

Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) (2006). *Psicología: Tópicos de actualidad*. Lima: UNMSM.

## **Metodología de Investigación Científica Cualitativa**

**Alberto Quintana Peña**

El capítulo que presentamos ha sido concebido desde una perspectiva de síntesis integral de las opciones metodológicas de investigación que genéricamente han sido llamadas cualitativas, pero que, en realidad, corresponden a un abanico diverso de formas de entender y conocer al hombre. Dichas formas de producir conocimiento tienen elementos en común, aunque también poseen características muy diferentes entre sí. A pesar de ello, se ha mantenido el nombre en cuestión para diferenciarlas, también genéricamente, de las llamadas metodologías de investigación cuantitativas.

Es pertinente comenzar señalando que al haber privilegiado el método experimental y sus derivados como las únicas alternativas de producción de conocimiento científico en la Psicología, y las Ciencias Humanas en general, se encuentran limitaciones en el conocimiento científico de ciertos planos de la realidad humana (problemas como la libertad, la moralidad o la significación de las acciones humanas cotidianas). De ahí que tenga sentido buscar y difundir métodos de investigación alternativos que permitan captar esas características específicas de la realidad humana, es decir, tiene sentido estimar la vigencia científica de las alternativas de investigación cualitativa (Miles y Huberman, cit. por Pérez, 2001a).

Así mismo, es conveniente precisar que la principal diferencia entre los llamados enfoques de investigación cuantitativos y cualitativos no radica exactamente en el uso de números en el primer caso y en el no uso de estos en el segundo. Las diferencias de tipo epistemológico y técnico, que es posible identificar en esas dos maneras de encarar la investigación devienen más bien de dos elementos básicos: el tipo de intencionalidad y el tipo de realidad

que uno y otro enfoque investigativo pretenden abordar.

En cuanto a la intencionalidad, precisemos que los enfoques de corte cuantitativo se centran en la explicación y la predicción de una realidad considerada en sus aspectos más universales y vista desde una perspectiva externa (objetiva), mientras que los de orden cualitativo se centran en la comprensión de una realidad considerada desde sus aspectos particulares como fruto de un proceso histórico de construcción y vista a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, es decir desde una perspectiva interna (subjetiva) (Pérez, 2001a). A ello se debe el comprensible escepticismo de los investigadores acerca de las posibilidades de producir conocimiento científico, y no sólo evaluativo-diagnóstico, por medio de estas metodologías, no obstante, es conveniente resaltar que dentro de las opciones de investigación cualitativas existen algunos intentos por construir teoría y explicaciones siguiendo una lógica de tipo inductivo, es el caso de la teoría fundada, la investigación acción y algunas formas de etnografía.

Con esta diferenciación inicial, cabe, entonces, señalar que estamos ante dos propósitos y dos lógicas distintas (Mejía, 2003), irreductibles entre sí: la investigación cualitativa que subraya las acciones de observación, el razonamiento inductivo y el descubrimiento de nuevos conceptos, dentro de una perspectiva holística y, de otro lado, la investigación cuantitativa que subraya la teoría científica, el razonamiento deductivo y la contrastación de hipótesis, dentro de una perspectiva puntual (modelo conceptual-inductivo y modelo hipotético-deductivo, respectivamente). Nuestra intención en este capítulo es, presentar, la metodología de investigación cualitativa entendida como (Quintana, 1996) las acciones más frecuentemente realizadas por los investigadores durante la formulación, el diseño, la ejecución y el cierre de los proyectos de investigación cualitativos.

En este capítulo se intenta sistematizar sucintamente la información recogida de las publicaciones de especialistas reconocidos como expertos en el tema por quienes realizan investigación con estas metodologías, generalmente en ciencias sociales y educación (en el marco de la teoría fundada, la investigación acción y algunas formas de etnografía). Se busca mostrar la lógica de los procesos multicíclicos (Ver Fig. 1) de formulación, diseño, ejecución y cierre, que los caracterizan, es

decir, se busca responder a las preguntas: ¿cuáles son los principales elementos a tener en cuenta para la formulación y el diseño de una investigación dentro de un enfoque cualitativo?, ¿cómo se conducen los procesos de obtención, procesamiento y análisis de información que se vienen desarrollando al implementar investigaciones en el enfoque cualitativo? y, por último, ¿cómo se realiza el registro y sistematización de la información procesada y analizada para permitir la construcción de un informe final que dé cuenta del proceso vivido durante el desarrollo de la investigación así como de los hallazgos más significativos de la misma?

## **LAS ETAPAS DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

Las sucintas pinceladas epistemológicas, que hemos expuesto en la introducción, son las que le dan sentido a las etapas en las que se ha conceptualizado el método de investigación cualitativa. Las etapas en cuestión, repetimos, son las de formulación, diseño, ejecución y cierre. A través de ellas es posible trascender la mera descripción, permitiendo el acceso a formulaciones de tipo comprensivo y/o explicativas. A continuación presentaremos con algún detalle dichas etapas metodológicas.

**La formulación.-** Es la acción con la que se inicia la investigación y se caracteriza por explicitar y precisar ¿Qué es lo que se va a investigar y por qué?

**El diseño.-** La acción consistente en preparar un plan flexible (o emergente, como prefieren llamarlo otros) que orientará tanto el contacto con la realidad objeto de estudio como la manera en que se obtendrá conocimiento acerca de ella. En otras palabras, buscará responder a las preguntas ¿Cómo se realizará la investigación? y ¿en qué circunstancias de modo, tiempo y lugar?

**La Ejecución.-** Esta acción corresponde al comienzo observable de la investigación y tiene lugar mediante el despliegue de una o varias estrategias de contacto con la realidad o las realidades objeto de estudio. Entre esas técnicas de contacto se encuentran: el diálogo propio de la entrevista, la reflexión y construcción colectiva característica de los talleres, o la vivencia lograda a través del trabajo de campo y la observación participante, entre otras alternativas.



