

## **LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?**

LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA

AUTORES: Hernán Fera Avila<sup>1</sup>

Margarita Matilla González<sup>2</sup>

Silverio Mantecón Licea<sup>3</sup>

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: [hernanfa@ult.edu.cu](mailto:hernanfa@ult.edu.cu)

Fecha de recepción: 24-06-2020

Fecha de aceptación: 18-08-2020

### RESUMEN

La entrevista y la encuesta, generalmente, se han considerado como técnicas investigativas; sin embargo, en este trabajo se argumentan ambas, como métodos de indagación empírica. Se aportan nuevas posiciones al respecto, dentro de la Metodología de la Investigación Pedagógica, como ciencia social. Se adopta una posición teórica, en relación con el cuestionario, frente a ambos métodos. También se defiende a la encuesta, esencialmente, como alternativo a la entrevista. Se realiza, además, una propuesta de nomenclatura para los tipos de preguntas a utilizar en ambos, así como sendas nuevas clasificaciones.

### PALABRAS CLAVE

Método; técnica; encuesta; entrevista; indagación empírica

## **THE INTERVIEW AND THE SURVEY: ¿METHODS OR TECHNIQUES OF THE EMPIRICAL INQUIRY?**

### ABSTRACT

The interview and the survey, generally, they have been considered as investigative technicals; however, in this work both are argued, as methods of empiric inquiry. New positions are contributed in this work, inside the Methodology of the Pedagogical Investigation, as a social science. A theoretical position is adopted, in relation to the questionnaire, in front of both methods. It is also defending to the survey, essentially, as an alternative method to the interview. It is carried out, also, a nomenclature proposal for the types of questions to use in both methods, as well as paths new classification for the interview and the survey.

---

<sup>1</sup> Profesor Titular. Profesor Emérito. Doctor en Ciencias Pedagógicas. Docente-investigador del Centro de Estudios Pedagógicos, Universidad de Las Tunas.

<sup>2</sup> Profesora Auxiliar. Máster en Educación. Profesora de Informática, Universidad de Las Tunas.

<sup>3</sup> Profesor Asistente. Doctor en Ciencias Geográficas. Profesor de Geografía, Universidad de Las Tunas.

KEYWORDS: Method; technique; survey; interview; empirical inquiry

## INTRODUCCIÓN

El término metodológico indagación empírica, según Blanco (2010), lo han sistematizado varios autores, los cuales, en sus respectivas obras, lo mencionan para referirse a la parte de la investigación en la que predomina el empleo de métodos del nivel empírico.

Para lo empírico, del latín *empeiria* (experiencia), su contenido procede de la experiencia, sometida a cierta elaboración racional; el objeto del conocimiento se refleja desde el punto de vista de las propiedades y relaciones accesibles a la contemplación sensorial; la observación y el experimento constituyen la base empírica de la que arranca la cognición en su movimiento ulterior.

## DESARROLLO

### *Entrevista y encuesta vs. cuestionario*

Se requiere realizar, inicialmente, un breve acercamiento, al tratamiento a la entrevista y la encuesta, vistas en su relación con el cuestionario. En tal sentido, por ejemplo, Hernández, Fernández y Baptista (2006), no categorizan al mismo como un método o técnica, sino que sostienen, para el mismo, la condición de "... instrumento más utilizado para recolectar los datos..." (p.310), y lo definen como "... un conjunto de preguntas, respecto a una variable o más a medir" (p. 310). Estos mismos autores lo desdoblan en encuesta y entrevista, según sea la manera en que se aplique. Así, consideran a la primera como cuestionario autoadministrado; y a la segunda, como cuestionario por entrevista.

Mientras, Lanuez y Fernández (2014) reconocen la existencia de dos maneras de obtener información con la entrevista: la entrevista propiamente dicha, y el cuestionario o encuesta. Resulta aquí necesario, discernir una cuestión de orden teórico: ambos métodos, así como la prueba o test, hacen uso de un cuestionario. Por tanto, no es recomendable identificarlo solo con la encuesta. Tampoco debieran reconocerse como iguales, toda vez que, ambos, presentan sus respectivas identidades.

Otros, como Nocado et al. (2015), consideran al cuestionario como el instrumento metodológico de aplicación de la encuesta. Aquí se podría objetar que lo identifican con todo el instrumento, y no con el componente estructural del mismo, en el que se despliegan las preguntas.

Por otra parte, Acosta (2016) afirma que, el cuestionario constituye una serie de preguntas, con el fin de aplicarlas dentro de una encuesta o una entrevista. En este mismo sentido, en Diferencia entre encuesta y entrevista (2018), se asume al mismo como el componente estructural de la primera, que permite recopilar la información. Esta posición epistemológica expuesta en el párrafo es la que

comparten funcionalmente los autores de este trabajo: el cuestionario como componente estructural de ambos métodos.

