



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“MANEJO DE LA ENTREVISTA EN LOS DEPARTAMENTOS DE
CONSEJERÍA ESTUDIANTIL DE LOS COLEGIOS DE LA PROVINCIA
DEL AZUAY”**

Tesis previa a la obtención del
Título de Psicóloga Educativa

AUTORAS:

Mayra Elizabeth Anguisaca Criollo
Mónica Erika Zamora Mendieta

DIRECTORA:

Mg. María de Lourdes Pacheco Salazar

CUENCA-ECUADOR
2014



RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad investigar y profundizar sobre el manejo y la correcta aplicación de la entrevista, en los Departamentos de Consejería Estudiantil de los colegios de la provincia del Azuay.

Con ello se pretende relieves la importancia de la entrevista como técnica para la obtención de datos, pretendiendo identificar las condiciones reales en las que se ejecuta, describir las condiciones ideales para realizarla, mostrar las habilidades de los Psicólogos en su manejo, establecer los mecanismos de registro y señalar el uso que se da a los datos obtenidos.

Esta investigación trata de un estudio descriptivo y observacional, pues las variables de estudio serán: Observadas, medidas y analizadas, mas no controladas por los investigadores. Respecto a la forma de medición y análisis de datos, será fundamentalmente cuantitativa, con una fase cualitativa con el fin de enriquecer la información que nos proporcionan los datos.

La población de estudio comprende 132 colegios de la provincia del Azuay que disponen de Departamentos de Consejería Estudiantil. La muestra se tomó mediante muestreo aleatorio estratificado del cual se escogieron 79 colegios, considerando el sostenimiento económico y el número de psicólogos por institución.



Las técnicas y herramientas que se utilizarán para la recolección de datos serán: cuestionario, exploración de campo de 6 instituciones mediante observación directa.

Al terminar este estudio se contará con la información puntual sobre el rol y el desempeño de los Psicólogos Educativos en cuanto al manejo de la entrevista en los Departamentos de Consejería Estudiantil.

Palabras claves: Manejo, Entrevista, Departamento de Consejería Estudiantil.



ABSTRACT

This job has like finality to invest and to deeply about the correct application of the interview, at the Departments of Student Counseling in the colleges of the Azuay province.

With that we pretend to increase the importance of the interview like technique to getting of dates, pretending to identify the real conditions where it is ejected, to describe ideal conditions to realize it, to show psychologist`s abilities in its used, to establish registration`s techniques and to point the used that we would give to the obtained dates.

This investigation treats of a descriptive and observational study, because the study`s variables will be: showed, measured and analyzed, and no controlled for the investigators. According to the way of measurement and analysis of dates, it will be fundamentality quantitative, with a phrase qualitative with the finality of to enrich the information that the obtained dates would provide us.

Study`s population has 132 colleges of the Azuay Province that dispose of Departments of Student Counseling. The sample was taken with random sampling stratified of which were picked up 79 colleges, considering the economic situation and the number of psychologists by institution.



The techniques and tools that will be used to collect the data will be: customary, exploration of the study's sector with direct observation.

At the end of the study would be counted the punctual information about the role and performance of educative psychologist about the use of the interview at the Student Council departments.

Keywords: Management, Interview, Departments of Student Counseling.



INDICE

CARATULA.....	1
RESUMEN	2
ABSTRACT.....	4
INDICE.....	6
RESPONSABILIDAD.....	9
AUTORIA.....	11
AGRADECIMIENTO.....	12
DEDICATORIA.....	15
INTRODUCCIÓN.....	17

CAPÍTULO I: Aspectos Generales de la Entrevista

1.1	Concepto de entrevista.....	21
1.2	Condiciones ideales de la entrevista	23
1.3	Principales artes que se utilizan en la entrevista	24
1.3.1	El arte de preguntar.....	25
1.3.2	El arte de escuchar	30
1.4	Habilidades que se requieren para escuchar eficazmente	30
1.4.1	El arte de observar	32
1.5	Técnicas para manejar una entrevista.....	34
1.5.1	Dejar que el entrevistado/a inicie el rapport	34
1.5.2	Silencio.....	35
1.5.3	Emitir sonidos (Mm – hm)	36
1.5.4	Eco	37
1.5.5	Agrado – Desagrado	38
1.5.6	Desacuerdo.....	39
1.6	Pasos de la entrevista.....	40
1.6.1	Inicio de la entrevista.....	40
1.6.2	Las primeras impresiones en la entrevista	43
1.6.3	Proceso o desarrollo de la entrevista	44
1.6.4	Cima de la entrevista.....	46
1.6.5	Cierre de la entrevista	47

1.6.6	Reporte de la entrevista	48
1.7	Mecanismos de registro de la entrevista.....	49
1.7.1	Toma de apuntes	50
1.7.2	Registro de entrevista	50
1.7.3	Grabación de audio.....	51
1.7.4	Grabación de video	51
1.8	Conclusión.....	52

CAPÍTULO II: Tipos de entrevista y principales errores

2.1	Tipos de entrevista	55
2.1.1	Entrevista de inicio	55
2.1.2	Entrevista dirigida.....	56
2.1.3	Entrevista de consejo	57
2.1.4	Entrevista de confrontación.....	58
2.2	Principales errores en la entrevista.....	58
2.2.1	Efecto halo	59
2.2.2	Entrevistas prolongadas.....	59
2.2.3	No explicar el objetivo de la entrevista	60
2.2.4	No mostrar interés.....	61
2.2.5	Influir las respuestas	63
2.2.6	No establecer respeto mutuo	63
2.2.7	No aclarar la información que recibe.....	64
2.2.8	Hacer más de una pregunta a la vez.....	65
2.2.9	Interrumpir.....	66
2.2.10	Exagerar el uso de las notas.....	67
2.2.11	No verificar los datos de la entrevista.....	68
2.3	Conclusión.....	68

CAPÍTULO III: El entrevistador y el entrevistado

3.1	Perfil del entrevistador	71
3.1.1	Nivel Intelectual.....	71
3.1.2	Habilidades	72

3.1.3	Rasgos de la Personalidad del entrevistador/a	74
3.2	Tipos de entrevistado/a.....	77
3.2.1	Introverso	77
3.2.2	Agresivo	78
3.2.3	Manipulador	79
3.2.4	Mentiroso	80
3.3	Conclusión	81
CAPÍTULO IV: Resultados de la Investigación		
4.1	Desarrollo de la investigación	84
4.1.1	Participantes	84
4.1.2	Objetivos	84
4.1.3	Metodología	85
4.1.4	Técnicas e instrumentos de recolección de información	85
4.2	Resultados de la investigación	89
4.2.1	Resultados demográficos.....	89
4.2.2	Resultados Objetivo 1:	90
4.2.3	Resultados Objetivo 2:	93
4.2.4	Resultados Objetivo 3:	96
4.2.5	Resultados Objetivo 4:	98
4.3	Datos relevantes.....	99
4.4	Conclusión	101
CONCLUSIONES		102
RECOMENDACIONES.....		105
BIBLIOGRAFÍA.....		107
ANEXOS.....		109



Yo, *Mayra Elizabeth Anguisaca Criollo*, autora de la tesis “Manejo de la entrevista en los departamentos de Consejería Estudiantil de los Colegios de la provincia del Azuay”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Psicóloga Educativa. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 27 de noviembre de 2014

Mayra Elizabeth Anguisaca Criollo
C.I: 0105366512



Yo, *Mónica Erika Zamora Mendieta*, autora de la tesis “Manejo de la entrevista en los departamentos de Consejería Estudiantil de los Colegios de la provincia del Azuay”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Psicóloga Educativa. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 27 de noviembre de 2014

Mónica Erika Zamora Mendieta
C.I: 0104612783



AUTORIA

Yo, Mayra Elizabeth Anguisaca Criollo, autora de la tesis “Manejo de la entrevista en los departamentos de Consejería Estudiantil de los Colegios de la provincia del Azuay”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 27 de noviembre de 2014

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mayra Elizabeth Anguisaca Criollo".

Mayra Elizabeth Anguisaca Criollo
C.I: 0105366512



AUTORIA

Yo, Mónica Erika Zamora Mendieta, autora de la tesis “Manejo de la entrevista en los departamentos de Consejería Estudiantil de los Colegios de la provincia del Azuay”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 27 de noviembre de 2014

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "M. E. Zamora Mendieta".

Mónica Erika Zamora Mendieta
C.I: 0104612783



AGRADECIMIENTO

En primer lugar quisiera agradecer a **Dios**, por ser parte fundamental de mi vida y brindarme los dones y bendiciones que hoy me permite cumplir uno de mis objetivos y sueños más anhelados.

A mis padres **José** y **Mariana** pues con su infinito amor y ejemplo me enseñaron que hay que esforzarse para superarse y conseguir nuestros objetivos, y además porque a pesar de que muchas veces les falle me siguieron apoyando incondicionalmente.

A mis hermanos **Erick** y **Álvaro** por ser aquellas personas que compartieron conmigo momentos muy valiosos para mí y hacer que mi vida tenga sentido, a mis abuelitos, tíos y familia en general por todo el apoyo brindado durante toda mi vida y ser mi pilar fundamental.

A mi directora de tesis **María de Lourdes Pacheco** por ser la persona que nos ha guiado durante todo este proceso, y a todas las personas que de una u otra manera nos apoyaron y ayudaron para dar este gran paso.

Y de manera muy especial quiero agradecer a mi mejor amiga **Erika**, quien durante todo este tiempo me ha apoyado y ha sabido comprender las diversas situaciones que se han presentado.

Mayra



AGRADECIMIENTO

Quisiera comenzar agradeciendo a Dios por permitirme cumplir un sueño más en mi vida, a mi hermosa familia, a mi esposo **Andrés** y mi hija **Amelia**, quienes fueron mi mayor motivación y siempre estuvieron alentándome a lo largo de este periodo.

A mis padres **Diego** y **Mónica**, y a mi hermano **Diego Javier**, han sido un pilar fundamental en mi vida, guiándome y encaminándome a cada minuto y porque siempre me extendieron la mano para no decaer.

A mis suegros y mis cuñados, quienes con su gran corazón supieron fortalecer mi alma porque jamás me dejaron sola, permitiéndome cumplir mi gran sueño de seguir esta hermosa carrera.

A mis abuelitos y abuelitas, quienes con sus abrazos y su rico cafecito hicieron que aguante las malas noches. A mis abuelitos que desde el cielo están festejando este gran momento, espero que se encuentren muy orgullosos de este nuevo triunfo.

A mis tíos, tías, primos y primas, con su preocupación y siempre con frases alentadores en sus conversaciones, han hecho que estos 5 años pasen deprisa, sus sonrisas lograron que la carga no sea tan pesada.

Erika



DEDICATORIA

Esta tesis quiero dedicar a mis padres **José** y **Mariana**, por el amor, esfuerzo y el apoyo incondicional que me han brindado durante toda mi vida, a mis hermanos **Erick** y **Álvaro** y a mi familia en general por ser las personas que siempre confiaron en mí.

A mi mejor amiga **Erika** a la que considero mi hermana, por todo el tiempo compartido durante esta etapa de mi vida y por ser la persona que siempre me ha apoyado desinteresadamente.

Y a todas las personas que de una u otra manera ayudaron para alcanzar este objetivo, porque sin el valioso apoyo de ustedes, no hubiese sido posible conseguirlo.

Mayra



DEDICATORIA

Esta tesis quiero dedicar de una manera muy especial a mi mejor amiga **Mayrita**, que en este periodo se ha vuelto mi hermana, que a pesar de las adversidades estuvimos juntas, supimos con risas y comida hacer de esta tesis los momentos más divertidos en nuestras vidas.

A mis ángeles **Miriam** y **Robertito**, ustedes que se llevaron gran parte de mi corazón, hicieron de mi niñez, adolescencia, y juventud la más feliz del mundo, con sus detalles, su amor incondicional y su bella sonrisa, grabaron en mi memoria el carisma de hacer felices a las personas que nos rodean.

A mi esposo **Andrés** y mi hija **Amelia**, su espíritu bondadoso, su amor y alegría han permitido que todo lo trabajado valga la pena. Ha ustedes toda mi entrega y sacrificio porque son un regalo de Dios.

Erika



INTRODUCCIÓN

Al ser la entrevista una de las técnicas más importantes para llegar: Al conocimiento profundo del estudiante, para detectar el problema y partir de los datos obtenidos, para analizar las circunstancias contextuales para su resolución; es conveniente indagar más sobre este tema.

Es esta la razón por lo que planteamos este tema de investigación denominado: “Manejo de la entrevista en los Departamentos de Consejería Estudiantil de los colegios de la provincia del Azuay”, el mismo que nos ayudará a conocer a profundidad la realidad existente en las diferentes instituciones educativas.

En el primer capítulo titulado: “Aspectos generales de la entrevista” se abordará temas como: El concepto, condiciones ideales, habilidades que se necesitan para escuchar eficazmente, técnicas, pasos y mecanismos de registro de la entrevista.

En el segundo capítulo “Tipos de entrevista y principales errores” se abordará temas como: La entrevista de inicio, dirigida, de consejo y de confrontación; detallando también los errores más frecuentes que se comenten en el desarrollo de esta técnica.