Al acopiarse de manera total y ordenada el conjunto de la información obtenida se dará comienzo al último momento del proceso, el cual denominaremos cierre final. Para esta etapa de la investigación será necesario conjugar dos tipos de acciones de una parte, un ejercicio de comprensión que materialice el acercamiento a los horizontes de sentido de los actores, logrado en el curso de la investigación con una participación activa del investigador en un proceso que llamaremos de tematización interpretativa, y por el otro, el desarrollo de unos esfuerzos de *tematización generalizadora* mediante los cuales el investigador buscará relacionar la teoría sustantiva construida a partir de los momentos anteriores con la teoría formal o teoría ya existente sobre el ámbito de pertinencia de la investigación correspondiente. Es, en otros términos, el momento de la construcción teórica.

Es pertinente precisar que el concepto de *tematización interpretativa* se refiere a una reflexión consciente y sistemática de uno o varios aspectos de la vida cotidiana privada o pública de un individuo, grupo u organización, que por lo general no es objeto de ese tratamiento y que se asume de ordinario como un "estar ahí" y nada más, pero que resultan de interés para la investigación. Así mismo, conviene explicitar que el concepto de *teoría sustantiva* alude a un tipo de construcción teórica, surgida de los datos obtenidos o generados por el investigador sobre un aspecto específico de la realidad humana objeto de estudio, en contraste con la *teoría formal* que por el contrario se refiere a un desarrollo conceptual de alcance más universal, perteneciente al acervo de conocimientos de los que dispone una disciplina científica ya constituida.

## LA FORMULACIÓN DEL PROBLEMA EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

### *Acercamiento inicial sobre la realidad específica de análisis*

El método de investigación cualitativa se inicia con un acercamiento previo a la realidad que va a ser objeto de análisis: **Fase exploratoria**, cuyo objetivo es documentar la realidad que se va a analizar y planificar el encuadre más adecuado para realizar la

investigación, se realiza a través de dos acciones básicas:

1. Revisar toda la documentación existente y disponible sobre dicha realidad

2. Observar con antelación la realidad a investigar y, en ocasiones, entrevistar a "informantes clave".

Por documentación, se entiende cualquier tipo de registro anecdótico archivado, es decir: actas, correspondencia personal o institucional; memorias, registros fotográficos, fílmicos o magnetofónicos; o cualquier otra evidencia material, que permita reconstruir y contextualizar el proceso, fenómeno o realidad objeto de análisis, previo al diálogo y la interacción directa con el grupo o persona participantes en el estudio.

La documentación inicial tiene por objetivo que el investigador se adentre y familiarice con la realidad que pretende analizar; a fin de que adquiera una preparación sociocultural, que le permita al investigador realizar una aproximación acertada, eficaz y convincente a su interacción con la realidad que pretende abordar, evitando así, por ejemplo, hacer preguntas ociosas o fuera de contexto o crear resistencias por desconocimiento de la realidad; lo que a la postre le permitirá mejorar las probabilidades de establecer una relación de empatía que haga viable el acceso a lo íntimo del tejido socio-cultural y a lo privado de las vidas personales, objeto de la investigación. De allí se sigue con las acciones que se denominan mapeo y muestreo.

**Fase de "mapeo", "mapping"** o trazar el mapa, cuyo objetivo es situarse mentalmente en el terreno o escenario en el cual va a desarrollarse la investigación, es decir, lograr un acercamiento a la realidad social o cultural objeto de estudio, donde se tengan claramente identificados los actores o participantes, los eventos y situaciones en los que interactúan dichos actores, las variaciones de tiempo y lugar de las acciones que estos desarrollan; en fin, un cuadro completo de los rasgos más relevantes de la situación o fenómeno objeto de análisis. Es, en definitiva, un trabajo de "cartografía social", como lo denominan Schwartz y Jacobs (1984)

**Fase de muestreo**, es la selección del tipo de situaciones, eventos, actores, lugares, momentos, y temas que serán abordados en primera instancia en la investigación, teniendo como criterio aquellos que están más ligados con el problema objeto de análisis,. Subrayamos esta precisión de primera instancia, porque, el muestreo

es progresivo y está sujeto a la dinámica que se deriva de los propios hallazgos de la investigación. Incluye al menos el muestreo de las personas, de espacios y escenarios, y de tiempos y momentos. Esto es necesario por que cada actividad humana tiene unos tiempos y cada escenario también puede cambiar con el momento del día o la actividad que se desarrolle en él.

Desde una óptica complementaria y teniendo como referencia el carácter teórico e internacional del muestreo cualitativo, Strauss y Corbín (2002) distinguen tres modalidades de éste: abierto, relacional-fluctuante y discriminativo.

**El muestreo abierto** está asociado con la codificación abierta. Su objetivo es guiar las elecciones del muestreo. Este tipo de muestreo puede realizarse intencionada o sistemáticamente u ocurrir fortuitamente. Este proceso incluye el muestreo "in situ".

**El muestreo relacional-fluctuante** está asociado con la codificación axial. Su objetivo es maximizar el hallazgo de diferencias en el nivel dimensional, se puede realizar deliberada o sistemáticamente.

**El muestreo discriminativo** está asociado con la codificación selectiva, su objetivo es maximizar oportunidades para verificar la argumentación o el argumento construidos, así como también las relaciones entre categorías, permitiendo alcanzar la saturación de aquellas que han mostrado un desarrollo insuficiente.

### ***La identificación del tema o problema de investigación***

Es conveniente establecer la diferencia entre las problemáticas formales y las problemáticas sustantivas, adelantando que la investigación cualitativa identifica el tema o problema de investigación en función de las segundas.