En relación con el término metodológico instrumento, Fera, Blanco y Valledor (2019) lo consideran como:

La herramienta que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información, considerándose entre ellos: las guías de observación, de entrevista, de encuesta y de revisión de documentos y las pruebas; así como las tablas de recolección y procesamiento de los datos primarios en datos resúmenes. También son instrumentos los aparatos auxiliares que se emplean en la medición, por ejemplo, el cronómetro. (p.16)

### *¿Existen preguntas abiertas en la entrevista y la encuesta?*

Hernández et al. (2006), reconocen la posibilidad de emplear en el cuestionario, tanto preguntas cerradas como abiertas. Definen las primeras al igual que Lanuez y Fernández (2014) y Nocado et al. (2015), como contentivas de categorías u opciones de respuestas dicotómicas o múltiples, previamente delimitadas, para ser elegidas por los participantes; y las segundas, como aquellas en que no se delimitan de antemano las alternativas de respuestas.

Si se analizan las definiciones dadas a cada tipo de preguntas cerradas y abiertas (también se reconoce en la literatura metodológica un tercer tipo: la mixta, semicerrada o semiabierta), no resulta difícil inferir que, lo realmente cerrado o abierto es la respuesta, pues, gramaticalmente, toda pregunta, al menos, en el idioma español, está encerrada entre signos de interrogación. Desde esta perspectiva las preguntas abiertas no existen. Esta posición es compartida en Diferencia entre encuesta y entrevista (2018), donde, se clasifican en: de respuesta abierta y de respuesta cerrada.

Compárense estas dos preguntas: ¿Cuántos estudiantes tiene usted en su clase?; ¿Qué opinión tiene usted acerca del proceso docente educativo desarrollador? La primera, atendiendo a lo descrito se clasificaría como cerrada, pues su respuesta es solo una y exacta. La segunda, como abierta, porque no hay respuesta prefijada ni única. Entonces, ¿es la pregunta o la respuesta la que cumple con la cualidad de ser cerrada o abierta? A continuación, se exponen ejemplos, retomados en Hernández et al. (2006), pero bajo una tipología propuesta por los autores de este trabajo:

a) Pregunta prorrespuesta cerrada:

- ¿Cree que la emigración es un proceso sociogeográfico, positivo o negativo? (Marque su respuesta con una X).

Positivo \_\_\_ Ni positivo ni negativo \_\_\_ Negativo \_\_\_ No sabría decir \_\_\_

Nótese en este ejemplo que, junto a las respuestas esperadas (Positivo o Negativo), existen dos posibles respuestas más (Ni positivo ni negativo y No sabría decir). Con ello se cubren todas las posibles respuestas que desee dar el encuestado. Este principio de autosuficiencia es cuestión que debe tenerse

presente en la formulación de cada pregunta de este tipo. Este tipo de pregunta, presenta como ventaja fundamental, la facilidad con que pueden medirse las respuestas; y como desventaja, el número limitado de opiniones posibles.

b) Pregunta prorrespuesta abierta:

- Desde su punto de vista, ¿cómo definiría la cultura fiscal?

Nótese en este ejemplo que, este tipo de pregunta, presenta como ventaja fundamental, la amplitud de opiniones que permite obtener; y como desventaja, que se dificulta su proceso de medición.

c) Pregunta prorrespuesta mixta:

- ¿Qué efectos electrodomésticos hay en su hogar? (Marque su respuesta con una X).

Televisión \_\_\_ Computadora \_\_\_ Radio \_\_\_ Otros \_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_.

Nótese en este ejemplo que, su carácter mixto lo da el hecho de tener que marcar con una X cada equipo que posee (carácter cerrado) y, a la vez, enumerar otros no contemplados en la pregunta (carácter abierto).

Como se puede apreciar, las preguntas prorrespuestas cerradas y mixtas, siempre deben acompañarse de sus respectivas instrucciones, las cuales, al decir de Hernández et al. (2006) "... son tan importantes como las propias preguntas y es necesario que sean claras para los usuarios a quienes van dirigidas" (p.327).

#### *Acerca de las categorías método y técnica en la investigación científica*

Los métodos y las técnicas son fuentes de conocimiento. En la investigación científica, en ocasiones, se asumen con igual significado; en otras, como herramientas con diferentes perspectivas indagatorias. Los autores de este trabajo, en el marco de sus funciones profesionales, han sido testigos de lo que sucede con algunos evaluadores en no pocos procesos investigativos, en los que exigen o sancionan a ultranza a los evaluados, cuando estos consideran a la entrevista y la encuesta como métodos, y no como técnicas, sin dar argumento alguno, en relación con sus posiciones epistemológicas, al respecto.

La Metodología de la Investigación Pedagógica, como ciencia social, requiere, ante todo, de ser vista por los profesionales que la emplean y enriquecen, desde un pensamiento flexible, ante sus situaciones múltiples. Como reconocen Estévez, Arroyo y González:

Estrechamente ligada al concepto de método se hallan las técnicas, las que no en pocas ocasiones generan trasposiciones conceptuales, por cuanto, lo que para un autor es un método específico de una ciencia, puede ser considerado como técnica por otro. Todo depende del enfoque con que se identifiquen y el uso específico que se le den en la investigación. (p.192)

¿Pueden ser consideradas la entrevista y la encuesta como métodos?: Sí. ¿Y como técnicas?: También. ¿En qué situaciones como lo primero y en cuáles como lo segundo? Para dar respuesta a esta última interrogante, se parte, como casi siempre, de asumir un referente teórico desde el que se pueda defender la posición epistemológica que se asumirá para su implementación en la práctica.