En el tercer capítulo “El entrevistador/a y el entrevistado/a” se abordarán temas de gran relevancia como: El nivel intelectual, habilidades y rasgos de personalidad del entrevistador; además se describen los diferentes tipos de entrevistados como: introvertido, manipulador, agresivo y mentiroso.

Esta investigación amerita describir el manejo de la entrevista como técnica, para la obtención de datos en los Departamentos de Consejería Estudiantil de la provincia del Azuay, pues en la actualidad no se conoce sobre su manejo, por lo tanto es necesario indagar sobre dicho tema, más aun cuando se ha pasado por una etapa de transición.

En el cuarto capítulo se detallan los resultados obtenidos en la investigación de campo, a partir de las herramientas aplicadas como: La encuesta, registro de observación y grabaciones de audio a los profesionales de las diferentes instituciones educativas que fueron seleccionadas, ayudando a alcanzar los objetivos planteados previamente.

Se trata de un estudio descriptivo y observacional, las variables de estudio serán: Observadas, medidas y analizadas, mas no controladas por los investigadores. Respecto a la forma de medición y análisis de datos, será fundamentalmente cuantitativa.

Para finalizar en esta tesis encontraran datos relevantes sobre el manejo de la entrevista, que nos ayudaran a comparar la teoría con la práctica y sobre



todo a conocer la realidad que viven los psicólogos a cargo de los Departamentos de Consejería Estudiantil de las instituciones educativas.



CAPÍTULO I

Aspectos Generales de la Entrevista



1.1 Concepto de entrevista

Generalmente se conoce a la entrevista como una técnica destinada a la obtención de información específica; hemos creído importante considerar las definiciones de varios autores para obtener una visión global de dicho término, e interiorizar un concepto propio; a continuación citaremos varias de las mismas:

Según la Real Academia Española (2001), el vocablo “entrevista” significa la vista, concurrencia y conferencia de dos o más personas en un lugar determinado para tratar de resolver un negocio.

Y la acción de “entrevistar” es explicada como:

- Mantener una conversación con una o varias personas, sobre ciertos extremos, para informar al público de sus respuestas.
- Tener una conversación con una o varias personas para un fin determinado.

“La entrevista es una forma de comunicación interpersonal, que tiene por objeto proporcionar o recibir información, y en virtud de la cual se toman determinadas decisiones” (Galicia, 1976).

“Una entrevista es una conversación con propósito. Es un proceso interactivo que involucra muchos aspectos de la comunicación que el simple



hablar o escuchar, como ademanes, posturas, expresiones faciales y otros comportamientos comunicativos” (Cogger & Morgan, 1975).

Es una de las principales técnicas con la que se puede llegar al conocimiento profundo de la personalidad, de los estudiantes para la recolección de datos e informes o su complementación, verificación e información. Su propósito es: educar, orientar, motivar, asesorar e informar (Bolívar.D.A, 2004, pág. 17).

Después de revisar el origen y la diversidad de conceptos, es evidente que la misma se ha ido adaptando de acuerdo a la realidad de los diferentes ámbitos en los que se puede realizar una entrevista, por lo que, en el campo de la educación es una herramienta imprescindible para los agentes educativos, en especial para los psicólogos, quienes la utilizan para adquirir información sobre temas de interés en ciertos ámbitos de la comunidad educativa.

Dentro del área en la que nos desenvolvemos, podemos definir a la entrevista como la interacción entre dos o más personas, la cual tiene como finalidad la obtención de información.

Esto nos permite obtener una visión global de la situación en la que vive el sujeto, basándose principalmente en la escucha activa, la empatía y la



comunicación verbal y no verbal; permitiéndonos asesorar y tomar decisiones sobre una situación determinada.



Elaborado por: Las Autoras

1.2 Condiciones ideales de la entrevista

Existen ciertas condiciones que se deben considerar al momento de realizar la entrevista, ya que estas ayudarán a que se dé un adecuado desarrollo de la misma. Acevedo & López (2006), enumeran las siguientes:

- **El local:** No debe ser ni muy grande ni muy pequeño, ya que de esta manera se puede evitar el nerviosismo por parte del entrevistado.
- **La iluminación:** Debe ser neutra y distribuida por todo el espacio y en lo posible el local debe tener una ventana.
- **El mobiliario:** Entrevistador/a y entrevistado/a deben estar ubicados al mismo nivel, una mesa y una silla son suficientes, durante la entrevista no debe existir ningún obstáculo que impida la total observación de los movimientos y actitudes que manifestará el entrevistado/a.



- **El ruido:** Se debe evitar en lo posible todo tipo de ruidos, como por ejemplo voces provenientes del exterior.
- **El vestido:** Debe evitarse todo exceso, debe el entrevistador/a adaptar la vestimenta al nivel de las personas recibidas.
- **El lenguaje y los modales:** el lenguaje y modales del entrevistador/a deben adaptarse a la realidad del entrevistado/a para evitar choques de personalidad y de esta manera neutralizar la posición expectante del entrevistado/a.



Elaborado por: Las Autoras

Dado a que la entrevista debe manejarse en las mejores condiciones posibles es significativo a la hora de realizarla, tener en consideración estos aspectos, permitiéndonos obtener información significativa.

1.3 Principales artes que se utilizan en la entrevista

Existen 3 aspectos importantes que se deben considerar al momento de realizar una entrevista, Acevedo & Ibáñez (2006) las describen como las



principales artes que se utilizan en este proceso, a continuación se detallan cada una de estas:

1.3.1 El arte de preguntar

Las preguntas juegan un papel fundamental al momento de adquirir información, por lo que el entrevistador/a debe tener una gran habilidad para formularlas en el momento propicio, de este modo se logrará conocer de manera global la situación de la que se está hablando en ese momento.

Si son realizadas adecuadamente pueden llevar al entrevistado/a, a que se fije metas, además ayudará en la toma de decisiones acerca del caso; sin embargo, si se utilizan de manera inadecuada puede llevar a que la entrevista fracase.



Elaborado por: Las Autoras

1.3.1.1 Tipos de preguntas

Una de las estrategias que ayudan a que el entrevistado hable, es formulándole preguntas claras, el entrevistador deberá determinar con anterioridad qué tipo de preguntas va a utilizar para obtener la información



que requiere y lograr sus objetivos. Según su tipo, las preguntas se clasifican en dos grupos que son:

- **Preguntas cerradas:** Son aquellas que se pueden responder con pocas palabras, e incluso las respuestas no van más allá de un “sí” o “no”, por lo general estas preguntas limitan la conversación y son muy usadas en procesos de interrogación, ayudándonos a adquirir información específica.
- **Preguntas abiertas:** Estas requieren de una respuesta mucho más extensa y explicativa para ser contestadas de forma adecuada, son muy útiles para adquirir información suplementaria; por lo general permiten mantener la conversación hasta que el entrevistador/a lo desee, o hasta alcanzar los objetivos planteados.

A continuación se detallan los tipos de preguntas que se utilizan en los dos grupos antes mencionados:

Clasificación de las Preguntas		
Preguntas Cerradas	Identificación	Buscan conocer los datos personales más relevantes del entrevistador/a. <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿En dónde vive usted?</i>



	Selección	<p>Se pide al entrevistado/a que escoja entre varias alternativas que se le presenta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Prefieres estar con tus amigos o padres?</i>
	Preguntas Definitivas	<p>Preguntas a las que el entrevistado/a contesta con un sí o no.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Te gusta estudiar en este colegio?</i>
Preguntas Abiertas	Clarificación	<p>Buscan aclarar algún tipo de duda que se da durante la entrevista.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>“Entonces ¿Tú quieres estudiar en otro lugar? ¿Por qué quieres hacerlo?”</i>
	Prueba	<p>Su objetivo es ahondar lo más que pueda en la respuesta que da el entrevistado/a, siendo una variación de las preguntas de clarificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Qué es lo que más te motivó para conseguir la beca?</i>
	Suggerentes	<p>Proponen al entrevistado/a hacia una respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>A usted no le gusta participar en deportes, ¿verdad?</i>
	Proyectivas	<p>Preguntas cuyas respuestas llevan implícita la proyección de la forma de pensar o sentir del entrevistado/a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Qué comentarios ha oído usted sobre el director?</i>
	Situacionales o Hipotéticas	<p>Busca colocar al entrevistado/a en una determinada situación hipotética para ver cómo reacciona, cuáles son sus valores y forma de pensar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Qué haría usted si fuera la persona a la que molestan?</i>

Fuente: Acevedo & Ibáñez (2006)



1.3.1.2 Observaciones para una mayor efectividad en el manejo de las preguntas

Existen aspectos importantes que se deben considerar al momento de realizar las preguntas, éstas ayudarán al entrevistador/a, a elaborarlas y plantearlas de manera sencilla, logrando efectividad en relación con las respuestas.

A continuación se abordará los aspectos más fundamentales de la técnica del manejo de las preguntas:

- **Nivel de información:** Las preguntas que se realizan deben ser elaboradas de tal manera que estén de acuerdo al nivel de información del entrevistado/a, ya que de no ser así, se puede provocar sentimientos de frustración e inseguridad al no poder responderlas, y en ocasiones se evita la respuesta.
- **Orden de las preguntas:** Se recomienda empezar por las preguntas que son más fáciles de responder, e ir aumentando el grado de dificultad. Por lo general las preguntas fáciles tienen que ver con actividades sociales o recreativas, y las complejas están relacionadas con las metas que el individuo se ha planteado.
- **Guía y control:** El entrevistador/a debe elaborar con anterioridad una guía de preguntas que le ayude en el control de la entrevista, el mismo



se basa en información previamente obtenida. El promedio de participación del entrevistador/a no debe ser mayor a un 20% del tiempo total.

- **Suposición de la aceptación:** El entrevistador/a debe mostrarse seguro y convencido de lo que está preguntando, al efectuarlo con firmeza y seguridad influirá de manera positiva y se obtendrá mejores resultados; por lo contrario sí se muestra tímido, inseguro o se disculpa con frecuencia, influirá negativamente en el desarrollo de la entrevista.

- **Sondeo de la información:** Hay dos clases de preguntas que ayudan al entrevistador para indagar más a fondo la situación, y se denominan:
 - ✓ Sondeo en primera instancia: se interesa por el ¿qué, cuál, cuándo, dónde y con quién?, ayudando a obtener información concreta acerca del tema que se está por tratar.
 - ✓ Sondeo en segunda instancia: se interesa por las causas y motivaciones (¿cómo y por qué?), que el sujeto tiene sobre algún tema específico.

- **Formulación de preguntas:** El éxito de la entrevista dependerá de si las preguntas están correctamente formuladas, para esto el entrevistador/a deberá tratar de ampliar el ámbito de sus preguntas para no tocar solo puntos específicos sobre el tema, sino más bien obtener información



adicional que nos pueda servir. Es importante que se evite repetir las preguntas que ya se formularon.

- **Utilización de preguntas directas:** En ocasiones es necesario que se realicen preguntas directas, ya que pueden ser muy útiles para alcanzar los objetivos de la entrevista, sobre todo cuando se quiere determinar información específica y trascendental. Se las debe plantear de una manera suave para no provocar ansiedad o actitudes defensivas en el entrevistado/a.

1.3.2 El arte de escuchar

Es muy importante que el entrevistador/a mantenga una escucha activa, pues es uno de los requisitos para que el proceso de comunicación se pueda llevar a cabo satisfactoriamente. Además, de esta manera se podrá entender el mensaje que la otra persona está tratando de transmitir, ayudándonos a identificar los sentimientos existentes.

Si escucha eficientemente el entrevistador/a podría obtener información que no lograría conocer a través de otros medios, por lo que se debe prestar atención a las palabras que se dicen y las diferentes actitudes que el entrevistado/a puede tener al momento de hablar.

1.4 Habilidades que se requieren para escuchar eficazmente

Como ya lo habíamos expresado, el saber escuchar es vital en la entrevista, siendo esta la parte fundamental del dialogo que se ha entablado entre las



dos personas, mencionaremos algunas de las habilidades necesarias para adquirir y potenciar la escucha eficaz o llamada también escucha activa:

- **Atención:** El entrevistador debe tomar consciencia del grado de atención que tiene con lo que está diciendo el entrevistado/a, ya que un mejor nivel de atención permitirá una mejor percepción de la situación. Además existe y es notorio, cuando se presta toda la atención a una persona y cuando no se lo hace.
- **Percepción:** La percepción puede influir de dos maneras, objetivamente cuando las características percibidas están en relación con la situación en la que se dio, y subjetivamente cuando se da mayor interés a lo que nos gustaría oír.
- **Concentración:** Es importante que el entrevistador/a no se distraiga con estímulos que puedan presentarse en el momento de escuchar a la otra persona, una buena concentración ayudará a recordar eficazmente lo que se dijo durante la entrevista.
- **Retención:** Se debe tener un buen nivel de retención de la información durante la entrevista, nos ayudará a resumir y evaluar los eventos que mencionó el entrevistado/a. Para esto; es importante que el entrevistador/a desarrolle un buen nivel de atención y concentración.



Elaborado por: Las Autoras

1.4.1 El arte de observar

Considerando que la comunicación no verbal puede complementar y ampliar a la comunicación verbal, el entrevistador/a debe conocer y adquirir un manejo adecuado al momento de observar. Ayudará a percibir ciertas señales corporales y no corporales que el entrevistado/a genera durante la entrevista. Al utilizarse todos los recursos podremos captar los mensajes que el entrevistado/a quiere dar de una manera no verbal, como por ejemplo: tono de voz, movimientos corporales, el silencio, entre otros.