Se entiende por *problemática sustantiva* aquella que emerge del análisis concreto de un sector de la realidad social o cultural tal cual ella se manifiesta en la práctica y por *problemática formal* a aquella que se origina a partir de conceptualizaciones previas realizadas desde alguna de las disciplinas ocupadas del estudio de lo humano. En tal sentido, la selección de los tópicos de investigación y la conceptualización de los mismos para una investigación cualitativa se hace a través del contacto directo con una manifestación concreta de una realidad humana, social o cultural.

En este punto y desde ópticas diferentes, como es el caso de la teoría fundada y la sociología cualitativa ( Schwartz y Jacobs, 1984), se presenta la oposición anterior. No se trata de estudiar, por ejemplo, el tema de la violencia familiar en general, sino de analizar en profundidad las historias de vida de Giovanna, Gaby, Roy y Dante, que se enfrascaron, en un momento dado, en dinámicas familiares violentas. Lo que preocupa aquí es la comprensión del mundo de estas personas más que elaborar, corroborar o falsear, lo que las teorías sobre la violencia familiar han dicho. Se trata de descubrir en cada caso la singularidad y los atributos relevantes de dichas experiencias sin dejarse influir anticipadamente por las teorías genéricas ya establecidas.

Con frecuencia se elige una alternativa de investigación cualitativa, porque se trata de abordar un sector de la realidad humana "no documentado". Lo que quiere decir que no existe un desarrollo consolidado de teoría formal o general, por lo que se requiere de un trabajo de producción teórica sustantiva. Precisemos que una *Teoría Sustantiva* involucra el estudio de un fenómeno ubicado en un contexto situacional particular, mientras que una **Teoría Formal** emerge del estudio de un fenómeno determinado en muy diferentes tipos de situaciones.

### ***La exploración de la literatura***

Una parte crucial en cualquier proceso de investigación es la revisión y análisis de la literatura existente. Las alternativas de investigación cualitativa no son la excepción. Sin embargo, la dinámica que se sigue para realizarla, el uso que se hace de ella, así como el momento en que se efectúa, muestran algunas diferencias con la investigación cuantitativa.

El objetivo de la revisión de literatura en la investigación cualitativa es ir depurando conceptualmente las categorías que van aflorando al realizar el análisis de la información generada y recogida en el transcurso del proceso de investigación, es decir, se constituye en un medio para informar teórica y conceptualmente las categorías de análisis emergidas de los datos obtenidos directamente por el investigador, y no para crear categorías previas a dicho proceso de investigación. Recordemos que a diferencia de la Investigación "Cuantitativa" en las alternativas de Investigación



Cualitativa el investigador requiere adoptar un pensamiento orientado más hacia el descubrimiento que hacia la comprobación (Mejía, 2003).

Por ello resulta que la búsqueda de más y nuevas fuentes de información tanto teórica como de investigaciones antecedentes va siendo orientada por los propios hallazgos que se van haciendo durante la investigación en curso. Esto implica una permanente revisión sostenida y relativamente abierta de la literatura relacionada, sin pretender llegar a constituirse en un marco único y cerrado de interpretación y análisis de la información obtenida por el investigador.

En otras palabras, la exploración de la literatura, se constituye en un referente teórico que sirve de guía indicativa y provisional para apoyar la construcción conceptual. En consecuencia, la lectura correspondiente es de naturaleza crítica y selectiva, donde el investigador extrae sus propias conclusiones y mantiene la atención sobre los aspectos que resultan atinentes al tópico de investigación planteado y a los hallazgos realizados durante el proceso.

### ***La formulación de la pregunta de investigación***

En el marco de la investigación cualitativa son más pertinentes las preguntas por lo subjetivo, lo cultural o el significado individual y colectivo de realidades de diferente naturaleza. Todas estas preguntas tienen como eje la indagación desde la lógica interna de los fenómenos y realidades analizadas.

De acuerdo con lo planteado, la formulación del problema en términos cualitativos está más acorde con preguntas tales como: ¿Cómo concibe la vida un enfermo terminal de SIDA? ¿Qué significa la libertad para una población desplazada por la violencia? ¿Cuáles son las creencias y sentimientos que identifican a las personas de esta comunidad? ¿Cuáles son las características del manejo de poder de este colectivo gremial? ¿Qué imagen de relaciones sexuales prematrimoniales tienen los jóvenes de esta universidad?

Además de las características formales ya anotadas, es bueno recordar que esta fase del método de investigación es una de las más importantes por cuanto debe responder, tanto a la relevancia social y teórica del tema, como al interés particular del investigador,

dado que la investigación cualitativa para que sea eficaz, además de ser una actividad académica, deberá ser una actividad altamente motivadora.

Recapitulando, para formular el problema en la investigación cualitativa, el contacto directo con las personas en su vida cotidiana en el caso de la etnografía, o el mediado a través del diálogo conducido por una entrevista en el caso de la teoría fundada, se constituyen como dos técnicas importantes para clarificar y definir de manera precisa aquello que se va a tomar como problema de investigación. El investigador cualitativo depende de la información que logre recolectar en la observación de campo o en las entrevistas exploratorias para definir el foco del problema que será estudiado. Así, el inicio de la investigación cualitativa se caracteriza por una idea general acerca del tópico y problemas de posible interés; lo que exactamente será investigado se definirá en relación con aquello que se descubre que los participantes o actores, hacen o dicen en su vida cotidiana.

En conclusión, para formular sus preguntas el investigador necesita identificar el problema de investigación, familiarizarse con la forma cómo el grupo o persona experimenta, define y significa su realidad personal, interpersonal o cultural en el contexto de la vida cotidiana traduciéndolo en unas formas de pensar, actuar y sentir idiosincráticas o características. Es importante, de otro lado, para él cruzar o confrontar permanentemente los hallazgos obtenidos mediante la observación o el diálogo con la información obtenida al revisar sistemáticamente la literatura pertinente. El proceso anterior permitirá modificar y refinar la formulación, el diseño y la ejecución de la investigación y por supuesto, tendrá incidencia en la focalización y demarcación del problema de investigación inicialmente planteado.