Son disímiles las posiciones teóricas existentes, en cuanto a definiciones de método y técnica. (Feria, Blanco y Valledor, 2019). Véanse, a continuación, algunas de ellas:

#### *Acerca del método*

Proviene del vocablo griego μέθοδος (mézodos) que significa camino hacia algo. Rosental e Iudin (1981), en su clásico Diccionario Filosófico, la definen, en sentido general, como la manera de alcanzar un objetivo, como un determinado procedimiento para ordenar la actividad; y, en sentido especialmente filosófico, como un medio de cognición, como la manera de reproducir en el pensar el objeto que se estudia.

Para Ibarra (2006), el método “... es la forma de abordar la realidad, de estudiar los fenómenos de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento, con el propósito de descubrir la esencia de los mismos y sus relaciones” (p.11).

Por su parte, García, Lanuez, Martínez, Hernández y Addine (2009) reconocen al método: como forma de asimilación teórica y práctica de la realidad, que parte de regularidades del movimiento del objeto estudiado; y, como sistema de principios reguladores de la actividad transformadora práctica, cognoscitiva y teórica.

Los autores de este trabajo, asumen, por su gran valor epistemológico y metodológico, la consideración del método como una cadena ordenada de pasos o acciones, basada en un aparato conceptual determinado y en reglas que permiten avanzar en el proceso de conocimiento, desde lo conocido a lo desconocido. (Kuprian, citado por Pérez, G. García, Nocado y M.L. García, 2016).

Otro aspecto a considerar, en relación con el método es su tipología. Se presentan a continuación, no en orden cronológico, sino práctico, dos de las clasificaciones más utilizadas:

Según Nocado et al. (2015):

- Teóricos: participan en el enfoque general, en la interpretación de los datos empíricos y la construcción de la teoría científica. Por ejemplo: el análisis-síntesis y la inducción-deducción. Por el nivel del conocimiento en que operan, asumen del mismo su genérico y se consideran: métodos del nivel teórico.
- Empíricos: funcionan sobre la base de la relación práctica más próxima posible entre el investigador y el objeto o sujeto a investigar. Posibilitan recoger los datos necesarios para verificar las hipótesis. Por ejemplo: la

observación y el experimento. Por el nivel del conocimiento en que operan, asumen del mismo su genérico y se consideran: métodos del nivel empírico.

- Estadísticos: intervienen en la determinación de la muestra a estudiar, y el procesamiento de la información recopilada.

Según Bayarre y Hersford (2014):

- Universal: se corresponde con el método científico. Se apega a la plataforma filosófica asumida. Ejemplos: dialéctico materialista, si abraza la filosofía materialista dialéctica; y, positivista, si es consecuente con el positivismo.
- General: de amplio uso común en varias áreas del conocimiento. Ejemplos: análisis-síntesis y observación.
- Particular: específico de algún área del conocimiento. Ejemplos: trabajo con mapas (en Geografía), experimentación de laboratorio (en Química) y clínico (en Medicina).

#### *Acerca de la técnica*

Proviene del vocablo griego τέχνη (texih) que significa arte o maestría. Rosental e Iudin (1981) la definen como el conjunto de mecanismos, sistemas y medios de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir energía y datos, todo ello creado con vistas a la producción y a la investigación. También consideran que en ella encuentran su expresión los resultados prácticos de la ciencia.

La técnica, según Estévez et al. (2006) es el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer relación con el objeto o sujeto de la investigación y, de ese modo, rigen la producción, manipulación y control de los hechos. Esta definición la acerca al método.

Como operación especial que permite recolectar, procesar o analizar información, bajo una orientación definida, la conciben Feria et al. (2019). También la reconocen, siempre ligada a la fase empírica de la investigación.

Al comparar método y técnica, a esta se le asigna un carácter específico y particular, frente a la globalidad de aquel. También se la considera como una operación específica del mismo, relacionada con los medios que se utilicen y las condiciones para la ejecución de este.

Así, se define a la técnica investigativa, como: el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer relación con el objeto o sujeto de la investigación y encontrar con su aplicación los resultados prácticos de la ciencia. También, como operación especial del método relacionada con los medios que se utilicen y las condiciones para la ejecución de este, que permite recolectar, procesar y analizar información, bajo una orientación definida.

Otras consideraciones acerca de la técnica investigativa: operan en el nivel empírico de la investigación, en el cual se la confunde con frecuencia con el término método de investigación. Desde esta perspectiva, la entrevista y la

encuesta pueden ser vistas, tanto como técnica como método. Por otra parte, al comparar método y técnica, a esta se le asigna un carácter específico y particular, frente a la globalidad de aquel.

### *La entrevista*

Estévez et al. (2006), argumentan la importancia de la entrevista, de la manera siguiente: “En oportunidades el investigador requiere de datos sobre el objeto de estudio que, a través de la observación, son imposibles de obtener, ya que responden a ideas, sentimientos, opiniones, valores, todos de carácter subjetivo” (p. 268).

La entrevista se define por Lanuez y Fernández (2014) como el método empírico, basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema.