Según Charles Nahoum (2006) existen tres categorías de comportamiento que pueden ser observables durante la entrevista, éstas son:

- **El lenguaje y los conceptos utilizados:** El vocabulario que utiliza el entrevistado/a debe ser analizado muy detenidamente, permitiéndonos obtener información sobre su personalidad, su medio social y cultural. Sin embargo, hay que tener mucho cuidado, en



ocasiones se puede dar el caso de que el entrevistado/a utilice un lenguaje que habitualmente no emplearía en su entorno social para manipular la información.

- **El rostro:** Considerando que el rostro es la parte del cuerpo en donde se fija la mirada, es necesario que se aprenda a interpretar los gestos y rasgos que se pueda llegar a apreciar, en algunos casos los rasgos son significativos para deducir la personalidad del sujeto, sin embargo pueden no llegar a precisar en su totalidad lo que realmente es la persona. Las expresiones faciales pueden poseer un significado del estado de ánimo de la persona, pero no necesariamente siempre será así, por lo que hay que ser muy cuidadosos al momento de realizar nuestras interpretaciones, pues nos podríamos equivocar.
- **Las manos y los desplazamientos del cuerpo:** El movimiento de las manos y de las diferentes partes del cuerpo, se consideran como un medio de refuerzo en la emisión de los mensajes verbales, por lo que es sustancial que se observe cada uno de los movimiento que el entrevistado/a tiene, puesto que por sí solas son capaces de manifestar el estado de ánimo en el que se encuentra en ese momento.



Elaborado por: Las Autoras

1.5 Técnicas para manejar una entrevista

Existen diversas técnicas que permiten que la entrevista llegue a su punto máximo de eficiencia y eficacia, independientemente de su objetivo y de las técnicas que se vayan a manejar. Estas son técnicas adicionales que nos ayudarán a obtener de manera rápida y clara, la mayor cantidad de información que nos pueda brindar el entrevistado/a. Grados & Sánchez (2007) presentan algunas técnicas que a continuación detallaremos, pueden ser beneficiosas, dependiendo del tema y situación en la que nos encontremos:

1.5.1 Dejar que el entrevistado/a inicie el rapport

Es importante que el entrevistador/a desde la primera cita comience a indagar si el entrevistado/a tiene facilidad al momento de establecer relaciones interpersonales, su pro-actividad, cuanta presión social puede tolerar, etc. Para esto, el entrevistador/a recibe con normalidad en la puerta a la persona, le invita a tomar asiento y se guarda silencio, así esperamos su



reacción ante dicho estado, lo cual nos permite ver si comienza saludando, o si viene recomendado por alguien, si habla en primera persona, etc.



Elaborado por: Las Autoras

1.5.2 Silencio

Para que el silencio se de en la entrevista, el entrevistador/a debe aprovechar cuando se está dando de manera espontánea y fluida, de tal forma que en un momento determinado el silencio se establezca, ausentándose la comunicación verbal, lo cual permite que se dé un contacto visual fijo.

Esta técnica nos ayuda a detectar el grado de angustia que maneja el entrevistado/a, además el silencio es considerado como la mayor fuente de comunicación no verbal. El entrevistador/a debe esperar hasta que el sujeto rompa el silencio y sobre todo considerar con qué tema lo hace.



El entrevistador/a debe ser una persona muy segura, capaz y con experiencia para sobrellevar la situación, considerando que el grado de incomodidad será elevado.



Elaborado por: Las Autoras

1.5.3 Emitir sonidos (Mm – hm)

Al realizar una entrevista, es necesario que el entrevistador/a muestre interés por lo que dice y hace el entrevistado/a. Por ejemplo: cuando el entrevistado/a está hablando y no se le quiere interrumpir, se puede emitir un sonido (mm-hm) para hacerle sentir que está siendo escuchado.

En ocasiones se puede realizar un movimiento afirmativo de la cabeza que podría servir como reforzamiento, de esta manera se puede incrementar la comunicación.



Elaborado por: Las Autoras

1.5.4 Eco

Son preguntas en las que se repiten la última frase o palabra que empleo el entrevistado/a. El objetivo es que la persona siga hablando del mismo tema, ayudándole a profundizar o aclarar ciertas incongruencias o dudas que se pueden presentar, permitiéndonos dar apoyo a la persona y mostrando interés sobre el tema.



Elaborado por: Las Autoras



1.5.5 Agrado – Desagrado

La técnica de agrado consiste en que el entrevistador muestre gestos de afirmación al momento que el entrevistado/a está respondiendo la pregunta planteada, dando a entender que estamos de acuerdo con lo que dice, esto permite ver cómo reacciona la persona ante determinados estímulos, tanto de reconocimiento como de reforzamiento.



Elaborado por: Las Autoras

La técnica de desagrado hace referencia a que el entrevistador muestre gestos que indiquen no estar de acuerdo con lo que dice el entrevistado/a, haciéndole entender que la información no es buena con referencia a la pregunta planteada.



Elaborado por: Las Autoras



El objetivo de estas técnicas es el de evaluar la seguridad que tiene el individuo de sí mismo y de lo que dice, si es persistente en lo que expresa, si la comunicación persiste o no, permitiéndonos observar si existe un cambio de opinión, retractándose de lo que expresó anteriormente, en busca de la aprobación del entrevistador/a.

1.5.6 Desacuerdo

Consiste en demostrarle al entrevistado/a mientras responde la pregunta planteada, un total desacuerdo con lo que nos está diciendo. Esta técnica nos permite ver el grado de control emocional que presenta el individuo sobre sí mismo, y hasta dónde puede controlar la agresividad.

Se busca que el entrevistado/a pueda contestar ante esta expresión, de forma conciliadora, agrediendo o desertando. Es importante destacar que estas técnicas deben ser empleadas de manera adecuada, para sacar provecho al momento que el entrevistado/a responda.

Estos son estímulos externos a la entrevista, que nos permiten observar ciertos grados de ansiedad o agresión que puede presentar el sujeto.

El entrevistador/a debe tener un nivel de preparación y experiencia alta, pues el uso indebido de las técnicas, puede causar malestar y desconfianza



por parte del entrevistado/a, haciendo que la información obtenida no sea confiable para nuestra investigación y futuras intervenciones.



Elaborado por: Las Autoras

1.6 Pasos de la entrevista

Cuando se vaya a realizar una entrevista, es necesario e importante que el entrevistador/a considere ciertas pautas que se deben seguir a lo largo de la misma, ya que se estará asegurando un óptimo desarrollo en su proceso. Acevedo y López (2006), nos dan a conocer ciertos factores que proporcionan un ambiente adecuado y que facilitan el proceso de la entrevista, los cuales mencionaremos a continuación:

1.6.1 Inicio de la entrevista

Llamada también rapport es una de las fases más importantes, pues los primeros minutos determinarán el éxito de la entrevista, siendo su objetivo principal romper el hielo entre las personas involucradas; es transcendental que se inicie con una frase amable y una clara explicación de lo que



queremos alcanzar, de esta manera reduciremos las tensiones provocadas por la situación.

Debemos asegurarnos que el ambiente sea el más adecuado e idóneo para un buen desenvolvimiento tanto del entrevistador/a como del entrevistado/a, si observamos que éste causa incomodidad, es preferible que demos una breve explicación sobre lo que se va a conversar y saquemos una nueva cita.

Además; el entrevistador/a debe tener disponibilidad absoluta para aceptar y comprender los problemas y dificultades que tiene el entrevistado/a; siendo trascendente que se asuma una actitud empática al momento de realizar la entrevista.

Si se tiene la capacidad de sentir lo que otros sienten, de compartir o comprender los sentimientos de la otra persona, es posible que se pueda percibir el estado emocional del entrevistado/a, lo cual ayudaría a tener una visión objetiva de lo que realmente está sintiendo o pensando, y a partir de ahí obtener un conocimiento más amplio de la situación que se está tratando.

El manejo del rapport requiere de gran experiencia del entrevistador/a, considerando que en los primeros minutos se obtiene una noción global de



la persona, por lo tanto, debe aprovecharse la oportunidad de observar las diferentes actitudes que el sujeto tiene en esta parte de la entrevista.

Existen ciertas recomendaciones que se deberán tomar en consideración para establecer un buen rapport, ayudando a que se instaure una buena relación entre el entrevistador/a y entrevistado/a para las futuras sesiones, dichas recomendaciones son:

- Tratar con cortesía al entrevistado/a.
- Interesarse por lo que dice.
- Hacer preguntas extensas, en lugar de específicas.
- Hablar de temas que sean de interés para el entrevistado/a.
- Seleccionar áreas familiares o descripciones de las actividades actuales.
- Aclarar que la información íntima se tratará confidencialmente. Esta indicación será suficiente hacerla una o dos veces.



Elaborado por: Las Autoras



1.6.2 Las primeras impresiones en la entrevista

Posterior al rapport, las primeras impresiones nos sirven para formular algunas hipótesis, que se irán afirmando o rechazando a lo largo de la entrevista. Lo más prudente y confiable es anotar lo más sobresaliente y dejar las conclusiones al finalizarla, esto le permitirá al entrevistador/a obtener una visión global de lo tratado. La tarea del entrevistador/a es escoger la información más confiable.

Las impresiones iniciales llamadas también primarias, que percibe el entrevistador/a provienen de los rasgos expresivos que se manifiestan en el comportamiento del individuo; como son: entusiasmo, apatía, tono de voz, lenguaje, entre otros.

La interpretación que pueda dar el entrevistador/a, a los rasgos observables puede ser vital al momento de establecer hipótesis.

Otro factor de gran influencia es la proyección de nuestras propias características hacia otra persona, lo cual es considerado como un proceso a nivel inconsciente que se puede dar en el entrevistador/a. Se debe tener mucha atención y autoconocimiento al momento de realizar una entrevista.

También en ocasiones podemos realizar un estudio superficial de los rasgos del rostro del entrevistado/a, con lo que se pretende reconocer por medio de ellos, rasgos de personalidad y temperamento, llevándonos a un resultado



que puede ser erróneo, porque éstas no necesariamente tienen relación entre sí, ya que por el momento no se ha podido demostrar que alguna particularidad del rostro sea decisiva para la definición de carácter o personalidad.

La mejor forma de sacar provecho de las primeras impresiones que se dan en la entrevista, es mantener una actitud objetiva, libre de prejuicios, estereotipos o creencias cuando se plantean las hipótesis, ya que es la única forma de evitar los errores antes mencionados.



Elaborado por: Las Autoras

1.6.3 Proceso o desarrollo de la entrevista

Con una visión general de la persona, el desarrollo de la entrevista es la fase en la que el entrevistador/a debe demostrar una gran capacidad de percepción para registrar cada una de las actitudes que el entrevistado/a tiene.



Es aquí en donde se obtiene la mayor cantidad de información, las preguntas que ayudarán a abordar el tema pueden ser o no estructuradas con anterioridad, esto depende del entrevistador/a. Aquí se diferencian dos estilos de entrevista que pueden ser utilizados durante el encuentro:

- **Dirigida:** Este estilo de entrevista es muy utilizado, por las características que tiene: Es rígido, depende de una estructuración con preguntas directas, posee una lista de chequeo donde se irá evaluando la actuación del entrevistado/a, se tiene un mayor control del tiempo. Además limita las respuestas que se pueda dar, lo cual puede ser beneficioso si queremos que responda de manera espontánea y sin premeditación.
- **No dirigida:** La función del entrevistador/a es ayudar a asumir la responsabilidad que tiene el entrevistado/a ante las diferentes dificultades o problemas que tenga, su actitud debe ser pasiva, puede cambiar el tema en cualquier momento con tal de seguir recolectando mayor información. No se debe discutir, juzgar, apresurar o mostrar desinterés, ya que esto puede inhibir la espontaneidad del entrevistado/a.

Este estilo es recomendable en entrevistas de confrontación, resolución de conflictos o para el cierre de la entrevista. Su éxito depende de la escucha activa de ambas partes.



Elaborado por: Las Autoras

1.6.4 Cima de la entrevista

Se le considera el punto alto de la entrevista. Esta se complementa con la fase anterior, ya que al obtener la información necesaria, el entrevistador/a puede tomar las decisiones o medidas correspondientes. Desde aquí se da paso a la etapa final, pues es aquí donde se determina la toma de decisiones.

Sin embargo, el haber tenido éxito en esta etapa no nos asegura que se cumplan con todas las expectativas propuestas al inicio del proceso.

Además al existir un mayor nivel de confianza se da una mayor participación por parte del entrevistado/a, y existe una mínima intervención por parte del entrevistador/a, además se pueden realizar preguntas abiertas que ayuden a abordar y esclarecer algún tema que no quedó claro en las etapas anteriores. Esto ayudará a tener una visión más amplia de la situación que se está tratando.



Elaborado por: Las Autoras

1.6.5 Cierre de la entrevista

En esta fase el entrevistador/a debe mantener un tono adecuado de voz, para asegurarse que cualquier tipo de tensión haya desaparecido, es fundamental recordar también, que lo expuesto es confidencial, la información obtenida no se divulgará, sino se empleará para el análisis y estructuración del plan de intervención en caso de ameritarlo.