## **EL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

### ***La anticipación de los dilemas metodológicos en la recolección de datos***

La planificación de un proyecto de Investigación Cualitativa hace necesario tomar de manera anticipada algunas decisiones frente a dilemas que se presentarán a la hora de obtener,

analizar e interpretar la información que requiere. Siguiendo a otros autores se resumirán en tres las decisiones que más frecuentemente será necesario hacer. A saber:

- Acerca de la profundidad y extensión del proceso de recolección de datos
- Acerca de por dónde iniciar y por dónde terminar la recolección de datos
- Acerca de a quién incluir y a quién excluir de la recolección de datos

Frente al dilema de la profundidad y la extensión, es necesario precisar que el límite de la profundización lo marca el nivel de claridad que se va obteniendo a medida que se avanza en el proceso de investigación y el límite de la extensión, lo determina el grado de suficiencia de la información derivada de las fuentes que ya han sido exploradas.

Frente al inicio y el cierre del proceso de recolección de información, el inicio lo constituye la fase exploratoria, que es la puerta de entrada a una etapa de mayor precisión y profundidad. En cuanto al cierre, está determinado idealmente por el logro del límite de comprensión de la realidad objeto de análisis; pero, con mucha frecuencia, son razones de naturaleza práctica como la finalización de la financiación o el vencimiento de los términos para la entrega del informe de investigación los que lo determinan.

Respecto a quién incluir o excluir del proceso de recolección de información, esto estará determinado por los objetivos y la dinámica generada con la investigación. Existirán razones de conveniencia, de manejo de información, de disponibilidad actitudinal y de tiempo, entre otras.

A partir de esta perspectiva emergerán otras taxonomías para orientar el muestreo, como por ejemplo la de Patton (1988). Según este autor norteamericano, especializado en la investigación evaluativa de corte cualitativo, la principal característica del muestreo cualitativo es su conducción intencional en búsqueda de casos ricos en información. De acuerdo con esto, identifica 10 tipos de muestreo: Extremo o de casos desviados, de variación máxima, homogéneo, del caso típico, del caso crítico, en cadena o bola de nieve, según un criterio lógico, de casos confirmatorios o disconfirmatorios, de casos políticamente importantes y el de casos por conveniencia.

**El muestreo de casos extremos**, se focaliza sobre aquellos casos que son ricos en información a causa de que son inusuales o especiales en alguna forma. La lógica de este tipo de muestreo está en que del análisis de las condiciones inusuales se pueden derivar información útil para comprender aspectos ocultos en las situaciones regulares.

**El muestreo de variación máxima**, se focaliza sobre aquellos casos tipo reconocidos como usuales en el contexto investigado, tiene como objetivo capturar y describir los temas centrales o las principales características que tipifican una realidad humana relativamente estable.

**El muestreo de casos homogéneos** busca describir algún subgrupo en profundidad. Es la estrategia empleada para la conformación de grupos focales. El punto de referencia más común para elegir los participantes de un grupo focal es que estos posean algún tipo de experiencia común en relación con el núcleo temático al que apunta la investigación.

**El muestreo de caso típico** tiene como objetivo mostrar a quién no está familiarizado con la realidad objeto de análisis los rasgos más comunes de dicha realidad. La definición de “típico” se construye a partir del consenso de opiniones entre informantes clave, buenos conocedores de la realidad bajo estudio.

**El muestreo de caso crítico** se edifica sobre la base de elegir una situación, fenómeno o realidad humana que permite ganar comprensión sobre una condición hipotética sometida a análisis por parte del investigador, pero sometida a juicio de un actor social. Un ejemplo de esto sería preguntarle a una joven actualmente virgen ¿qué haría si al día siguiente despertara teniendo un embarazo no deseado? Como se apreciará, este tipo de muestreo se distingue del de casos extremos, porque aquí la situación a la que alude es hipotética. Sin embargo, tiene en común con el muestreo de casos extremos que permite develar aspectos completamente invisibles en la vida cotidiana pero que ante la situación planteada afloran con mucha fuerza.

**El muestreo en cadena** o bola de nieve tiene como objetivo la comprensión de realidades culturales o personales que por su condición de marginalidad del orden social imperante, o por otras razones, se mantienen en la clandestinidad o en la oscuridad del anonimato. La clave está, aquí, en encontrar un caso perteneciente al

grupo objeto de investigación y éste lleva al siguiente y al próximo y así sucesivamente hasta alcanzar el nivel de información suficiente para dar por terminada la investigación. Es el caso del estudio de las realidades de las pandillas juveniles, los niños de la calle o los enfermos de SIDA.

**El muestreo por criterio lógico** implica trabajar todos los casos que reúnan algún criterio predeterminado de importancia. Por ejemplo los pacientes con tuberculosis, generalmente se recuperan antes de llegar a la fase de Multidrogoresistentes. Entonces, resulta de interés científico examinar los casos de todos aquellos que llegan a esta fase para saber qué está pasando con ellos. En un ejemplo desde otro ámbito profesional de la psicología, al examinar una investigación de satisfacción sobre servicios de telefonía celular en la que el 95 % dice estar satisfecho, resultaría de interés profundizar con la lógica de este tipo de muestreo, lo que opina el 5% que no esta conforme. El supuesto de fondo del que se parte para tomar esta decisión es que la óptica crítica de los inconformes haría probablemente visibles aspectos del servicio que sería necesario mejorar.

**El muestreo de casos confirmatorios o disconfirmatorios.** Éste es un tipo de muestreo de segundo orden, en tanto que se realiza sobre patrones que ya han emergido en etapas previas de la investigación y lo que buscan es enriquecer, profundizar y mejorar la credibilidad de los datos hasta ese momento obtenidos. Este tipo de muestreo se relaciona estrechamente con el planteado por la teoría fundada para realizar tanto la codificación axial como la selectiva.