Cinco ventajas de la entrevista, en relación con la encuesta:

- El investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar la información que necesita, y así asegurar mejores respuestas, al aclarar preguntas o dudas, si hubiera una interpretación errónea.
- Es aplicable a toda persona, incluidas aquellas a las que se les dificulte proporcionar una respuesta escrita.
- Permite obtener, además, información no verbal.
- Emplea para su diseño, escasos recursos materiales, al necesitarse solo un ejemplar para el entrevistador, de cada guía elaborada.
- Permite asegurar que cada individuo de la muestra, haya respondido todas las preguntas.

Desventaja fundamental de la entrevista en relación la encuesta:

Por su carácter de diálogo cara a cara, puede inhibir, ocultar o sesgar las respuestas requeridas por el investigador, por parte del entrevistado o los entrevistados.

Tipos de entrevista:

a) Según su flexibilidad o grado de estructuración:

- Estructurada o estandarizada: situación de diálogo rígidamente preestablecida, con preguntas idénticas y con el mismo orden a cada uno de los participantes; incluso, los comentarios introductorios y finales se postulan de la misma forma. Fundación Wikimedia (2018) la denomina, además, como estudio administrado por un investigador.
- No estructurada o no estandarizada: situación de diálogo flexible, susceptible de intercambios con el o los entrevistados, y de reorientarse en el transcurso de la misma, así como de realizar las sugerencias necesarias ante situaciones de comunicación imprevistas. En este tipo se destaca la entrevista en

profundidad, conceptualizada y empleada en la investigación cualitativa, aunque en este tipo de investigación, también puede emplearse, según Fundación Wikimedia (2018), la entrevista estructurada, a pesar de ser propia de la investigación cuantitativa.

- Semiestructurada o semiestandarizada: situación de diálogo en que se emplearían, tanto preguntas preestablecidas como otras no previstas inicialmente.
- b) Según su número de participantes:
- Individual: en la situación de diálogo solo intervienen: entrevistador y un entrevistado.
  - Colectiva: en la situación de diálogo intervienen, a la vez, un entrevistador (incluso, más de uno) y dos o más entrevistados. Aunque resulta compleja su realización, por las diferencias de criterios emitidos, adecuadamente conducida, estimula un elevado número de respuestas.
- c) Según la situación de comunicación (propuesta por los autores del trabajo)
- Directa: la situación de diálogo ocurre cara a cara, entre el entrevistador y el entrevistado.
  - Indirecta: la situación de diálogo entre el entrevistador y el entrevistado es mediada por un determinado recurso tecnológico, que podría ser la radio, el teléfono, la televisión o la Internet, o por la combinación de algunos de ellos.

La guía de la entrevista:

Constituye el instrumento metodológico que permite la aplicación del método en la práctica. Es frecuente obviar el hecho de que, lo que se aplica en la práctica directamente, no es el método, como abstracción teórica, sino su guía, por su carácter metodológico. De ahí que no se considere correcto identificarla con su método. Sobre esta, los autores consultados presentan diferentes criterios, en cuanto a sus componentes estructurales.

Suficientes y necesarios para una guía de entrevista estructurada, podrían ser, los siguientes componentes: título, objetivo [atendiendo a la teoría de los procesos conscientes, de Álvarez (1998), debiera ser uno solo] y un sistema de preguntas, aspectos o indicadores. Para una guía no estructurada, por lo general, se prescinde del tercer componente enumerado, y solo se limita a título y objetivo, o título, objetivo y tema.

Ejemplo comentado de una guía de entrevista estructurada, que sigue la lógica expuesta en el párrafo anterior:

- a) Título: Guía de entrevista a docentes que fungieron como metodólogos provinciales de educación, en la especialidad Geografía

Se redacta sin punto final, por norma general de redacción en la lengua española y, en particular, por las normas del estilo funcional de la redacción científica. En general, además, se prescinde de anteponerle la palabra título.

En este título, en su sintaxis están presentes: el tipo de instrumento metodológico (guía), el método de indagación empírica al que corresponde (entrevista), los sujetos a entrevistar (metodólogos), su alcance (provincial), su área general de desempeño (educación) y su área específica de desempeño (especialidad Geografía).

b) Objetivo: Conocer sus puntos de vista sobre la superación y orientaciones que recibía de la instancia nacional, que le permitían dominar habilidades cartográficas docentes y, en función de ello, la consecuente orientación que brindaba a los metodólogos municipales, así como las barreras que encontraba para el cumplimiento de los objetivos de los programas de la Geografía escolar y sus posibles causas.

Nótese cómo, por el carácter intencionalmente descriptivo de este objetivo, se favorece la determinación de las preguntas a incluir en el cuestionario.

c) Cuestionario (ejemplo parcial, en relación con el alcance del objetivo) (según el interés del investigador, podrían sustituirse las preguntas, por aspectos o, incluso, por los propios indicadores determinados para la indagación empírica, si los hubiera).

1. ¿Recibía usted orientaciones precisas sobre el tema, provenientes de la instancia nacional? ¿Cuáles?
2. ¿Cómo usted desarrollaba la superación de los metodólogos municipales de Geografía, para que estos llegaran a dominar las habilidades cartográficas docentes, necesarias para el cumplimiento de los objetivos de los programas de la Geografía escolar?
3. ¿Qué barreras considera, lo afectaban en dicho trabajo?