El entrevistador/a debe estar convencido de que no quedó ningún punto sin investigar y que el entrevistado/a no desea añadir algo más.

Es importante anunciar cinco o diez minutos antes que está por finalizar la entrevista, pues permite al entrevistador/a prepararse para concluir y dar un buen cierre, comprometiendo al entrevistado/a a realizar un ejercicio para el siguiente encuentro o reunión.



Elaborado por: Las Autoras

1.6.6 Reporte de la entrevista

En esta fase se debe redactar un informe, el cual debe contener las evaluaciones, conclusiones y resultados finales de la entrevista. Hay que recalcar que la redacción debe ser clara y sencilla para que cualquier persona la pueda leer, entender y formarse una imagen clara de la situación.

La redacción del informe es delicada debido a la necesidad de objetividad y capacidad de análisis y síntesis que se requiere por parte del entrevistador/a, ya que el futuro del entrevistado/a, está en los resultados que se presenten en dicho informe.

Se debe comenzar con los datos relevantes, estos son imprescindibles para el alcance de los objetivos específicos acordados entre el entrevistado/a y entrevistador/a, tomando en cuenta también el tipo de entrevista que se haya



realizado y la finalidad de la misma, esto nos permite destacar los puntos de mayor interés.



Elaborado por: Las Autoras

Como podemos observar, cada una de las fases o etapas cumple un papel importante al momento de realizar la entrevista, ya que le permite al entrevistador/a cumplir ciertos requerimientos, ayudándolo a tomar decisiones adecuadas en torno a la situación que se está suscitando, permitiéndole intervenir de manera eficiente, llevando a ambas partes a cumplir los objetivos.

1.7 Mecanismos de registro de la entrevista

Al momento de realizar la entrevista se debe buscar la manera más apropiada y cómoda para registrar la información, esta nos ayudará en el análisis posterior de lo que se dialogó y del caso en general; sin embargo hay que recordar que lo que se registra es totalmente confidencial.



Una recomendación significativa es evitar las opiniones propias, pues debe primar la objetividad. Existen diferentes formas para hacerlo y entre las más utilizadas por el entrevistador/a se encuentran las siguientes:

1.7.1 Toma de apuntes

Consiste en anotar los puntos más relevantes que el entrevistado/a menciona, para luego realizar un análisis e interpretación de los datos obtenidos; los apuntes se los puede hacer en la guía de preguntas en caso de tenerla o en una hoja en blanco.

Es uno de los mecanismos más utilizados en la entrevista, siendo una de sus ventajas el recoger de manera textual la información más importante; además nos permite conocer el orden en el que se fueron desarrollando los temas y como se fueron encadenando.

Una de las desventajas es que puede inhibir al entrevistado/a y hacerle perder la atención cuando se está tomando nota de algo que indicó, por lo que hay que cuidar que las anotaciones que se realicen no sean muy notorias, evitando la incomodidad de la persona.

1.7.2 Registro de entrevista

El entrevistador/a registra la información obtenida en una matriz realizada con anterioridad, en donde se anotará los puntos más importantes que el sujeto expresa.



No existe un formato universal para el registro, ya que el diseño de este dependerá de lo que se requiera para el análisis del caso, el mismo tiene una gran ventaja, pues ayuda a mantener los datos ordenados y sistematizados.

1.7.3 Grabación de audio

Se grabará todo lo que se diga durante la entrevista con una grabadora de voz, el entrevistador/a debe obtener el consentimiento informado previo a la grabación. Una de las ventajas de este mecanismo de registro de información es que nos permitirá escuchar la entrevista sin ninguna omisión, sin temor a que se pase por alto algún dato importante.

También ayudará a que el entrevistador/a pueda estar más pendiente de lo que el entrevistado/a dice o hace; sin embargo la presencia de este instrumento puede hacer que el sujeto no se concentre en lo que está diciendo, o se ponga nervioso al momento de responder alguna pregunta, considerando que no todas las personas se sienten cómodas al ser grabadas.

1.7.4 Grabación de video

Para efectuar la grabación, el entrevistador/a previo a la entrevista debe obtener el consentimiento informado, consiste en que la persona acepta dicha grabación, comprometiéndose a la confidencialidad de los datos. Cabe



mencionar que dichas grabaciones después de ser estudiadas y analizadas, se eliminarán.

El entrevistador/a graba de manera total o parcial la entrevista, aparte de que nos permite escuchar en su totalidad la entrevista, nos ayudará a observar las actitudes, rasgos faciales y corporales que el entrevistado/a tiene durante el desarrollo de la misma.

1.8 Conclusión

En este capítulo se abordaron aspectos generales que consideramos que la persona que va a realizar una entrevista debe conocer, los mismos que le ayudarán a desenvolverse de una manera adecuada en las diferentes situaciones que se le presenten.

Tras haber analizado los conceptos facilitados por diferentes autores, concluiremos exponiendo que la entrevista es una conversación entre dos o más personas, que tiene el fin de obtener información que nos ayude a alcanzar las metas previamente propuestas.

La secuencia de la entrevista es fundamental para obtener una mayor cantidad de información, debe ser organizada y secuenciada correctamente, permitiendo al entrevistado/a ambientarse y sobre todo crear una buena empatía entre él y el entrevistador/a.



Cabe recalcar que para que se dé un buen manejo de ésta técnica, se requiere de experiencia, escucha activa y sobre todo de un buen manejo de comunicación, no dejando de lado los recursos físicos (mobiliario, espacio físico, etc.) que son trascendentales al momento de la investigación.

La forma en la que el entrevistador/a registra información del caso, debe ser manejada de manera prudente, pues la misma puede ser un distractor al momento de la entrevista, por lo tanto cada aspecto que se maneja debe ser considerado para obtener resultados exitosos.



CAPÍTULO II

Tipos de entrevista y principales errores



2.1 Tipos de entrevista

Existen varios tipos de entrevistas que varían según el autor, como bien dicen Bingham y Moore (2000): *“La naturaleza de la entrevista varía evidentemente con el propósito perseguido o el uso al cual se la destina...”*, según la información ya antes revisada, hemos visto necesario explicar cuatro tipos de entrevista, ya que son las más utilizadas a nivel de Departamentos de Consejería Estudiantil.

2.1.1 Entrevista de inicio

Según Maganto & Cruz (1999), es aquella que abre el proceso relacional entre el entrevistador/a y el entrevistado/da, por lo que es necesario que se dé una buena imagen desde el principio, de esta dependerá todo el proceso que se de en torno al caso que se esté tratando.

En este tipo de entrevista se identifican los diversos factores a tratar y que ayudarán a plantearse los objetivos que se irán cumpliendo a lo largo del proceso.

Es sustancial que se realice una buena entrevista de inicio, con los datos que se obtengan en este primer encuentro, podremos tener una visión global o general de la situación que se tratará, también nos ayudará a reconocer cuales son las necesidades que el entrevistador/a tiene y cuáles son las demandas existentes por parte del sujeto en ese momento.



Toda esta información nos permitirá tomar las decisiones más acertadas para el bienestar del sujeto, ya que de la información adquirida en esta entrevista, dependerá el adecuado desarrollo de todo el proceso.

2.1.2 Entrevista dirigida

Se puede realizar de forma individual o grupal. Cuando se la ejecuta de manera grupal, el entrevistador/a debe estar atento para que ninguno de los miembros influya en las respuestas de los otros.

Según Keats (2009) nos dice que este tipo de técnica se debe combinar con otro tipo de pruebas para complementar la información adquirida. Por ejemplo: Al aplicar el test de la familia, se debe realizar una entrevista, de esta manera ayudará a corroborar ciertos datos o aspectos ya antes analizados.

Es esencial conocer y manejar de manera adecuada la misma, pues los sesgos pueden influir al momento de la interpretación. Para llevar a cabo esta entrevista se debe disponer de una guía de preguntas previamente realizadas, las mismas que ayudarán a conseguir la información necesaria para alcanzar los objetivos planteados.

Se debe tener cuidado de sobre-direccionar al entrevistado/a, pues podemos encaminar a que de algún tipo de respuesta que está lejana a la realidad que vive.



2.1.3 Entrevista de consejo

Keats (2009) dice que es flexible, esta comprende un grupo amplio de entrevistas, aquí el principal objetivo del entrevistador/a es ayudar al entrevistado/a en situaciones de problemas, se dé o no un cambio de comportamiento.

En algunos casos este tipo de entrevista puede influir en las partes involucradas, por ejemplo: Caso de conflictos familiares.

La entrevista de consejo nos ayuda a que la persona implicada exprese su malestar, y a la vez proponga alternativas que le van a llevar a mejorar su conducta, llevándolo a comprometerse consigo mismo y aceptando sus reacciones positivas o negativas ante determinadas situaciones.

El principal interés del entrevistador/a es llevar una buena relación con el entrevistado/a, lo cual requiere de gran entrenamiento, no lo puede hacer un inexperto.

Este tipo es de gran utilidad en caso de conflicto de parejas, consumo de drogas, aspectos escolares, etc. Esta es una herramienta útil, pues permite a las personas expresar sus necesidades y aspiraciones, dándose una oportunidad de cambio al momento de dejar que el entrevistador/a lo acompañe a lo largo de este proceso.



2.1.4 Entrevista de confrontación

Para Acevedo & López (2006) dentro de la escala de toma de decisión y solución de conflictos, la entrevista de confrontación está en el nivel más alto. Es un recurso cuando la persona sigue manteniendo una conducta inapropiada.

Nos ayuda a confrontar al sujeto cuando su conducta inapropiada se sigue presentando con la misma frecuencia o con mayor intensidad, en este momento se toman acciones concretas para que se produzca un cambio.

Se da en situaciones extremas; por lo general, se presenta a nivel jurídico o académico, siendo un detonante para el sistema en general, ya que únicamente permite acatar las normas o parámetros establecidos por terceras personas y no de forma personal, causando malestar en la persona y a la vez obligándolo a comportarse de una forma que le produce inestabilidad, ya que es algo impuesto y mas no por decisión propia.

Aquí se toman decisiones sin consultar al sujeto, el cual solo podrá aceptarlas y efectuarlas o abandonar la institución u organización.

2.2 Principales errores en la entrevista

Después de revisar los tipos de entrevista que se pueden utilizar, dependiendo de la situación que se presente, tenemos que considerar que los entrevistadores/as pueden cometer con frecuencia ciertos errores, que



afectan al adecuado desarrollo de la entrevista. Según Grados & Sánchez (2007), los principales son:

2.2.1 Efecto halo

Es la tendencia que tiene el entrevistador/a de sentir simpatía o antipatía por algunas personas, sin que exista una justificación objetiva. Es muy importante que el entrevistador/a encuentre el origen de los sentimientos que despierta el entrevistado, y de las necesidades que quiere satisfacer al momento en que se crea una corriente afectiva, ya sea positiva o negativa, porque ésta influye directamente en el desarrollo de la entrevista, provocando que la evaluación sea poco objetiva y exista una distorsión en la comunicación.



Elaborado por: Las Autoras

2.2.2 Entrevistas prolongadas

En ciertas ocasiones la entrevista se puede extender más de lo que se tenía previsto, esta situación se puede dar por varias razones, una de ellas es que el entrevistador/a comience a realizar preguntas innecesarias, sin embargo,



para él pueden ser importantes, ya que busca satisfacer su curiosidad sobre algún aspecto específico.

En este caso, se puede causar cansancio y desinterés por parte del entrevistado; otra razón se puede deber a la falta de experiencia, seguridad o confianza que el entrevistador/a tiene sobre sí mismo, por lo que no puede crear las pautas necesarias y no sabe cómo cortar o interrumpir sutilmente el discurso que el entrevistado/da está dando con información poco relevante para el tema que se está tratando.



Elaborado por: Las Autoras

2.2.3 No explicar el objetivo de la entrevista

Es un error que frecuentemente les sucede a los entrevistadores/as que son experimentados, ya que piensan que ciertas situaciones son obvias y que no necesitan ser explicadas, por lo que en varias ocasiones no se da a conocer el objetivo de la entrevista, haciendo que el entrevistado/a no tenga claro que es lo que se espera de él.



Esto puede producir que en ciertas ocasiones no pueda dar información idónea, pues se puede sentir desubicado en el tema que se está tratando. Esta situación generalmente se puede dar porque existe una presión por el número de personas que se tiene que entrevistar en relación al tiempo disponible.



Elaborado por: Las Autoras

2.2.4 No mostrar interés

Por lo general este tipo de error lo cometen los entrevistadores/ras que tienen poca experiencia, en ocasiones puede influir el poco tiempo que resta para la entrevista, esta situación puede hacer pensar al entrevistado/a que el entrevistador/a no le da la importancia merecida a los datos cualitativos sino solo cuantitativos.

Además puede parecer que le esté dando mayor atención a la recolección de datos que a la persona, lo que puede provocar que el individuo comience



a proporcionar solo la información que él cree que es relevante para el entrevistador/a.

Un ejemplo de este caso puede ser cuando se le pregunta en qué fecha ingresó a la institución y cuando salió; sin embargo, al no mostrar interés por lo que sucedió o vivió en esas épocas, el entrevistado no dirá nada con respecto a ese tema.