**El muestreo de casos políticamente importantes** se relaciona con la identificación en procesos sociales, objeto de investigación, de los actores principales, es decir, los que intervienen directa o indirectamente, pero de modo significativo en la toma de decisiones involucradas en dichos procesos sociales. Este tipo de muestreo es importante porque al comprender la visión de los actores principales se puede conocer el rumbo que seguirán los procesos sociales en cuestión.

**El muestreo por conveniencia** tiene su origen en consideraciones de tipo práctico en las cuales se busca obtener la mejor información en el menor tiempo posible, de acuerdo con las circunstancias concretas que rodean tanto al investigador como a los sujetos o grupos investigados.

### ***La definición de las técnicas e instrumentos de recolección de datos***

Para realizar esta acción es necesario tener en cuenta: el enfoque desde el cual se plantea la investigación y el tipo de información que se pretende captar en relación a las características de la fuente o fuentes de información y el tiempo del que se dispone para todo el proceso.

En cuanto a la perspectiva del enfoque, en las investigaciones de tipo cualitativo se buscará que las técnicas de generación y recolección de información, respondan a un encuadre particular derivado de las características de cada situación, circunstancia, persona o grupo, más que a un proceso de estandarización u homogenización de las mismas. Así como, también, deberán corresponder a los progresos obtenidos en la comprensión de las respectivas realidades por parte del investigador, lo que conllevará a que, en ocasiones, con cada etapa de la investigación se tenga que variar las técnicas e instrumentos usados.

En cuanto al tipo de información que se busca generar y recoger, existen diferencias en relación a las posibilidades de las técnicas e instrumentos que se requiere emplear. De esta forma, si lo que se intenta es conocer detalles de la vida privada de una persona, como en el caso de las historias de vida, la técnica más adecuada es la entrevista en profundidad, quizás compaginándola con el estudio de documentos personales. Si en cambio se quieren conocer patrones culturales, la técnica más adecuada será la de la observación participante, pero si lo que se pretende es obtener una opinión decantada sobre las posibilidades de un proyecto, la técnica más pertinente será el taller.

### ***Las características singulares del diseño cualitativo emergente***

El tema del diseño en investigación cualitativa nos lleva a tomar un conjunto de decisiones que son las que hemos denominado diseño inicial. Sin embargo es necesario precisar las características particulares del diseño de investigación cualitativo, a saber: apertura, flexibilidad, sensibilidad estratégica y referencialidad o no prescriptividad.

Estas cuatro características enunciadas están

interconectados entre sí y consisten en:

**La apertura** alude a la posibilidad de incluir nuevos elementos dentro del diseño, en función de los hallazgos derivados de los análisis de datos realizados durante el propio proceso de recolección de información. Esto implica, por ejemplo, hacer muestreos adicionales a los previstos, incluir preguntas nuevas a las ya formuladas, recurrir a técnicas de información alternativas o complementarias a las empleadas.

**La flexibilidad** se refiere a la posibilidad de modificar lo ya previsto en el diseño inicial, en cuanto al volumen y calidad de la información, así como a las técnicas para obtenerla. Esto implica, por ejemplo, que aun cuando se hubiese previsto en el diseño inicial realizar 15 entrevistas, es posible que si al llegar a la entrevista núm. 10 y de manera reiterada hasta la entrevista núm. 12 ya no se identifica nueva información, se tome la decisión de no realizar más entrevistas, argumentando que las categorías de análisis ya se encuentran saturadas. O por el contrario, si se llegara a la entrevista núm. 15 y todavía se tienen preguntas sin responder, o sólo conclusiones parciales, o hallazgos sin suficiente evidencia, se tome la decisión de realizar más entrevistas de las originalmente previstas, hasta que tenga lugar **la saturación de las categorías de análisis** correspondiente, es decir, hasta que no se acceda a nueva información.

**La sensibilidad estratégica** se refiere a la posibilidad de modificar el diseño inicial partiendo de las características que se hallen en contacto efectivo con los informantes o con la dinámica de la realidad objeto de análisis. Esto implica, por ejemplo, que llegado el caso de tener personas que son básicas en el aporte de información, pero con niveles muy heterogéneos de escolaridad y de disponibilidad de tiempo, se rediseñarán las estrategias de acercamiento previstas inicialmente, para permitir que dichas personas no sean excluidas del proceso de recolección de información.

**La referencialidad o no prescriptividad** engloba todas las características anteriores y se refiere a la naturaleza indicativa u orientadora del diseño inicial en su conjunto.

## **LA IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

La ejecución efectiva una la investigación cualitativa supone cuatro acciones consecutivas, a saber: el acceso o entrada a la recolección de datos propiamente dicha, el registro de los datos, el diseño inicial y ajustes del mismo durante el proceso y, por último, el análisis progresivo durante la fase de recolección de información.

### ***El acceso o entrada***

Para comprender el sentido de este primer momento en el proceso de recolección de información, es oportuno recordar, con McCracken (1988), cómo, en la investigación de corte cualitativo, la persona que realiza la investigación correspondiente "funciona" u "opera" ella misma, como el principal instrumento para la recolección y el análisis de datos. Esta referencia mediadora del papel del investigador resulta útil en dos sentidos: de una parte, sirve para enfatizar cómo el investigador no puede cumplir a cabalidad los objetivos de la investigación sin acudir de manera amplia a su propia experiencia, imaginación e inteligencia; de la otra, para visualizar cómo el conjunto de la investigación depende para su éxito, en un altísimo grado, de la relación que el investigador logre construir con las personas individuales, el grupo humano o ambos, según la perspectiva que busque conocer.