Cinco reglas generales de la aplicación de la entrevista (basado en Comboni, citada por Lanuez y Fernández, 2014):

- Captar la atención del entrevistado, desde el inicio de la entrevista, haciéndole sentir su importancia como informador.
- Avanzar en la secuencia de preguntas, de lo simple a lo complejo (ordenamiento en embudo), iniciando con preguntas sencillas y generales, fáciles de responder, no comprometedoras o personales, que revelen aspectos íntimos del entrevistado; dejando para el final, o para un momento oportuno, las preguntas delicadas o más específicas, y así evitar que el entrevistado se niegue a responder el resto del cuestionario.
- Prever el empleo prudente de variados tipos de pregunta: de contenido (sobre la variable a investigar), de control (cuando se requiera constatar la veracidad y consistencia de algunas de las respuestas dadas), de filtro (para constatar la preparación gnoseológica y psicológica del entrevistado) y de colchón (para reducir los posibles niveles de estrés e inspirar confianza en el entrevistado).

- Evitar el uso de expresiones lingüísticas, no familiares para el entrevistado y las preguntas llamadas de doble cañón (de dos respuestas). Cada pregunta, si es contentiva de una sola idea, orienta, tanto al investigador como al investigado.
- Tratar de pasar de un tema a otro, sin saltos que entrecorten la entrevista y limiten la libertad de expresión.

Cinco reglas específicas para la aplicación de una guía de entrevista estructurada (Comboni, citada por Lanuez y Fernández, 2014):

- Seguir estrictamente el orden de las preguntas, respetar su formulación y no añadir ni quitar nada.
- No comentar ni evaluar respuestas, ni manifestar sorpresa ante ciertas actitudes del entrevistado o la entrevistada.
- Evitar la presencia de terceras personas.
- Procurar la fluidez en su desarrollo.
- No perder la dirección durante su desarrollo.

Tanto las reglas generales expuestas, para la aplicación de una guía de entrevista, como las específicas para la de tipo estructurada, son aplicables también a la encuesta.

Cinco reglas específicas para la aplicación de la guía de entrevista no estructurada (Comboni, citada por Lanuez y Fernández, 2014):

- Dar libertad al sujeto de expresarse libremente.
- Tolerar digresiones y silencios del entrevistado.
- Manifestar interés continuo por lo que expresa el sujeto.
- Evitar toda interrupción.
- Solicitar, en caso necesario, la ampliación de las ideas desarrolladas, o la inclusión de otras nuevas.

El éxito en la aplicación de la entrevista depende, al menos, de cuatro factores esenciales:

- La experiencia del investigador.
- La calidad de la guía elaborada.
- La disposición de colaboración por parte del entrevistado o los entrevistados.
- La creación de condiciones óptimas para su aplicación.

Debe tenerse presente, además, que dicha aplicación, como proceso, según Estévez et al. (2006) y Nocedo et al. (2015), se ejecuta en tres fases:

- Inicial, crítica o de apertura: permite el establecimiento de una relación adecuada con el o los sujetos a entrevistar, a partir de la autopresentación (o

presentación) del entrevistador, así como la explicación clara del objetivo de la entrevista, para lograr la motivación del entrevistado por cooperar.

- Intermedia, central o de desarrollo: permite explorar las opiniones de los entrevistados acerca del tema que se investiga.
- Final, conclusiva o de cierre: permite resumir las opiniones recibidas y agradecer al entrevistado, puntualizando la importancia de la información ofrecida.

Así, se define al método de entrevista, como: la vía de indagación del nivel empírico, de carácter administrado, mediante el empleo de una comunicación interpersonal con uno o un conjunto de sujetos, con el fin de conocer, a partir de un objetivo, mediante un cuestionario o una guía de aspectos, sus opiniones o criterios, acerca de las causas, las consecuencias, las posibles soluciones y los responsables directos e indirectos, del problema investigado.

### *La encuesta*

La encuesta es considerada por Lanuez y Fernández (2014) como una entrevista por cuestionario. Si se considera el carácter autoadministrado de ese método, no se puede compartir dicha aseveración, toda vez que el diálogo aquí es del encuestado consigo mismo, mediado por el cuestionario del correspondiente instrumento metodológico. Sin embargo, dan de ella una adecuada definición, al considerarla como método de empírica que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información, llenan por sí mismos.

Se pudiera clasificar la encuesta, según la forma de participación del investigador, en:

- Personal: si se aplica directamente por el propio investigador.
- Por envío: si se hace llegar por el investigador, a los sujetos a encuestar, por correo u otra vía mediadora.

En Cuál es la diferencia entre encuestas y entrevistas (2018), se reconoce que la encuesta, a menudo es confundida con otros métodos de recolección de datos. Sin embargo, a pesar de reconocer su carácter de método, al definirla, se desapega de esta posición teórica de partida, y la considera como instrumento de investigación.

Tres ventajas de la encuesta, en relación con la entrevista:

- Asegura de un mejor modo obtener opiniones de un número mayor de personas.
- Asegura de un mejor modo obtener opiniones cuando la muestra está dispersa geográficamente.

- Permite de una mejor forma tabular y estudiar las opiniones recibidas de los encuestados, para su conversión, inferencialmente, por el investigador, en información útil a considerar en la investigación.