Es vital que el entrevistador/a sea auténtico, al tratar cada caso como único, individual o personal, ya que de lo contrario se volvería algo mecánico. Conjuntamente hay que considerar que durante la entrevista se establece un clima de sensibilidad sobre todo por parte del entrevistado/a, siendo necesario que se muestre interés, para un adecuado desarrollo, pero lo cual se podría emplear ciertas frases como: “Lo comprendo”, “¡Qué bien!”, “¡Qué interesante!”, etc.



Elaborado por: Las Autoras



2.2.5 Influir las respuestas

En ocasiones se puede influir de manera directa o indirecta en las respuestas del entrevistado/a, haciendo que el sujeto responda o conteste de acuerdo a lo que el entrevistador/a quiere escuchar, por lo que la información obtenida de esta manera, no nos será de mucha utilidad, ya que no es verídica y puede llevarnos a tomar decisiones poco idóneas para la situación que se está tratando en ese momento.



Elaborado por: Las Autoras

2.2.6 No establecer respeto mutuo

Las reglas y normas que se utilizarán para realizar la entrevista deben ser establecidas con sensibilidad, considerando a la persona y la situación que se va a tratar, si tratamos al entrevistado/a de una manera a la cual no está acostumbrado, puede influir en la emisión de información y lo que es peor que se sienta ofendido por parte de la persona que realiza la entrevista.



Por ejemplo: El usar el término “Usted”, con personas que no lo hacen puede distanciarla, ya que podría interpretar que el entrevistador/a asume una postura de autoridad.

Todos estos términos se los debe manejar acorde a la edad, los objetivos, la percepción, el estatus, etc. Ya que al hablar de respeto mutuo debemos estar conscientes que nos referimos a dos aristas, por un lado el respeto al entrevistado/a, y por otro la autoridad como medio de presión, que ayudará a observar y detectar la respuesta que emita el entrevistado/a.



Elaborado por: Las Autoras

2.2.7 No aclarar la información que recibe

A veces el entrevistador se puede quedar con algunas dudas o incógnitas acerca de las respuestas emitidas por parte del entrevistado/a, pues por temor a lo que el sujeto piense o diga, prefiere no hacer preguntas que puedan aclarar esas dudas, esto puede conllevar a que la evaluación que se realice no sea la más justa y se le perjudique al entrevistado/a.



En ciertas ocasiones cuando el entrevistado/a se siente amenazado, le puede hacer sentir al entrevistador/a que es muy obvio, empleando la frase “Usted me entiende verdad...”, lo que le puede llevar a creer que es él quien maneja la entrevista y al entrevistador/a, en esta situación el entrevistador/a deberá retomar las riendas de la entrevista, haciéndole entender que logró detectar la situación en la que el entrevistado/a se encontraba.

Imponiendo su preparación profesional y su experiencia para no caer en este manipuleo que trata de desvirtuar el objetivo de la entrevista. El entrevistador/a debe estar atento en todo momento para ser quien dirige y domina la situación, sin perder de vista los resultados que desea obtener con esta entrevista, apegándose estrictamente a lo planificado previamente a la misma.



Elaborado por: Las Autoras

2.2.8 Hacer más de una pregunta a la vez

Se debe tener cuidado en no saturar al entrevistado/a con muchas interrogantes, ya que, sin que nos demos cuenta, el entrevistado/a



responderá las preguntas que le sean más cómodas y menos amenazantes, por lo que se puede fragmentar la comunicación. Se puede dar el caso de que el entrevistado/a responde de una manera muy extensa, por lo que puede suceder que las preguntas antes planteadas sean olvidadas por ambas partes y en la entrevista no se logre obtener la información que se requiere.

En este tipo de situaciones se puede dar a entender, que el entrevistador/a es una persona caótica, ya que demuestra una falta de organización y precisión al momento de conducir la entrevista.



Elaborado por: Las Autoras

2.2.9 Interrumpir

Cuando se está recibiendo información de forma óptima, se debe permitir que el entrevistado/a lo siga haciendo a su manera, ya que si se impusiera una forma determinada, puede inhibir el curso de la entrevista, a menos que se utilice como táctica ya sea para el registro, seguridad o confianza del entrevistado/a.



En ciertas situaciones sí se llegará a interrumpir de una manera adecuada; cuando el entrevistado/a dice algo incorrecto o incoherente, podríamos llegar a emitir un mensaje de error, y el sujeto al percibir este mensaje puede comenzar a responder de una manera en el que trate de justificar y dar información que parece veraz. Ante esta situación, el entrevistador/a debe hacerle entender que la persona que miente no es digna de confianza.



Elaborado por: Las Autoras

2.2.10 Exagerar el uso de las notas

Se debe tratar de evitar en lo posible, realizar anotaciones de lo que el entrevistado/a está diciendo, ya que puede ser información muy confidencial; al tomar notas el sujeto podría tener ciertas dudas acerca de la trascendencia de éstas, por lo que esto podría causarle un bloqueo y hacer que deje de dar información que puede ser relevante. Es conveniente que se efectúen anotaciones inteligentes en el momento adecuado para dar relevancia a ciertos datos que el sujeto enfatiza.



2.2.11 No verificar los datos de la entrevista

Cuando se realiza una entrevista, es necesario que los datos obtenidos durante esta sean verificados de alguna manera, para esto el entrevistador/a deber ser muy cauteloso y en lo posible buscar la manera para corroborar la información que recibió por parte del entrevistado/a, ya que existen muchas personas que pueden exagerar u omitir cierta información de manera intencionada o no intencionada, lo que nos puede llevar a tener una percepción equivocada de la situación y por ende realizar un análisis fuera de contexto.



Elaborado por: Las Autoras

2.3 Conclusión

Al ser la entrevista una de las técnicas más utilizadas para la obtención de información, acerca de un caso o situación específica, tiene diferentes modalidades y tipos, los mismos que serán utilizados de acuerdo a las necesidades existentes al momento de realizar la entrevista, se debe considerar el objetivo y el alcance que se quiere obtener.



El entrevistador/a como el entrevistado/a cumplen con roles específicos al momento de desarrollar la misma; sin embargo, es necesario que el entrevistador/a tenga el control, por lo que es importante que conozca cuáles son las opciones que tiene al momento de estructurarla o planificarla.



CAPÍTULO III

El entrevistador y el entrevistado



3.1 Perfil del entrevistador

Algunos autores mencionan que para ser un profesional de la entrevista se debe ser sutil y capaz de obtener la información deseada mediante una táctica y técnica inteligente. Para que exista un buen intercambio e interrelación en la entrevista, debe existir por ambas partes una participación activa. El entrevistador/a es el encargado de encausar y guiar la entrevista, de tal modo que satisfaga sus metas.

Considerando lo que dicen Grados & Sánchez (2007), a continuación mencionaremos ciertos requerimientos que son importantes que cumpla un entrevistador/a para su buen desempeño al momento de entrevistar:

3.1.1 Nivel Intelectual

Es conveniente que el nivel intelectual del entrevistador/a sea superior al término medio, ya que debe poseer gran habilidad mental y desarrollar la capacidad de: abstracción, memoria, anterógrada y retrógrada, organización, planeación y sistematización de la información recibida, es importante que el entrevistador posea todas estas características pues nos permitirá recordar, analizar y sacar conclusiones para el abordaje del caso.

Además el entrevistador para el adecuado desarrollo de la entrevista debe poseer conocimientos acerca de:

- **Conocimiento de su trabajo y la cultura del mismo:** Es importante conocer el ambiente donde se desenvuelve la entrevista, estar



conscientes de la cultura de la organización, interiorizando y haciendo respetar las normas y requerimientos para el desarrollo de la misma, permitiéndole al entrevistador/a desenvolverse de manera adecuada al momento de atender al entrevistado/a.

- **Ciencia del comportamiento humano:** Es una de las herramientas principales para poder entender a la persona entrevistada. Debe ser consciente de las diferencias individuales, en cuanto a talentos y rasgos, entender cómo el individuo madura y aprende. En definitiva, los conocimientos son amplios, por lo que la experiencia y el grado académico son vitales para un buen manejo de la entrevista.

3.1.2 Habilidades

Existen ciertas habilidades de categorías básicas que el entrevistador debe poseer al momento de realizar una entrevista, ya que éstas ayudarán a un adecuado desarrollo de la misma, permitiéndonos conseguir los objetivos planteados. Según Acevedo & López (2006), se resumen en cuatro categorías, que a continuación procederemos a nombrar:

- **Sociales:** Hace referencia al dominio de las normas y costumbres sociales que tiene la persona entrevistada, lo que nos permite conocer qué es correcto hacer y decir en cada situación que se nos presente; al tener un adecuado manejo de estas habilidades nos ayudará a mantener una relación efectiva con las personas.



- **Comunicativas:** Ya que la entrevista está basada en la comunicación existente entre las personas involucradas, es importante que el entrevistador se comunique de una manera clara y coherente con el entrevistado/a, para que el mensaje que se está tratando de dar no sea distorsionado.
- **Analíticas e interpretativas:** Estas habilidades nos permiten dar coherencia a la información recibida, ayudándonos a organizarla de manera sistemática durante y al finalizar la entrevista, es necesario que el entrevistador/a posea una gran capacidad analítica, ya que de esto dependerá el planteamiento y la comprobación de hipótesis del caso tratado.
- **De toma de decisión:** Al momento de evaluar, el entrevistador/a debe tener claro el objetivo y considerar todos los factores existentes que están en torno al caso que se está tratando, además no debe dejarse llevar por estereotipos o emitir juicios de valor sobre el individuo por ninguna razón, si consideramos todos estos aspectos podremos tomar las decisiones adecuadas para el caso.

El entrevistador/a tiene que estar consciente de las múltiples presiones y demandas que ejercen sobre él la sociedad, permitiéndole así trabajar de manera eficiente y serena. Otra cosa que vale la pena mencionar, es que no



solo el entrevistador/a debe estar lleno de conocimiento y habilidades, sino también debe estar claro acerca de sus limitaciones como persona, jugando un papel importante al momento de la toma de decisiones.

3.1.3 Rasgos de la Personalidad del entrevistador/a

Grados & Sánchez (2009), consideran cuatro rasgos de la personalidad que debe tener el entrevistador/a al realizar una entrevista, a continuación los detallaremos:

- **Autoconocimiento:** le permite percibir sus limitaciones y virtudes, desarrollando un grado de sensibilidad al momento de captar fenómenos de la sociedad o a nivel individual.

El entrevistador/a debe estar consciente de sus actitudes y comportamientos, y a la vez aceptar las consecuencias de las mismas, al hablar de consecuencias hacemos referencia a las reacciones que podemos provocar en otras personas, por lo que es importante estar siempre alerta y no caer en las subjetividades.

- **Autoaceptación:** El hecho de que uno se conozca a sí mismo, no quiere decir que exista una aceptación de lo que somos; sin embargo, si aprendemos a aceptarnos tal cual somos esto nos permitirá aceptar a los demás, uno no puede aceptar y ser tolerante con otra persona si



no lo es primero con uno mismo. Este rasgo es imprescindible en un entrevistador/a, ya que nos ayudará a:

- Tener la capacidad de manejar la presión y tensiones existentes.
 - Tratar a las personas como seres humanos.
 - Comprender a los demás, fomentar y mantener la comunicación.
 - Ser espontáneo.
-
- **Autoconfianza:** Este rasgo es muy importante al momento de realizar una entrevista ya que mientras mayor sea la confianza que se tiene el entrevistador, podrá percibir globalmente la situación y apreciar todas las respuestas verbales del entrevistado/a, sabiendo de antemano cuales son las áreas de las que se requiere obtener mayor información para de esta manera indagar con mayor exactitud los puntos que no hayan quedado claros.

El entrevistador debe dar una impresión de seguridad y no de confusión, ya que si sucede esto, perderá la dirección de la entrevista, omitiendo datos significativos, lo cual puede llevar a que se pierda la validez de su investigación.

- **Autorrealización:** Las metas deben ser proporcionales a las capacidades del entrevistador/a, además siempre debe estar



consciente de los eventos que lo acercan o alejan de dichas metas, lo que le permitirá gozar de buena salud, tener delineadas las perspectivas de su vida y saber qué le puede dar a ella.

Es importante considerar también:

- **Presentación profesional:** Ésta dependerá del lugar, organización, en donde se realiza la entrevista, básicamente podemos hablar de dos tipos: Formal e informal. Es importante la presentación debido a que si no la realizamos de manera adecuada podría dificultar el rapport, y por ende la obtención de la información. Si el entrevistador/a usa lentes oscuros, debe considerar que el entrevistado/a puede sentirse observado y sobre todo impide el contacto visual.

Podemos ver que las características de un entrevistador/a son amplias, las mismas que se van adquiriendo o se adquirirán a lo largo de su carrera profesional, la persona que realiza la entrevista debe ser un profesional preparado, tanto de forma teórica como práctica, ya que esta técnica requiere de años de preparación para ser efectiva y eficaz.

Al momento que un sujeto busca ayuda para afrontar determinado conflicto o inconveniente en su vida, busca un profesional que tenga un perfil acorde a



sus necesidades, y que sobre todo le brinde esa confianza necesaria para alcanzar las metas propuestas.

3.2 Tipos de entrevistado/a

Siempre debemos tener presente que las personas son diferentes y que su conducta cambia según la situación en la que se encuentre; sin embargo, de una u otra manera todas las personas pueden ser susceptibles a ser guiadas, considerando esto, Grados & Sánchez (2007) clasifican a los entrevistados/as en cuatro grandes grupos, cabe recalcar que estos tipos no siempre se presentan de una manera pura, pero pueden ayudar al entrevistador/a a dirigir la entrevista de una manera adecuada y así obtener la mayor cantidad de información.