El problema de lograr el acceso o entrada a los mundos cultural y personal de los investigados en un clima de confianza y de plena sinceridad unido al compromiso solidario de reconstruir esa realidad cultural o personal es común a todas las opciones de investigación cualitativa. Lograr la creación de ese "clima" requiere de un esfuerzo sostenido por parte del investigador, y requiere "alimentarse y cuidarse" de modo permanente para lograr que perdure a lo largo de todo el proceso investigativo.

### ***La recolección de datos propiamente dicha: conducción del proceso y manejo de las técnicas correspondientes***

El plan de recolección de información se va completando y precisando en la medida que se desarrolla el contacto con las personas y situaciones de las que se están obteniendo los datos. Esto



significa ser flexible al acceder a lo que se quiere conocer o comprender, desde la perspectiva del interlocutor, lo que requiere de un esfuerzo consciente del investigador para realizar su búsqueda siguiendo el curso del pensamiento y la comprensión de su interlocutor o interlocutores.

Esto conduce en la práctica a realizar un encadenamiento de los temas abordados, a partir de las propias respuestas ofrecidas por la o las personas que están siendo interrogadas, tal y como ocurre, por ejemplo, en el curso de una entrevista no-directiva individual o grupal.

Las primeras fases de la investigación, por ejemplo en la teoría fundada y la etnografía, parten de una pregunta general muy amplia, que busca generar o desencadenar una conversación fluida y en cierta forma natural o espontánea. De la respuesta a esa pregunta inicial, que hay que permitir sea lo más libre y completa posible, se extraerán las preguntas siguientes en la forma de un encadenamiento lógico. La función de esas preguntas posteriores es ahondar en el tópico de estudio, pero partiendo de las particularidades puestas "sobre la mesa" por la(s) persona(s) que interviene(n) en la investigación como informante(s) o protagonista(s).

Lograr lo anterior implica que el investigador, construya lo que se denomina *encuadre*, es decir una forma de interacción con las personas involucradas que permita al investigador lo que metafóricamente podemos denominar "sintonizarse". La calidad de ese encuadre va a depender de la suficiencia y calidad de la acción de documentación previa. A través de ella se evitará la descalificación social, cultural o personal, determinada por "errores" como el preguntar por aquello que a los ojos de los actores sociales resultan "banalidades" o cosas "obvias".

Es necesario contar con un plan referencial no prescriptivo, es decir, una guía amplia, que nos sitúe en las diferentes dimensiones de la realidad humana explorada. Este plan de recolección de información se va ajustando conforme se avanza en el proceso de comprensión de la realidad que se tiene bajo estudio.

En general, la elaboración de anticipaciones responde a las necesidades de información ligadas a la financiación del trabajo, más que a sólo consideraciones de tipo conceptual o metodológico. Por lo tanto, se enfatizan los aspectos operativos vinculados a la toma de decisiones, referidos a los costos y viabilidad de la investigación,

tales como el estimativo de la duración y los costos, así como también una aproximación a la disponibilidad de tiempo del equipo investigador

En la investigación cualitativa, hay una cierta unidad indivisible entre los procesos de diseño y ejecución de la investigación, dada la naturaleza sinérgica, abierta y multicíclica de ellos.

Llegados a este punto podemos afirmar que en una investigación cualitativa el plan de recolección de información es emergente y cambiante en función de los hallazgos realizados durante el avance del proceso investigativo. Este plan va señalando cuáles son las estrategias de recolección de datos más adecuadas, cuáles los tiempos y lugares más convenientes. Todo lo anterior, por supuesto, ha de tener en cuenta las características propias de las personas interpeladas, el grado de familiaridad con la realidad analizada, la disponibilidad de tiempo del investigador y el nivel de madurez alcanzado en el proceso investigativo.

### ***Principios orientadores del muestreo y la selección de los participantes***

En el plan de recolección de información cualitativa los aspectos que se destacan son: la definición de la estrategia de muestreo y la selección de los participantes. Estos se orientan por dos principios: pertinencia y adecuación.

**La pertinencia** tiene que ver con la identificación y logro del concurso de los participantes que pueden aportar la mayor y mejor información a la investigación, de acuerdo con los requerimientos teóricos de esta última.

**La adecuación** significa contar con datos suficientes disponibles para desarrollar una completa y exhaustiva descripción del fenómeno, preferiblemente cuando el momento de la saturación se ha alcanzado. Esto es, cuando, por ejemplo, pese a realizar más entrevistas o revisar todos los casos negativos identificados, no aparecen datos nuevos o distintos a los ya disponibles.

En algunas ocasiones, el investigador no estará en posibilidad de determinar cuáles participantes podrían ser los apropiados para proporcionarle la mayor y mejor información que busca. En este caso, tendrá que acudir a una muestra voluntaria, en la cual, los

potenciales participantes serán invitados a aportar la información de la que dispongan. Dada esa situación, y ante el muy probable evento de que algunos de los que se han ofrecido como voluntarios no manejen la información esperada para la investigación, se procede, entonces, a excluir del conjunto de registros elaborado, la información suministrada por ellos, de tal manera, que no se menoscabe la información restante que hubiese resultado pertinente y con la calidad requerida.

En cuanto al muestreo de lugares, situaciones o eventos para la observación, éste siempre se regirá, además, de los principios de pertinencia y adecuación, por los de conveniencia, oportunidad y disponibilidad.

**La Conveniencia** se refiere: de un lado, a la elección del lugar, la situación o el evento que faciliten una labor de registro, sin interferencias. Por el otro, a la adopción de una alternativa que le permita al investigador posicionarse socialmente dentro del grupo que busca analizar, mediante una oportuna y bien definida ubicación cultural, a través de la cual obtenga una comprensión clara de la realidad que está estudiando.

**La oportunidad**, la podríamos traducir en la expresión "estar en el momento justo, y en el lugar preciso".

**La disponibilidad**, se refiere al acceso libre y permanente a los lugares, situaciones o eventos que demanda la investigación.