Tres desventajas de la encuesta, en relación con la entrevista:

- La inversión en recursos materiales y tiempo, para obtener las opiniones, por el tamaño de la muestra y su posible dispersión geográfica es superior.
- Se dificulta para el investigador, dado el carácter autoadministrado del método, constatar la honestidad informativa de los encuestados, al ofrecer sus opiniones.
- No permite asegurar que cada individuo de la muestra, responda todas las preguntas.

La guía de la encuesta:

Constituye el instrumento metodológico que permite la aplicación del método, en la práctica. Al igual que en la entrevista, aquí también es frecuente obviar el hecho de que, lo que se aplica en la práctica directamente, no es el método, como abstracción teórica, sino su guía, por su carácter metodológico. De ahí que tampoco se considere correcto identificar a dicho instrumento con su método.

Sobre la misma, al igual que en la entrevista, los autores presentan diferentes criterios, en cuanto a sus componentes estructurales. Suficientes y necesarios para una guía de encuesta, podrían ser, los siguientes componentes: título, demanda de cooperación y cuestionario. Desde la teoría y la práctica, se prefiere, como condición, el anonimato en ellas, para, a la hora de su llenado, los encuestados se consideren con más libertad para expresar sus opiniones. Solo en casos excepcionales en que, por interés del investigador o por necesidad de la propia investigación, se requiera conocer la autoría de las opiniones recogidas, se solicita nombre, profesión y otros datos personales. Tal es el caso de las guías de encuesta a aplicar, como parte de otro método: el criterio de expertos.

Ejemplo comentado de una guía de encuesta, que sigue la lógica expuesta en el párrafo anterior:

- a) Título: Guía de encuesta a estudiantes universitarios del curso diurno, de especialidades pedagógicas

Como se puede apreciar, sigue la misma sintaxis explicada para el caso del título de la guía de entrevista.

- b) Demanda de cooperación:

Estimado(a) estudiante:

Un equipo de investigadores de la Universidad en que estudias, que ejecutamos el proyecto de investigación titulado Sistema de trabajo universitario, para la dirección del proceso docente educativo en las especialidades pedagógicas,

necesitamos conocer tus opiniones, acerca de la preparación que estás recibiendo, la cual constituye la base para tu posterior desempeño profesional. Con tus respuestas contribuirás con nuestro empeño de perfeccionar el referido proceso, del cual formas parte. Agradecemos de antemano tu colaboración.

En el caso de esta demanda de cooperación, en su sintaxis, están presentes:

- El llamado al sujeto-muestra a encuestar: estudiante, con la anteposición de un calificativo adecuado a su rol, en la relación sujeto investigador-sujeto investigado: estimado o estimada.
- Una autopresentación del o los sujetos encuestadores: investigadores.
- El contexto de los encuestadores: Universidad.
- La función específica de los encuestadores, desde la cual requieren de la información solicitada: miembros ejecutores de un proyecto de investigación-desarrollo, con su nombre, incluso: Sistema de trabajo universitario, para la dirección del proceso docente educativo en las especialidades pedagógicas, lo cual hace explícito el objetivo general de la investigación.
- Una solicitud de información como una necesidad para el cumplimiento del objetivo general de la investigación, lo cual funge como el objetivo específico de la encuesta: necesitamos conocer tus opiniones acerca de la preparación que estás recibiendo.
- Beneficios para el encuestado, de la información a ofrecer: perfeccionar un proceso del cual formas parte, básico para su posterior desempeño profesional.
- Notas de agradecimiento: agradecemos de antemano por tu colaboración.

Se puede apreciar, además, que, en la sintaxis de esta demanda de cooperación, se incluye al objetivo como un componente de la misma; por tanto, no se considera necesario reiterarlo en la guía de encuesta, como un componente estructural independiente.

El tuteo al estudiante encuestado, los autores de este trabajo lo ven, no como una falta de cortesía, sino como un hecho afectivo positivo, lo que no niega que en otros contextos pedagógicos se sustituya en tú por el usted.

c) Cuestionario:

1. Año que cursas (marca con una X): 1ro \_\_\_ 2do \_\_\_ 3ro \_\_\_ 4to \_\_\_ 5to \_\_\_
2. Teniendo en cuenta la preparación que recibes en la Universidad, menciona por cada componente, hasta tres (3) aspectos positivos y tres (3) negativos que están incidiendo en tu formación.

<i>Componentes*</i>	<i>Aspectos positivos</i>	<i>Aspectos negativos</i>
Académico	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.

Laboral	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
Investigativo	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
Extensionista	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.

\*Significado de cada componente:

- Lo académico: referido al aprendizaje del contenido de las diferentes disciplinas y asignaturas.
- Lo laboral: referido al aprendizaje de habilidades profesionales para el trabajo pedagógico.
- Lo investigativo: referido al aprendizaje del diseño, ejecución y control de una investigación de carácter pedagógico.
- Lo extensionista: referido al aprendizaje de contenidos culturales, deportivos, recreativos y políticos.

En el instrumento metodológico de la encuesta, es importante esclarecer los significados de algunos términos que en él aparezcan, por dos razones: o porque le resulten novedoso al encuestado, o porque sea de interés del investigador evitar que se hagan interpretaciones polisémicas de dichos términos.

Para facilitar el procesamiento por el investigador, de los datos obtenidos con la aplicación del método mediante de su guía, es recomendable solicitar un límite razonable de respuestas por aspectos.