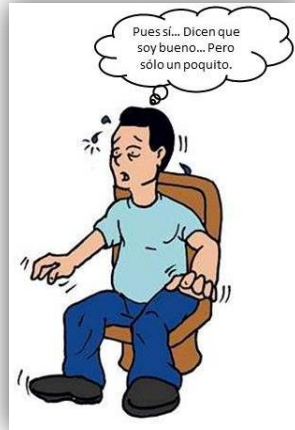
3.2.1 Introvertido

Se da esta denominación a las personas que tienen dificultad en relacionarse con otras personas, temen ser inferiores por lo tanto esto lo inhibe. Se angustia con facilidad, tono de voz bajo, no mira directamente a los ojos, postura encogida, le cuesta mantener una conversación, si su presión aumenta se puede presentar sudoración, tics, etc.

A este tipo de personas se los puede ayudar dándoles un mayor grado de confianza al momento de empezar con el rapport, trabajando con nuestro tono de voz aplicando una técnica de agrado, tranquilizándolo en cierta forma. Si se consigue su confianza es posible que las preguntas sean



respondidas y cubiertas de forma general, el entrevistador/a debe ser muy cuidadoso con su lenguaje corporal, ya que cualquier gesto de desagrado o desinterés afectará la comunicación.



Elaborado por: Las Autoras

3.2.2 Agresivo

Personas totalmente contrarias a las tímidas o introvertidas, aparentemente seguras de sí mismas, tienden a tratar de dominar toda situación causando inseguridad en las personas que les rodean. Por lo general, suelen ser muy críticos e impulsivos. En este tipo de casos el rapport largo no funciona, pero hay que hacerle entender que nos ha impresionado con su autosuficiencia para que se encuentre satisfecho y entonces poder conducir la entrevista a un punto de interés.

En lo posible el entrevistador/a debe permitirle comenzar la entrevista para poder observar el grado de agresividad que tiene el sujeto, también es importante utilizar técnicas como la confrontación, combinándola con



agrado-desagrado, preguntas de presión y situacionales para así conocer sus alcances.



Elaborado por: Las Autoras

3.2.3 Manipulador

Este tipo de personas han aprendido a dominar a las personas a través de su encanto personal, aquí se encuentran los extrovertidos y seductores, son muy atentos y amables y en ocasiones se hacen los sufridos para cubrir sus deficiencias con el entrevistador, por lo que es importante que aprenda a diferenciar cuando realmente es un individuo atento y amable y cuando lo hace solo por conseguir algún beneficio.

El sujeto manipulador tiene una meta: Manejar la entrevista y al entrevistador/a al mismo tiempo. Suelen hacer preguntas, tratando de despistar al profesional; de antemano ellos ya preparan sus respuestas, con información que saben que va a satisfacer a quien los entrevista. Estas personas requieren un rapport breve y en lo posterior utilizar la técnica de



confrontación, aquí queda perfecto el dicho “ir directamente al grano”, sería interesante utilizar técnicas cortantes y frías para observar la reacción del entrevistado/a. es necesario que quien entrevista, sienta cuál es la técnica más adecuada para llevar la misma con éxito.



Elaborado por: Las Autoras

3.2.4 Mentiroso

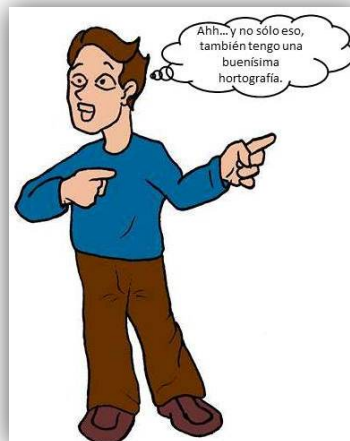
Son personas muy hábiles y no dan pistas de que están mintiendo, sin embargo, quien entrevista se puede dar cuenta cuando lo que dicen parece estar fuera de la realidad o se contradicen, con estas personas la técnica más adecuada es la de confrontación, ya que así el entrevistador/a podrá verificar si la información es correcta o no, aplicándola el mismo instante que se sospeche de cualquier tipo de engaño.

Sin embargo, cabe recalcar que ha comprobado que el intento de engaño no tiene que ver con la personalidad del individuo, salvo en casos de



enfermedad mental, se lo considera una conducta específica relacionándola con circunstancias que la producen.

Si desde el principio el entrevistador/a acepta las mentiras, el sujeto lo seguirá haciendo a lo largo de la entrevista. Por lo tanto, es importante realizar aclaraciones desde el principio, utilizando preguntas evaluativas, de presión, etc. Una vez descubierta la mentira se la debe confrontar, y olvidar, dándole al entrevistado/a una oportunidad de enmendar los hechos anteriores.



Elaborado por: Las Autoras

3.3 Conclusión

Tras detenernos y examinar el perfil del entrevistador/a y los tipos de entrevistado/a, es vital ser muy observador y de manera conjunta establecer normas y parámetros para el desarrollo de la entrevista, de tal manera que se sientan cómodas ambas partes.



Por lo tanto, para concluir la experiencia y el conocimiento del entrevistado/a son vitales al momento de trabajar y realizar una entrevista, ya que están van de la mano, permitiendo observar y analizar las diferentes personalidades del entrevistado/a.

Sin embargo, hay que considerar que la experiencia permite que la entrevista se maneje con mayor naturalidad, haciendo que la personas se sientan cómodas y los objetivos se alcancen con mayor facilidad.



CAPÍTULO IV

Resultados de la Investigación



4.1 Desarrollo de la investigación

4.1.1 Participantes

La muestra de investigación estuvo integrada por 79 instituciones educativas de la provincia del Azuay, que disponen de Departamentos de Consejería Estudiantil, realizándose un total de 80 encuestas aplicadas a los profesionales psicólogos, el listado fue proporcionado por la Dirección Provincial de Educación del Azuay

Para seleccionar la muestra se aplicó el método de muestreo aleatorio estratificado en función del:

- sostenimiento económico (fiscal, fisco misional y particular), y
- el número de orientadores por institución (un orientador y más de un orientador).

4.1.2 Objetivos

Para el desarrollo de la investigación se plantea como objetivo general: “Describir el manejo de la entrevista como técnica para obtener datos, en los Departamentos de Consejería Estudiantil de la Provincia del Azuay” y para dar cumplimiento al mismo se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Reconocer desde la teoría las condiciones ideales para realizar la entrevista.
- Identificar las condiciones en las que se ejecuta la entrevista en los Departamentos de Consejería Estudiantil.



- Señalar las habilidades de los psicólogos en el manejo de la entrevista.
- Identificar los mecanismos de registro de la entrevista.
- Señalar el uso que se da a los datos obtenidos a partir de la entrevista.

4.1.3 Metodología

En respuesta a los objetivos, el estudio fue de carácter descriptivo. Según la secuencia temporal al momento de la recolección de datos, respondió a un diseño transversal, se registraron datos relacionados de hechos ocurridos anteriormente, ya que se trata de un estudio retrospectivo.

Las variables de estudio fueron: observadas, medidas y analizadas, mas no controladas por las investigadoras. La medición y análisis de datos sigue un enfoque fundamentalmente cuantitativo con una fase cualitativa, con el fin de enriquecer la información numérica.

4.1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para la obtención de datos de la investigación, se utilizó como técnica principal la encuesta; posteriormente, se realizaron grabaciones de entrevistas (audio) y registros de observación con el fin de complementar dichos datos.



Encuesta

Se realizó una encuesta general del proyecto: “Rol y desempeño de los psicólogos en los DOBES de la provincia del Azuay”, para la entrega de los mismos, se conformaron 8 equipos de dos encuestadores, cada uno de los equipos visitaron aproximadamente 10 instituciones, abarcando los 8 distritos de la Zona 6.

- **Cuestionario para la encuesta**

Para la aplicación de la encuesta se construyó un cuestionario que contiene 10 preguntas relacionadas con aspectos generales de la entrevista.

- Pregunta 1: Con tres ítems acerca del tipo y frecuencia con las que se aplica la entrevista.
- Pregunta 2: Con tres puntos acerca del tiempo de duración de cada entrevista.
- Pregunta 3: Escala Licker sobre la organización de los puntos más importantes en la entrevista.
- Pregunta 4: Integrada por 14 ítems sobre las condiciones de la entrevista y las habilidades de los psicólogos.
- Pregunta 5: Escala Licker sobre la solicitud de consentimiento informado.
- Pregunta 6: Integrada por 4 ítems, sobre el medio y frecuencia del registro de información.
- Pregunta 7: Conformada por 1 pregunta de opción múltiple sobre cuál es la mejor herramienta para el registro de información.



- Pregunta 8: Conformada por 6 ítems, con referencia al uso que se da a los datos obtenidos.
- Pregunta 9: Escala Licker sobre el informe de la entrevista.
- Pregunta 10: Conformada por 7 ítems, sobre los elementos que contiene el informe de la entrevista.

El cuestionario contiene preguntas abiertas y cerradas; además se utilizó una escala tipo licker, con los siguientes valores: 1 (nunca), 2 (a veces), 3 (casi siempre) y 4 (siempre).

- **Observación de entrevistas realizadas.**

Para la observación de las 10 entrevistas, se pidió los permisos correspondientes a las autoridades de los establecimientos, siendo 5 instituciones del área rural las que nos brindaron esta apertura. Por motivos de confidencialidad describiremos a las instituciones de la siguiente manera:

Institución	Parroquia	Sostenimiento	Distrito	Estudiantes
A	Palmas	Fiscal	6	329
B	Chiquintad	Fiscal	1	707
C	Octavio Cordero Palacios	Fiscal	1	158
D	Camilo Ponce Enríquez	Fiscal	7	424
E	Turi	Fiscal	2	244

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Los colegios de la Provincia del Azuay



Para la grabación de las entrevistas, se pide el consentimiento informado tanto del entrevistador como del entrevistado, posterior a eso se elabora una guía de preguntas acordes al tema que haya escogido el profesional para abordar, se desarrolla la entrevista como tal y se observa de manera no participativa.

Para respaldar la información obtenida en las grabaciones se vio necesario elaborar un registro de observación, el mismo que permitió plasmar la realidad existente en cada centro, sobre el manejo de la entrevista por parte del profesional que lo lleva a cabo y los mecanismos de registro de la información.

- **Registro de Observación**

El registro está estructurado de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, contiene 3 partes: la primera sobre las condiciones en las que se realiza la entrevista (6 ítems), la segunda sobre las habilidades de los psicólogos en su manejo (8 ítems) y la tercera sobre los mecanismos de registro de la información (5 ítems).

La valoración de las diferentes partes del registro, se realizó en base a la observación no participativa de las investigadoras, permitiendo dar una puntuación a cada uno de los ítems, considerando los parámetros tomados desde la teoría y la realidad socio-cultural del entorno.



4.2 Resultados de la investigación

4.2.1 Resultados demográficos

Los datos se obtuvieron tras la aplicación de encuestas a 79 instituciones educativas públicas y privadas de la Provincia del Azuay. Según su ubicación, 57 corresponden a la Zona Urbana y 22 a la Zona Rural, distribuidas en 8 distritos.

La información fue proporcionada por 80 profesionales que laboran en los Departamentos de Consejería Estudiantil de dichos planteles, de los cuales 24 son hombres, 49 mujeres y 7 personas no se identifican. Su edad promedio es de 42 años (DT= 11,24 años), con una edad mínima de 24 años y una máxima de 61 años.

Acercas de sus años de experiencia dentro de las instituciones, se ha categorizado de la siguiente manera:

- Noveles: 31 profesionales con un tiempo de trabajo entre 1 – 3 años equivalente al 38,75%.
- Experiencia Corta: 10 profesionales con un tiempo de trabajo entre 4 – 9 años equivalente al 12,5%.
- Experiencia Media: 9 profesionales con un tiempo de trabajo entre 10 – 15 años equivalente al 11,25%.



- Experiencia Larga: 30 profesionales con un tiempo mayor a 15 años de trabajo equivalente al 37,5%.

Con respecto a la formación académica; 66 profesionales (82,5%) mencionan tener una formación en el área de Psicología Educativa; 2 (2,5%) en el área de Psicología Clínica, 1 (1,25%) en otra área de la Psicología, 3 (3,75%) en el área educativa, 1 equivalente al 1,25% en el área social y 7 (8,75%) no responden.

Además, el 25% de estos profesionales indican tener formación de postgrado en el área de Psicología Educativa, Clínica y en otras áreas sociales.

A continuación, presentamos los resultados conseguidos con respecto al “Manejo de la entrevista en los Departamentos de Consejería Estudiantil de la provincia del Azuay”, considerando los objetivos planteados para este estudio:

4.2.2 Objetivo 1: Identificar las condiciones en las que se ejecuta la entrevista en los Departamentos de Consejería Estudiantil.

Acevedo y & López (2006) mencionan ciertas condiciones ideales que se deben considerar al momento de realizar una entrevista, pues estas ayudarán a un adecuado desarrollo de la misma (ver pág. 3).



A continuación se presentan los resultados obtenidos de las diferentes herramientas aplicadas a los profesionales que laboran en los Departamentos de Consejería Estudiantil.