## *Técnicas para la generación y recolección de información*

### **1. Análisis documental**

Constituye el punto de entrada a la investigación e, incluso en muchas ocasiones, es el origen del tema o problema de investigación.

Los documentos fuente pueden ser de naturaleza diversa: personales, institucionales o grupales, formales o informales. A través de ellos es posible obtener información valiosa para lograr el encuadre al que hicimos referencia antes. Dicho **encuadre** incluye, básicamente, describir los acontecimientos rutinarios así como los problemas y reacciones más usuales de las personas o cultura objeto de análisis, así mismo, conocer los nombres e identificar los roles de las personas clave en esta situación sociocultural. Revelar los

intereses y las perspectivas de comprensión de la realidad, que caracterizan a los que han escrito los documentos .

El análisis documental se desarrolla en cinco acciones, a saber:

**Rastrear e inventariar** los documentos existentes y disponibles; y **clasificar** los documentos identificados;

**Seleccionar** los documentos más pertinentes para los propósitos de la investigación;

**Leer en profundidad** el contenido de los documentos seleccionados, para extraer elementos de análisis y consignarlos en "memos" o notas marginales que registren los patrones, tendencias, convergencias y contradicciones que se vayan descubriendo;

**Leer en forma cruzada y comparativa** los documentos en cuestión, ya no sobre la totalidad del contenido de cada uno, sino sobre los hallazgos previamente realizados, a fin de construir una síntesis comprensiva total, sobre la realidad humana analizada.

## 2. La encuesta etnográfica

Esta técnica parte del análisis de las dimensiones culturales (simbólicas y materiales) de la realidad humana sometida a investigación. La idea central (Spradley, en Coffey y Atkinson, 1978) es contar con un inventario de tópicos culturales que, a la hora de iniciar el trabajo de campo, permita realizar un análisis exhaustivo de esas dimensiones en el grupo humano objeto de estudio.

Los entendidos en esta técnica distinguen cinco acciones, de las cuales, las tres primeras conciernen a la encuesta etnográfica. Las acciones en cuestión son: seleccionar un proyecto, plantear las preguntas concernientes al proyecto elegido, recolectar los datos, elaborar los registros pertinentes, analizar los datos y escribir el informe de investigación.

La encuesta etnográfica, en el caso de la microetnografía, se orienta a identificar algunos temas culturales de base, que van a facilitar la acción de mapeo de situaciones y el inventario de actores.

Algunos ejemplos de preguntas genéricas que se plantean en una encuesta etnográfica son: ¿qué gente hay aquí o quienes hay aquí?, ¿qué hacen? o ¿cuál es el escenario físico de esta situación social?

### **3. Observación no participante y registro estructurado de observación**

Es una técnica útil, especialmente, permite apoyar el "mapeo" librando al investigador a una descalificación por "incompetencia cultural". Contar con un registro estructurado sobre ciertos elementos básicos para comprender la realidad humana objeto de análisis, permite focalizar la atención de la etapa de observación participante o de análisis en profundidad, sólo o prioritariamente, sobre los aspectos más relevantes.

Algunas de esas acciones de observación son: a) Caracterizar las condiciones del entorno físico y social, b) describir las interacciones entre los actores, c) identificar las estrategias y tácticas de interacción social, d) identificar las consecuencias de los diversos comportamientos sociales observados. Cabe advertir, que la información obtenida con estas observaciones no participantes deberán luego ser corroboradas a través de las obtenidas con las técnicas de observación participante o de entrevistas directas con los actores sociales correspondientes.

Es posible emplear una guía completamente estructurada de observación, Lista de Chequeo (Check List, en Inglés). La idea del uso de este tipo de instrumento es registrar la existencia o no de aspectos o elementos considerados a la luz de los parámetros y criterios de evaluación adoptados como claves en el cumplimiento de los objetivos del proyecto o programa de investigación, o como requisito de funcionamiento de la organización o institución, objeto de estudio.

### **4. Observación participante y diario de campo**

La observación participante realiza su tarea desde "adentro" de las realidades humanas que pretende abordar.

Es la principal herramienta de trabajo de la etnografía y se apoya para registrar sus "impresiones" en el llamado *diario de campo*. Este es un registro anecdótico continuo y acumulativo de todo lo acontecido durante la investigación.

La observación participante puede comenzar con un problema general, para más tarde definir unos escenarios específicos de análisis. O puede, en cambio, iniciar con un escenario cultural o una

situación humana, para de allí identificar problemas que se conviertan en objeto de investigación. En uno u otro caso, el estudio de los problemas depende de la forma en que las preguntas sean dirigidas, refinadas, elaboradas y focalizadas durante el proceso de recolección de datos.

En términos de proceso, la observación participante tiene su primera acción en lo que genéricamente se denomina "ganar la entrada al escenario" u "obtener el acceso". Ganado el acceso físico y social al escenario de estudio, e identificadas las situaciones a ser observadas dentro dicho espacio, es necesario decidir qué fenómenos serán observados y analizados en tales situaciones, cuándo observarlo y de qué manera realizar la observación. Esta decisión es influida por la conveniencia y la oportunidad percibidas de ésta, la naturaleza y diversidad de intereses de los involucrados, y las propias habilidades que posee el investigador. En cualquier caso, sin embargo, las decisiones adoptadas deben ser sustentables o defendibles teórica y metodológicamente.

El **muestreo teórico** (dentro de la Teoría Fundada), representa una forma de muestreo no probabilístico, que depende de las habilidades del investigador para hacer decisiones acerca de qué observar, basado, justamente, en criterios tales como oportunidad, interés personal, recursos disponibles y la naturaleza del problema que está siendo investigado. Aquí el investigador acude a una lógica comprensiva que depende de los avances que se van alcanzando en el entendimiento del problema estudiado, durante el progreso mismo de la investigación.