3. Califica tu punto de vista sobre el nivel de preparación que has logrado en cada uno de estos componentes (marca con una X).

<i>Componentes</i>	<i>Nivel de preparación logrado</i>		
	<i>B</i>	<i>R</i>	<i>M</i>
Académico			
Laboral			
Investigativo			
Extensionista			

4. Menciona hasta tres (3) sugerencias que consideres necesarias para mejorar tu preparación en los referidos componentes.

<i>Componentes</i>	<i>Sugerencias</i>
Académico	1.
	2.
	3.

Laboral	1.
	2.
	3.
Investigativo	1.
	2.
	3.
Extensionista	1.
	2.
	3.

Debe ser preocupación del investigador, la mantención de la didáctica de las tablas: su estética, su ubicación, la distinción de los textos que encabezan las columnas, la optimización texto-espacio y la simbología explicativa de abreviaturas, símbolos o términos didácticos desconocidos o de interés para el investigador de expresar su significado, con vistas a uniformar su comprensión semántica.

Es necesario esclarecer conceptualmente que: la encuesta es el método; la guía, su instrumento metodológico; y los ejemplares, su reproducción numérica, para su aplicación. Por tanto, destiérrese esta manera errónea, pero generalizada, de decir: Apliqué 100 encuestas. Sería atinado decir: Apliqué 100 ejemplares de la guía de encuesta.

Quizás lo explicado en el párrafo anterior, sea la razón por la cual, no pocos investigadores, pluralizan el nombre de este método, al igual que el de la entrevista, y se refieren a las encuestas y las entrevistas; sin embargo, esto no sucede con los demás métodos de indagación empírica. Nadie pluraliza en su nombre, por ejemplo, a la observación.

Explicados y ejemplificados ambos métodos de indagación empírica, se requiere realizar y responder la siguiente interrogante: ¿Por qué es necesario dominar la entrevista y la encuesta por los investigadores, si ambas, por su carácter esencialmente opinático, desempeñan la misma función metodológico-gnoseológica, en un proceso de indagación empírica; o, como se afirma, respectivamente, en Cuál es la diferencia entre encuestas y entrevistas (2018) y en Diferencia entre encuesta y entrevista (2018), tienen el mismo propósito y son similares sus objetivos? Las razones son obvias: en ocasiones, la muestra a investigar es muy amplia; en otras, aunque no sea amplia, está muy dispersa geográficamente.

En Cuál es la diferencia entre encuestas y entrevistas (2018), se reconoce que el tamaño de la muestra puede llevar al investigador a decidir cuál de estos dos métodos seleccionar: o si la entrevista, o si la encuesta; sin embargo, no se reconoce aquí, la dispersión geográfica como otro factor a considerar para adoptar tal decisión.

Bajo ambas condiciones (amplitud y dispersión de la muestra), se justifica el empleo de la encuesta como método, en vez de la entrevista. Sin embargo, solo bajo dichas condiciones es que, en este trabajo, se recomienda su uso, pues,

por las ventajas y desventajas respectivas de ambas, en cuya comparación, el segundo de ellos aporta más ventajas y menos desventajas que el primero, se asume el empleo del primero, solo con carácter alternativo a la entrevista; o sea, solo en aquellos casos en que se dificulte o no sea posible emplear esta última.

Es de destacar que, tanto la entrevista como la encuesta, como métodos de indagación empírica, presentan un carácter esencialmente opinático, como se puede apreciar en el objetivo de la guía del primero que se ejemplificara, y en la demanda de cooperación de la del segundo. Sin embargo, no resulta extraño ver, incluir preguntas en sus respectivos cuestionarios, de otro carácter; por ejemplo, de medición de contenido, olvidando que para este tipo de medición existe otro método, no opinático: la prueba o test. Con esto no se niega que, en otros contextos y situaciones pedagógicamente interventivas, la entrevista podría emplearse con fines terapéuticos u orientadores, como lo reconocen Nocado et al. (2015).

En resumen, no hay posiciones consensuadas entre los investigadores del campo de las ciencias pedagógicas, en relación con el carácter de método o técnica de la entrevista y la encuesta. Para unos son métodos de indagación empírica (Lanuez y Fernández, 2014; Pérez et al., 2016). Esta es la perspectiva que se asume en este trabajo. Para otros, son técnicas investigativas (Estévez, Arroyo y González, 2006; Nocado et al., 2015; Técnicas de investigación entrevista, encuesta y observación, 2014).

Esos últimos autores, al tratar la encuesta y la entrevista, afirman que son técnicas; la primera de ellas "... de recogida de información..." (p.38); y la segunda "... de interrogación..." (p. 49). Sin embargo, esta posición no resulta compatible como lo reconocido por ellos mismos en la parte inicial de su libro, donde expresan que ambas son "... métodos empíricos particulares" (p.17), que "... en realidad presentan características de métodos generales..." (p.17). Mientras, en Diferencia entre encuesta y entrevista (2018), se asumen ambas, como procedimientos investigativos.