Tabla 1: “Condiciones de la Entrevista”

Nº	Items	1	2	3	4	No Responde
1	El lugar en donde se realiza las entrevistas es lo suficientemente cómodo	11,3%	16,3%	32,5%	31,3%	8,8%
2	El local está libre de elementos que puedan distraer a las personas durante la entrevista	11,3%	23,8%	36,3%	20%	8,8%
3	Toma precauciones para no ser interrumpido durante la entrevista	12,5%	16,3%	32,5%	30%	8,8%
4	La iluminación está bien distribuida por todo el espacio físico en donde se lleva a cabo la entrevista	5%	15%	22,5%	48,8%	8,8%
5	El mobiliario, le permite observar la conducta gestual (movimientos) del entrevistado	7,5%	12,5%	27,5%	43,8%	8,8%
6	Cuida que su vestimenta no sea un distractor para la persona entrevistada	6,3%	7,5%	12,5%	65%	8,8%
7	El lenguaje que usted utiliza, es claro y se adapta a la realidad del entrevistado	6,3%	0,0%	13,8%	71,3%	8,8%

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Los colegios de la Provincia del Azuay

El análisis de los datos sobre las condiciones de la entrevista se lo realizará en dos partes; los primeros 5 ítems hacen referencia a las condiciones físicas al momento de realizarla y los 2 siguientes a las condiciones propias del psicólogo.



Se puede observar en la tabla, que del total de las respuestas obtenidas, las condiciones físicas que más se cumplen se encuentran entre los valores 3 (casi siempre) y 4 (siempre); sumando los 2 valores, encontramos que los más altos corresponden a los ítems 4 y 5 (71,3% cada uno).

Las condiciones que menos se cumplen se encuentran entre los valores 1 (nunca) y 2 (a veces); sumando los dos valores, encontramos que los más altos corresponden al ítem 2 (35,1%) y al ítem 1 (28,8%).

La puntuación más alta que se puede dar es 4 (siempre), realizando la sumatoria de los 5 ítems, se obtiene un valor máximo de 20 puntos; al realizar la sumatoria de cada uno de los ítems en donde se encuentran los valores más altos, se obtiene un puntaje de 17, con este resultado se puede conocer a nivel general que la mayoría de los profesionales encuestados, consideran que si se cumple las condiciones físicas al momento de realizar una entrevista, sin embargo otros profesionales en menor porcentaje, consideran que no se tiene las condiciones óptimas para realizarla.

En cuanto a los resultados obtenidos en los registros de observación, se puede afirmar dichos resultados, pues los datos obtenidos indican que en su mayoría estas condiciones se cumplen; sin embargo existen pocos casos en los que no se cumplen en su totalidad, esto se debe a las diferentes realidades que tienen cada una de las instituciones.



En lo que tiene que ver con las condiciones propias del psicólogo, el 65% de los profesionales consideran que utilizan una vestimenta adecuada al realizar la entrevista y el 71,3 % utiliza un lenguaje claro y de acuerdo a la realidad en la que se desenvuelve, siendo incluso los valores más altos de toda la tabla.

Se afirma estos resultados en el registro de observación, en su gran mayoría los profesionales cumplen con estas dos condiciones al realizar la entrevista, no se observó en ninguna de las instituciones visitadas, que los psicólogos incumplan con estas.

4.2.3 Objetivo 2: Señalar las habilidades de los psicólogos en el manejo de la entrevista.

La teoría menciona que existen ciertas habilidades de categoría básica que el entrevistador debe poseer al momento de realizar la entrevista, pues éstas ayudarán a su adecuado desarrollo, permitiendo conseguir los objetivos planteados (ver pág. 48).

Para el análisis se procederá a obtener la media de la sumatoria de los ítems expuestos en la tabla, según al grupo de habilidades que correspondan, a continuación se presentan los resultados:

**Tabla 2: “Habilidades Sociales”**

Descripción	1	2	3	4	N.R.
Conoce las normas y costumbres sociales a las que se rigen los estudiantes de la institución en donde labora	3,8%	3,8%	27,5%	55%	10%
Enfrenta adecuadamente las situaciones difíciles que se presentan durante la entrevista	3,8%	2,5%	35%	50%	8,8%

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Los colegios de la Provincia del Azuay

La mayoría de psicólogos consideran que sus habilidades sociales (52,5%) están vinculadas al medio en el que se desenvuelven, lo que les permite enfrentar adecuadamente las diferentes circunstancias que se les presentan al momento de realizar la entrevista, mientras que en su minoría (3,8%) piensan lo contrario.

Tabla 3: “Habilidades Comunicativas”

Descripción	1	2	3	4	N.R.
El lenguaje que Usted utiliza, es claro y se adapta a la realidad del entrevistado	6,3%	0,0%	13,8%	71,3%	8,8%
Mantiene una escucha activa durante el desarrollo de la entrevista	6,3%	1,3%	18,8%	65%	8,8%

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Los colegios de la Provincia del Azuay



Los psicólogos mencionan que sus habilidades comunicativas (68,15%) están acorde a la realidad en donde se desenvuelve, haciéndolo de manera clara y manteniendo una escucha activa, mientras que en su minoría (6,3%) piensan lo contrario.

Tabla 4: “Habilidades Analíticas e Interpretativas”

Descripción	1	2	3	4	N.R.
Organiza sistemáticamente la información obtenida, una vez finalizada la entrevista	6,3%	8,9%	29,1%	46,8%	8,9%
Realiza la interpretación del caso, en base al planteamiento y comprobación de hipótesis	6,3%	8,8%	30%	46,3%	8,8%

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Los colegios de la Provincia del Azuay

Gran parte de los psicólogos consideran que posee habilidades analíticas e interpretativas (46,55%), permitiéndoles organizar sistemáticamente la información, interpretar de acuerdo al planteamiento del caso y comprobar hipótesis, mientras que en su minoría (6,3%) piensan lo contrario.

**Tabla 5: “Habilidades de toma de decisiones”**

Descripción	1	2	3	4	N.R.
La toma de decisiones en el tratamiento de un caso, considera el análisis de los contextos del sujeto	6,3%	2,5%	40%	40%	11,3%
Las decisiones que toma en torno al caso, son objetivas (deja fuera estereotipos y/o prejuicios)	6,3%	6,3%	23,8%	51,3%	12,5%

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Los colegios de la Provincia del Azuay

La mayoría de psicólogos consideran que sus habilidades de toma de decisiones (45,65%) están en torno a la realidad existente, siendo objetivas y dejando fuera prejuicios y estereotipos, mientras que en su minoría (6,3%) piensan lo contrario.

En cuanto a los resultados obtenidos en los registros de observación, se pueden afirmar dichos resultados, pues los datos obtenidos indican que en su mayoría los psicólogos poseen las habilidades antes mencionadas, permitiéndoles desenvolverse de manera óptima y proactiva en sus funciones diarias.

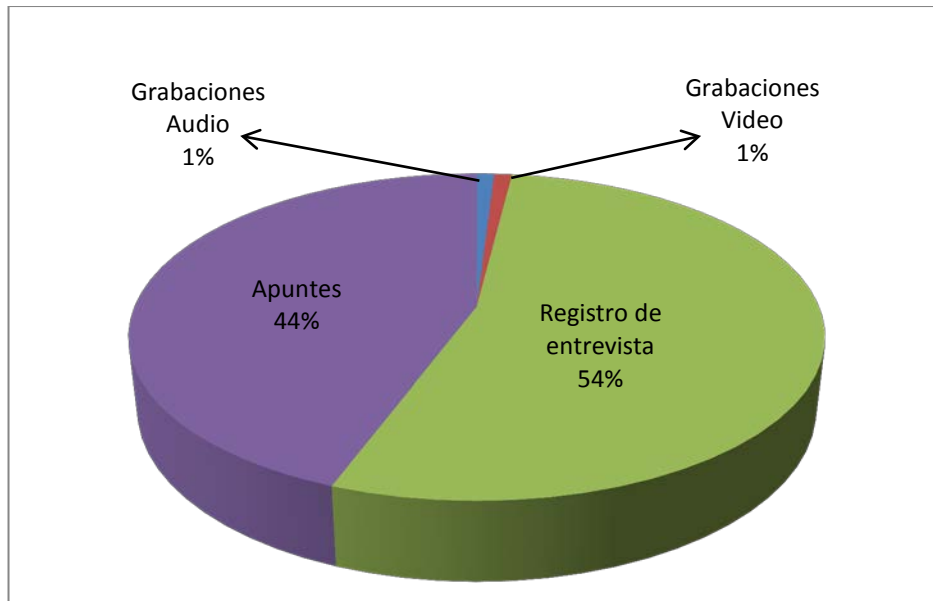
4.2.4 Objetivo 3: Identificar los mecanismos de registro de la entrevista.

Existen varios mecanismos de registro de la entrevista, se debe buscar la manera más apropiada y cómoda para registrar la información, pues esta



nos ayudará en el análisis posterior de lo que se dialogó y del caso en general (ver pág. 29).

Gráfico 1: Registro de Información



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Los colegios de la Provincia del Azuay

Son dos los mecanismos más utilizados a la hora de realizar el registro de información, los profesionales en su mayoría utilizan el registro de entrevista (54%) y la toma de apuntes (44%).

Estos coinciden con las preferencias de los entrevistadores, pues al preguntarles: ¿Cuál cree usted que es la mejor herramienta para registrar información obtenida durante la entrevista?, responden: Registro de entrevista (39,9%), toma de apuntes (12,7%), grabaciones de audio (8,9) y grabaciones de video (6,4%).

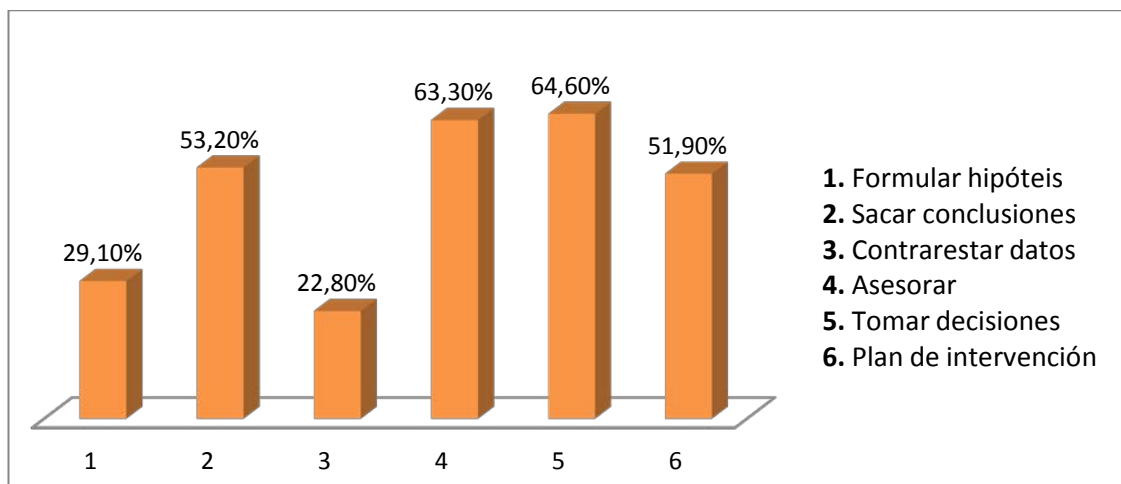


En el registro de observación, se corrobora que las dos herramientas con mayor puntuación (registro de entrevista – toma de apuntes) son las que más se utilizan, pues los entrevistadores consideran que son de fácil manejo y están al alcance de los recursos económicos de las instituciones.

4.2.5 Objetivo 4: Señalar el uso que se da a los datos obtenidos a partir de la entrevista.

Para la interpretación de este gráfico, a cada uno de los ítems planteados se le deberá considerar del 100%, esta pregunta fue realizada como tipo escala y se consideró solo las respuestas que tenían un valor de 4 (siempre).

Gráfico 2: “Uso de Datos de la entrevista”



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Los colegios de la Provincia del Azuay



La mayoría de los profesionales utilizan estos datos para tomar decisiones (64,60%) y asesorar (63,30%), parece ser que estos dos ítems están relacionados entre sí, pues tienen valores similares y existe una diferencia entre el uno y otro del 1,3%.

Los otros ayudan a sacar conclusiones (53,2%), realizar un plan de intervención (51,9%) y en menor proporción se los utiliza para formular hipótesis (29,1%) y contrarrestar datos (22,10%).

Esta información se confirma al preguntarles a los profesionales de manera directa sobre este tema; supieron manifestar que generalmente los datos obtenidos son importantes para tomar las decisiones más idóneas en cuanto al caso, y de esta manera se puede asesorar adecuadamente, ya que se debe actuar de manera rápida, siendo estas dos opciones las prioritarias, sin embargo los otros puntos no dejan de ser importantes para un buen análisis y abordaje del caso.

4.3 Datos relevantes

A más de los datos obtenidos para el alcance de los objetivos, hemos indagado en otros aspectos relacionados de manera directa con el manejo de la entrevista, para adquirir un mayor conocimiento acerca de este tema de investigación.



