Negación</p> </div>	<p style="text-align: center;">OPCIÓN 1</p> <p><i>¿Platíqueme un poco más sobre el negocio, empleo o actividad que realiza?</i></p>
<p>A04 ¿Este trabajo (actividad) lo realizó para obtener un ingreso?</p> <p>1 Sí</p> <p>2 No → TERMINA</p>	



Participantes: Selección

- **Número de participantes**
 - < 30 participantes por “ronda”
- **Características deseadas**
 - Según los objetivos del estudio
 - Se busca tener diversidad
 - Incluir personas de grupos de interés
 - También incluir personas de grupos “típicos”
- **Método de reclutamiento**
 - Tratar de evitar sesgos
 - Llamados abiertos a personas con diferentes perfiles, método bola de nieve
 - En caso de usar participantes de encuestas anteriores, seleccionar solamente aquellos que no respondieron directamente a la encuesta.

Criterio de muestreo, objetivo y efectivamente entrevistados - Modelo de prueba (1-5)	
Características	Rango
Ocupado (por tipo de trabajador)	11-13
• Empleado	2-4
• Trabajador ocasional	2-4
• Trabajador familiar auxiliar	2-4
• Otro autónomo	2-4
Sin empleo	7-9
• En búsqueda de trabajo	2-3
• Persona joven que no esté estudiando (posiblemente un trabajador desalentado)	2-3
• Persona que cuida a la familia	1-2
• Otras personas fuera de la fuerza de trabajo	1-2
Características que se solapan	
Edad	20
• 15-24	5-7
• 25-34	4-6
• 35-54	4-6
• 55 o +	3-5
Sexo	20
• Hombres	9-11
• Mujeres	9-11
Productores de bienes para el consumo final propio	7-9
• Agricultura / ganadería	4-6
• Pesca	1-2
• Manufacturación de otros bienes	1-2



Perfil del encuestador

- Experiencia en entrevistas semiestructuradas
- Habilidad de crear una dinámica positiva y relajada
- Enfatiza la perspectiva del participante
- Habilidad de adaptarse a la entrevista, de dar seguimiento a las respuestas sin introducir sesgos
- Familiarizad@ con la encuesta / preguntas a ser evaluadas
- Capacitad@ en los objetivos del estudio y los temas cognitivos a explorar (capacitación teórica-práctica)



Lugar de la entrevista

- Sala de entrevistas con equipo de grabación/observación
- Otro tipo de salón de reunión, neutro, tranquilo
 - Evitar posibles sesgos que el contexto pueda introducir
- Hogar del participante
 - Evitar posibles distracciones
 - No adecuado para evaluación de preguntas sobre temas sensibles



Registro y análisis de los resultados

- Registro de la entrevista personal

-Grabación / Notas de la observación

- Transcripción / Resumen de la entrevista

- Ingreso de los resultados de cada entrevista para su análisis

- Identificación de temas comunes, análisis por etapa del proceso cognitivo, evaluación



Modelos de Análisis Cognitivo

Codificación		Estrategia		
1	No		Resumen textual	Descripción de temas, patrones dominantes
2	Sí	↓	Por etapa cognitiva	Enfoque en comportamiento del informante
3	Sí	↓	Por problema en pregunta	Enfoque en comportamiento de las preguntas
4	Sí	↑	Por tema	Crear códigos en base a temas emergentes
5	Sí	↑	Por patrón	Descubrir asociaciones en las respuestas



Estrategia de análisis

- **Codificación (a nivel agregado)**
 - Por etapa del proceso pregunta-respuesta
 - Por tipo de problema
- **Tipo de problema**
 - En base a los temas cognitivos identificados para la prueba
 - Mas temas emergentes durante la prueba
- **Evaluación final**
 - Probabilidad e Impacto de los resultados por pregunta / sección
 - Probabilidad: ¿Qué tan alta es la probabilidad que el tema identificado se repita?
 - Impacto: ¿Cuál es el posible impacto en los resultados?
 - Recomendaciones por pregunta / sección
 - Mantener? Reformular? Simplificar? Combinar?



Estructura plantilla de análisis (excel)

MARCO PARA EL ANALISIS		MÓDULO: M3EMP - Ocupación					
Numero único de la entrevista	Características del entrevistado	Pregunta M3EMP01: Trabajo por remuneración o beneficios					Pregunta M3EMP02: Li...
		Respuesta a la pregunta	Comprensión	Memoria	Decisión	Otros	Respuesta a la pregunta
19	Grupo de edad: Sexo: Nivel de educación: Lugar de residencia: Tipo de ocupación: Tipo de trabajo para autoconsumo: Tipo de remuneración:						
20	Grupo de edad: Sexo: Nivel de educación: Lugar de residencia: Tipo de ocupación: Tipo de trabajo para autoconsumo: Tipo de remuneración:						
Hallazgos							
Principales hallazgos	Inserte los principales hallazgos / resumen de cada pregunta						
Probabilidad	Alta						
	Baja						
Impacto	Alto						
	Bajo						
Recomendaciones							
	Recomendación 1						
	Recomendación 2						
	Recomendación 3						

Participante #...

Resultados

ANÁLISIS

Hallazgos

Recomendación



Experiencia OIT

- **Apoyo en la adopción y adaptación de la 19ª CIET**
 - Identificación de buenas practicas y diseño de cuestionarios modelo
- **Proceso de revisión y desarrollo de propuesta CISO-18**
 - Evaluación de posibles criterios (contratistas dependientes)
- **En colaboración con INS**
 - Proyecto global de pruebas piloto (19ª CIET)
 - Proyecto BID-BPR
 - Proyecto Data2x, Banco Mundial
 - Colaboraciones bilaterales
- **Países**
 - Camerún, Chile, Costa de Marfil, Ecuador, El Salvador, Filipinas, Kirguistán, México, Moldavia, Namibia, Perú, Sri Lanka, Túnez, Uruguay, Vietnam



Programa de Estudios piloto OIT

<http://www.ilo.org/stat/Areasofwork/Standards/lfs/lang--en/index.htm>

1 STATISTICAL METHODOLOGY SERIES
ILO LFS PILOT STUDIES IN FOLLOW UP TO THE 19TH ICLS:
 Background, objectives and methodology
 Elisa M. Benes, Kieran Walsh
 May 2018

2 STATISTICAL METHODOLOGY SERIES
ILO LFS PILOT STUDIES COGNITIVE INTERVIEWING TESTS:
 Methodology, process and outcomes
 Elisa M. Benes, Kieran Walsh
 May 2018

3 STATISTICAL METHODOLOGY SERIES
ILO LFS PILOT STUDIES EXPERIMENTAL FIELD TESTS:
 Methodology, process and outcomes
 Elisa M. Benes, Kieran Walsh
 May 2018

6 STATISTICAL METHODOLOGY SERIES
MEASURING UNEMPLOYMENT AND THE POTENTIAL LABOUR FORCE IN LABOUR FORCE SURVEYS:
 Main findings from the ILO LFS pilot studies
 Elisa M. Benes, Kieran Walsh
 May 2018

STATISTICS Department of Statistics