Todo depende, para conceptualizar entrevista y la encuesta como métodos o técnicas, del argumento que se tome como referente teórico de partida, o del uso que se haga de ellas en el contexto de una investigación pedagógica. La tendencia más generalizada es a considerarlas como técnicas. Sin embargo, quién podría negar que, desde la perspectiva de Kuprian (citado por Pérez et al., 2016), ambas podrían ser consideradas como métodos, si se diseñaran e implementaran como una "... cadena ordenada de pasos (o acciones) basada en un aparato conceptual determinado y en reglas que permiten avanzar en el proceso de conocimiento, desde lo conocido a lo desconocido" (p.12).

Así, se define al método de encuesta, como: la vía de indagación del nivel empírico, de carácter autoadministrado, que se aplica a un conjunto de sujetos, con el fin de conocer, mediante un cuestionario, sus opiniones o criterios,

acerca de las causas, las consecuencias, las posibles soluciones y los responsables directos e indirectos, del problema investigado.

## CONCLUSIONES

No hay consenso aún, en la metodología de la investigación educativa, en cuanto al posicionamiento teórico, relativo a la entrevista y la encuesta, o como métodos o como técnicas, así como, en cuanto a la relación de ambas con el cuestionario. En esta investigación se consideran como métodos opináticos de indagación empírica, en cuyas guías, el cuestionario es uno de sus componentes estructurales; la segunda, por sus desventajas en relación con la primera, es recomendable emplearla, solo como alternativa a esta última, cuando la amplitud y dispersión geográfica de la muestra, así lo requieran.

Es de destacar que, en los métodos del nivel empírico del conocimiento, se da una disquisición teórica, en cuanto a su consideración, además, como técnicas. Por ejemplo, la entrevista y la encuesta. Algo similar sucede en el caso de los métodos del nivel teórico del conocimiento, en cuanto a su consideración, o como tales o como enfoques. Por ejemplo: el análisis-síntesis y la inducción-deducción.

Actualmente, al menos en el contexto de las ciencias pedagógicas, ha ido cayendo en desuso, someter a una prueba preliminar o pilotaje, las guías de encuesta, de entrevista y de otros métodos de indagación empírica que se aplican en las investigaciones. Esto, por una parte, incrementa la responsabilidad del investigador, a la hora de diseñar dichos instrumentos metodológicos; y por otra, lo somete al riesgo de un posible problema de factibilidad de los mismos, por parte de los sujetos investigados, lo cual se viene resolviendo, sometiendo dichos instrumentos a criterio de expertos o a especialistas en sesiones de talleres.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, D. E. (2016). Diferencia entre encuesta, entrevista y cuestionario. Consideraciones. Disponible en: [https://prezi.com/lia3wvrtv0\\_r/diferencia-entre-encuesta-entrevista-y-cuestionario/](https://prezi.com/lia3wvrtv0_r/diferencia-entre-encuesta-entrevista-y-cuestionario/) [Consultado el 3 de marzo de 2020]

Álvarez, C. M. (1998). *La Pedagogía como ciencia: epistemología de la educación*. La Habana: Pueblo y Educación.

Bayarre, H. y Hersford, R. (2014). *Metodología de la investigación*. La Habana: ENSAP.

Blanco, M. R. (2010). Estrategia didáctica para la indagación empírica centrada en el estudio de los productos del proceso pedagógico en la formación inicial del profesional de la educación. (Tesis doctoral inédita). Las Tunas, Cuba.

Cuál es la diferencia entre encuestas y entrevistas (2018). Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/cual-es-la-diferencia-entre-encuestas-y-entrevistas> [Consultado el 7 de abril de 2020]

Diferencia entre encuesta y entrevista (2018). Disponible en: <https://difiere.com/diferencia-entrevista-y-encuesta/> [Consultado el 3 de marzo de 2020]

Estévez, M., Arroyo, M. y González, C. (2006). *La Investigación Científica en la Actividad Física: su Metodología*. La Habana, Cuba: Deportes.

Feria, H., Blanco, M. R. y Valledor, R. F. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica*. Las Tunas, Cuba: Académica Universitaria.

Fundación Wikimedia. (2018). Structure of interview. Disponible en: [https://en.wikipedia.org/wiki/ Structured\\_interview](https://en.wikipedia.org/wiki/Structured_interview) [Consultado el 7 de abril de 2020]

García, G., Lanuez, M., Martínez, M., Hernández, I. y Addine, F. (2009). Bases de la investigación educativa y sistematización de la práctica pedagógica. En: *Fundamentos de la investigación educativa* (pp. 115-202). La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación: enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto* (4ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.

Ibarra, F. (2006). *Metodología de la investigación social*. La Habana: Editorial Félix Varela.

Lanuez, M. y Fernández, E. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. (CD-ROM). IPLAC, La Habana, Cuba.

Nocedo, I., Castellanos, B., García, G., Addine, F., González, C., Gort, M. et al. (2015). *Metodología de la investigación educacional*. Segunda parte. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Pérez, G., García, G., Nocedo, I. y García, M.L. (2016). *Metodología de la investigación educacional*. Primera parte. La Habana: Pueblo y Educación.

Rosental, M. y Iudin, P. (1981). *Diccionario Filosófico*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Técnicas de investigación entrevista, encuesta y observación (2014). Disponible en: <https://es.slideshare.net/oscarcaceres9862/tecnicas-de-investigacion-entrevista-encuesta-y-observacin> [Consultado el 3 de marzo de 2020]