A continuación presentamos los resultados del total de las respuestas dadas con respecto a cada pregunta:

- El 47,6% de los profesionales mencionan utilizar entrevistas estructuradas, el 27,8% semi-estructurada y el 24,6% no estructuradas.
- El 40% de los profesionales mencionan que utilizan tiempos cortos (20 minutos) para realizar una entrevista, el 31% tiempos medios (60 minutos) y el 29% tiempos largos (más de sesenta minutos).
- El 40,5% de los profesionales siempre ordenan los datos según el grado de importancia de la información, el 41,8% casi siempre y el 5,1% a veces.
- El 38% de los profesionales encuestados mencionan que solicitan el consentimiento informado para realizar el registro de información, el 29,1% casi siempre, el 11,4% a veces y el 4,1% nunca.
- De la totalidad de los profesionales encuestados el 34,2% redactan el informe con los datos obtenidos, el 27,8% casi siempre, el 24,1% a veces y el 3,8% casi nunca lo hace.



- El 31,6% de los profesionales mencionan que han recibido capacitación sobre el manejo de la entrevista, mientras que el 43% no han tenido ningún tipo de capacitación sobre este tema.

4.4 Conclusión

Es importante indicar que las deficiencias existentes en el manejo de la entrevista se da por diferentes factores, como por ejemplo: El desconocimiento a nivel teórico de las condiciones que deben ser consideradas al momento de realizarla, la poca experiencia o la falta de capacitación, entre otros.

La edad y los años de experiencia varían entre los profesionales; sin embargo cuentan con la formación académica necesaria que les permite desenvolverse y cumplir apropiadamente sus diferentes labores y responsabilidades en los diferentes ámbitos de su trabajo.

Con respecto al informe, la mitad de los profesionales encuestados lo redactan al culminar la entrevista, dato que llama mucho la atención, puesto que en este se dan a conocer los datos más sobresalientes del caso, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, llevándonos a reflexionar sobre esta situación.



CONCLUSIONES

Se logró reconocer desde la teoría las condiciones ideales que se deben considerar al momento de realizar una entrevista, como por ejemplo: Lugar, iluminación, vestimenta, mobiliario, etc. (pág. 3), pues estas juegan un papel fundamental para el correcto desarrollo de esta técnica, permitiéndonos obtener la información necesaria para alcanzar los objetivos planteados previos a la entrevista.

Se logró identificar las condiciones en las que se realiza la entrevista, por ejemplo: El 71,3% indican tener un lenguaje claro y acorde a la realidad; mientras el 12,5% expresan que no toman precauciones para no ser interrumpidos al momento de realizarla. Esto se debe en parte al desconocimiento teórico que se tiene sobre las condiciones ya antes expuestas (pág. 3), sin embargo, de acuerdo a los datos obtenidos podemos concluir que estas se cumplen en su mayoría.

Las habilidades del psicólogo se categorizan en cuatro grupos principales: Sociales (pág.48), comunicativas, analíticas e interpretativas y de toma de decisiones (pág. 49), estas permiten establecer una relación efectiva (entrevistador – entrevistado), ayudando en la organización de información y dejando de lado los prejuicios y juicios de valor, para el análisis objetivo del caso. Hemos constatado que los psicólogos poseen las habilidades para un desenvolvimiento adecuado al realizar la entrevista, por ejemplo: Las



habilidades comunicativas (tabla 3, pág. 71), son las de mayor puntuación, pues los psicólogos aseguran comunicarse de manera clara (71,3%) y mantener una escucha activa durante la entrevista (65%), sin embargo existen otros valores con menor porcentaje, como las habilidades sociales (tabla 2, pág.) en las que hacen referencia a un cierto grado de desconocimiento en cuanto a las normas y costumbres del medio en donde se desenvuelven.

La teoría menciona cuatro tipos de registro de información (pág. 29), de los cuales hemos identificado que los más utilizados son: El registro de entrevista (54%) y la toma de apuntes (44%), pues se ajustan al medio social y económico en el que trabajan; sin embargo, existen también mecanismos utilizados con menor frecuencia como las grabaciones de audio y video (1% respectivamente), (ver gráfico 1, pág. 74).

Hemos logrado identificar el uso que se da a los datos obtenidos a partir de la entrevista, por ejemplo: Para tomar decisiones en torno al caso (64,6%), asesorar (63,30%), sacar conclusiones (53,2%), estructurar un plan de intervención (51,9%), formular hipótesis (29,1%) y contrarrestar datos (22,8%), tomando en consideración que de manera individual forman parte fundamental al momento de realizar el análisis e interpretación de la información para un abordaje adecuado del caso (ver gráfico 2, pág. 75).



Tras la investigación tanto cuantitativa como cualitativa, se ha logrado describir el manejo de la entrevista en los Departamentos de Consejería Estudiantil de los colegios de la provincia del Azuay, constatando las fortalezas y deficiencias existentes al momento de abordar este tema, las cuales se pueden dar por múltiples factores, principalmente por desconocimiento teórico y el entorno socio-cultural en el que se desenvuelven.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda capacitaciones permanentes por parte de la Coordinación Zonal que aborden temas teóricos y prácticos sobre las condiciones en las que se debe realizar la entrevista, a los profesionales que conforman los Departamentos de Consejería Estudiantil.
- Tras las capacitaciones, se ve necesario realizar un seguimiento por parte de la Coordinación Zonal, a cada una de las instituciones para elevar el porcentaje de las condiciones ideales de la entrevista en los Departamentos de Consejería Estudiantil y constatar su cumplimiento.
- Potenciar las habilidades profesionales de los psicólogos, a través de talleres que les permita conocer nuevas técnicas para un mejor desenvolvimiento en el manejo de la entrevista.
- En cuanto al registro de la información se recomienda la capacitación y utilización de las TICS, pues permiten al profesional tener organizada la información y datos obtenidos durante el desarrollo de la entrevista.
- Al no existir material suficiente acerca del manejo de la entrevista en el área educativa, se ve necesario la elaboración de un manual básico



sobre la entrevista, que se ajuste a nuestro medio social y que ayude a un mejor desempeño profesional.

- Se recomienda realizar una investigación que permita indagar y comparar el manejo de la entrevista, entre las instituciones tanto del área rural y urbana, como de las fiscales y particulares.
- Implementar en las mallas curriculares de las diferentes carreras de psicología, la materia de Entrevista Psicológica, ya que es la técnica más utilizada en el campo laboral.



BIBLIOGRAFÍA

Bolívar, D.A. (2004). *Modelo de orientación educativa, vocacional, profesional y bienestar estudiantil para la educación básica y bachillerato*. Quito: Dirección Nacional de Currículo.

Cogger, & Morgan. (1975). Técnicas Evaluativas. En J. Grados, & E. Sánchez, *La entrevista en las organizaciones* (pág. 56). México DF: Manual Moderno.

Flick, U. (2004). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid: Morata.

Galicia, A. (1976). En J. Grados, & E. Sánchez, *La entrevista en las organizaciones* (pág. 56). México DF: Manual Moderno.

Garzón, R. (2004). *Guía para Alumno: Como elaborar una Entrevista*. Madrid: McGraw-Hill.

Grados Espinoza, J. A. (2011). *La Entrevista en las Organizaciones*. Mexico DF: El Manual Moderno.

Ibañez, A. A. (2006). *El Proceso de la entrevista*. México: Limusa.

Martorell, D. C. (2002). *Entrevista y Consejo psicológico*. España: Síntesis S.A.

Perpiñá, C. (2012). *Manual de la Entrevista Psicológica*. Madrid: Pirámide.



Sambrano, J. (2000). *PNL para todos. Modelo de excelencia*. México: Alfa-Omega.

Schults, D. (2002). *Teorías de la personalidad*. Madrid: Internacional Thompson.

Vega, V. (2013). *Guía para la Elaboración de una entrevista*. Recuperado el 06 de Noviembre de 2013, de <http://www.psi.uba.ar>

Grados Espinosa, J. A., & Sánchez Fernández, E. (2011). *La Entrevista en las Organizaciones*. México DF: El Manual Moderno.

Ibañez, A. A., & López, A. F. (2006). *El proceso de la entrevista*. México: Limusa.



ANEXOS



ANEXO 1

**ENCUESTA SOBRE EL MANEJO DE LA ENTREVISTA EN LOS
DEPARTAMENTOS DE CONSEJERIA ESTUDIANTIL DE LOS COLEGIOS DE LA
PROVINCIA DEL AZUAY**

Esta encuesta está dirigida a los profesionales que se desenvuelven como psicólogos en los Departamentos de Consejería Estudiantil de los Colegios de la Provincia del Azuay, para obtener información sobre el manejo de la entrevista.

1. Con que frecuencia utiliza estos tipos de entrevista

Tipos de entrevista	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Estructurada					
Semi-estructurada					
No estructurada					

2. Al realizar la entrevista ¿En qué situaciones usted utiliza tiempos cortos, medios o largos?

Cortos-situación: _____

Medios-situación: _____

Largos-situación: _____

3. Al identificar los puntos principales del tema que se está tratando en la entrevista. ¿Los ordena según su importancia?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca



4. Asigne el valor que otorga a los siguientes ítems (1 no se cumple en lo absoluto y 4 que se cumple totalmente)

N°	Ítems	1	2	3	4
1	El lugar en donde se realiza las entrevistas es lo suficientemente cómodo.				
2	El local está libre de elementos que puedan distraer a las personas durante la entrevista.				
3	Toma precauciones para no ser interrumpido durante la entrevista.				
4	La iluminación está bien distribuida por todo el espacio físico en donde se lleva a cabo la entrevista.				
5	El mobiliario, le permite observar la conducta gestual (movimientos) del entrevistado.				
6	Cuida que su vestimenta no sea un distractor para la persona entrevistada.				
7	El lenguaje que usted utiliza es claro y se adapta a la realidad del entrevistado.				
8	Mantiene una escucha activa durante el desarrollo de la entrevista.				
9	Conoce las normas y costumbres sociales a las que se rigen los estudiantes de la institución en donde labora.				
10	Enfrenta adecuadamente las situaciones difíciles que se presentan durante la entrevista.				
11	Organiza la información obtenida, una vez finalizada la entrevista.				
12	Realiza la interpretación del caso, en base al planteamiento y comprobación de hipótesis.				
13	La toma de decisiones en el tratamiento de un caso, considera el análisis de los contextos del sujeto.				
14	Las decisiones que usted toma en torno al caso son objetivas (deja fuera estereotipos y/o prejuicios).				

5. Solicita el consentimiento informado para realizar el registro de la información

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca



6. Medio y frecuencia del registro de información durante la entrevista.

Medio	Siempre	Casi siempre	A Veces	Nunca
Grabaciones de audio				
Grabaciones de video				
Registro de entrevista				
Tomado de apuntes				

7. ¿Cuál cree que es la mejor herramienta para registrar la información obtenida en la entrevista?

Grabaciones de audio	
Grabaciones de video	
Registro de entrevista	
Tomado de apuntes	

8. ¿Para qué utiliza los datos obtenidos en la entrevista?

Elementos	Siempre	Casi siempre	A Veces	Nunca
Formular hipótesis				
Sacar conclusiones				
Contrarrestar datos				
Asesorar				
Tomar decisiones				
Planificar plan de intervención				



9. Redacta el informe al culminar una entrevista

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca

10. ¿Qué elementos contiene el informe que redacta?

Elementos	Siempre	Casi siempre	A Veces	Nunca
Datos generales				
Hipótesis				
Datos relevantes				
Análisis				
Conclusiones				
Resultados finales				
Recomendaciones				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO 2

FICHA DE OBSERVACIÓN

Objetivo	Items a ser observados	Registro		Observaciones
		Si	No	
Identificar las condiciones en las que se ejecuta la entrevista en los Departamentos de Consejería Estudiantil	El lugar es lo suficientemente espacioso y cómodo para el entrevistado.			
	El local está libre de elementos distractores para el entrevistado.			
	La iluminación está bien distribuida por todo el espacio físico.			
	El mobiliario permite observar los movimientos del entrevistado.			
	Cuida que su vestimenta no sea un distractor.			
	El lenguaje utilizado es claro y se adapta a la realidad del entrevistado.			
Describir las habilidades de los psicólogos en el manejo de la entrevista	Mantiene una escucha activa durante la entrevista.			
	Conoce las normas y costumbres sociales a las que se rigen los estudiantes.			
	Sabe que hacer de acuerdo a la situación que se le presente.			
	Muestra una actitud empática con el entrevistado.			
	Utiliza preguntas facilitadoras para un mejor desarrollo de la entrevista.			
	Organiza la información obtenida de manera sistemática.			
	Toma decisiones considerando los factores y aspectos que conoce del sujeto			
	Las decisiones que toma son objetivas (sin prejuicios y estereotipo).			
Reconocer los mecanismos de registro de información que se utiliza en la entrevista	Solicita el consentimiento informado para realizar el registro de información.			
	Realiza grabaciones de audio.			
	Realiza grabaciones de video.			
	Utiliza un registro de entrevista			
	Toma apuntes durante la entrevista.			
	Otros mecanismos de registro de información.			



ANEXO 3

Las instituciones en las que se realizaron las grabaciones de audio fueron:

Institución	Número de entrevistas
Unidad Educativa “Las Palmas”	2
Unidad Educativa Temporal “Ponce Enriquez”	1
Colegio “Dr. Adolfo Torres”	3
Colegio “Bilingüe Narancay	2
Unidad Educativa Chiquintad	2