El planteamiento anterior nos lleva a entender que la problematización o tematización de lo humano, realizada por la investigación cualitativa responde a un proceso de creciente delimitación y elaboración, que depende, para su avance, del conocimiento que el investigador cualitativo va obteniendo sobre las realidades objeto de análisis. Para alcanzar ese cometido, el investigador explora, de manera sostenida y dinámica, uno o varios escenarios culturales, sociales o personales, en diferentes circunstancias y momentos. De esta manera logra un acercamiento tanto a los elementos invariables y constantes, como a los elementos eventuales o novedosos que tienen lugar en esa realidad sociocultural que busca conocer y comprender.

En relación a la acción de elegir los objetos de observación y

reflexión, hay que realizar la acción de elaborar los conceptos, que tanto los actores sociales como el propio investigador construyen y emplean durante su proceso de interacción para describir o explicar las realidades socioculturales incluidas en los objetos de estudio abordados. Esos conceptos se derivan de los significados que la gente maneja para darle sentido a su existencia diaria. Es decir, "los conceptos son definidos fenomenológicamente"; lo que implica que estos conceptos emergentes son identificados por el investigador, a través de la observación o la entrevista, porque la gente los usa y los nombra en situaciones concretas.

La observación participante recurrirá a alguno de los tipos de muestreo mencionados en la etapa de diseño.

**La validez y la confiabilidad de la observación participante**, puede establecerse a través de las siguientes acciones:

- Corroborar la información obtenida mediante múltiples técnicas y formas de evidencia, tales como, la experiencia directa y la observación, diversas formas de entrevista y apoyo de distintos informantes, empleo de artefactos y diversos documentos. Es lo que Denzin (cit. por Alvarez-Gayou, 2003) ha llamado *Triangulación*.

- Preguntarse qué tan eficaces fueron las técnicas que el investigador anticipó para acceder al mundo interno de los participantes o actores. Si hubo limitaciones en el acceso a la información a través de estas técnicas.

- Describir y discutir exhaustivamente las técnicas empleadas para recolectar la información. Discutir las relaciones entre estas técnicas y los resultados obtenidos, analizando las ventajas y limitaciones de las mismas.

- Explicitar en el informe de la investigación la discusión detallada de las técnicas de estudio, de modo que las mismas puedan ser objeto de debate y prueba.

- Probar los conceptos importantes, identificados o elaborados en el curso de la investigación, contra su uso actual en la vida cotidiana de los actores sociales involucrados. Es decir, pasar la prueba del uso de los conceptos en la vida cotidiana.

- Contrastar, mediante un reestudio independiente, cuando esto sea posible, los hallazgos, resultados y conclusiones que se hubiesen obtenido a través de la observación participante.

## **5. La entrevista individual estructurada y el uso del cuestionario**

Ésta es la más convencional de las alternativas de entrevista y se caracteriza por la preparación anticipada de un cuestionario guía que se sigue, en la mayoría de las ocasiones de una forma estricta aun en su orden de formulación.

El cuestionario cumple varias funciones: a) asegurar que el investigador cubra todo el tema, en el mismo orden, para cada entrevistado, preservando de manera consistente el contexto conversacional de cada entrevista. b) cuidar el itinerario requerido para mantener la distancia profesional con el entrevistado. c) establecer los canales para la dirección y delimitación del discurso, d) permitir al investigador prestar toda su atención al testimonio de su entrevistado.

En resumen, el cuestionario busca proteger la estructura y objetivos de la entrevista. Aún así, con cada una de las respuestas a las preguntas del cuestionario, el investigador cualitativo puede explorar de manera inestructurada (esto es, no preparada de antemano, pero sí sistemática) aspectos derivados de las respuestas proporcionadas por el entrevistado.

Para efectos del análisis no basta sólo con registrar las ideas sino que también se requiere considerar el contexto de lenguaje no verbal en el que estas ideas aparecen (postura, mímica, gestos, prosodia, etc del entrevistado) .

## **6. Entrevista individual en profundidad**

Técnica que junto a las historias de vida, es preferida y básica, de la investigación en el marco de la teoría fundada. Implica la realización de varias sesiones con la misma persona. Se comienza con una primera entrevista de carácter muy abierto, la cual parte de una pregunta generadora, amplía, que busca un primer relato no sesgado, que será el que servirá de base para la profundización ulterior. Se considera, en tal sentido, que la propia estructura, con que la persona entrevistada presenta su relato, es portadora en ella misma de ciertos significados que no deben ser alterados por la directividad del investigador, sobre todo al comienzo del proceso.



La entrevista en profundidad es una entrevista personal, directa y no estructurada (Mejía, 1999), en la que el investigador hace una indagación exhaustiva para lograr que el entrevistado hable libremente y exprese en forma detallada sus motivaciones, creencias y sentimientos sobre un tema, es una técnica de intensa interacción personal que posibilita un gran nivel de persuasión y armonía con el entrevistado, dando lugar a una relación sustentada en un clima de confianza en la cual fluye la confianza e inclusive la información que normalmente se oculta o no se comparte con nadie, es decir, busca que el entrevistado hable sinceramente de lo que cree de si mismo (Ricoeur, cit. por Kornblit, 2004). El objetivo es descubrir las razones más fundamentales de las actitudes y comportamientos del entrevistado, a fin de reconstruir el sistema cultural que origina la producción discursiva y aspectos no cognitivos de las personas como sus compromisos, afectos y emociones.

## **7. La entrevista de grupo focal**

Esta técnica de recolección de información es una de las más utilizadas en investigaciones "aplicadas" en los campos del Marketing o estudios de mercadeo, para analizar los efectos de los usos de los medios masivos de comunicación o para discutir problemáticas importantes que afectan a conglomerados humanos específicos, por ejemplo: actitudes frente al 'Tratado de Libre Comercio' en campesinos andinos o en pequeños productores textiles costeos.

Es una técnica grupal que recibe la denominación de focal por lo menos en dos sentidos: primero, por que se centra en el abordaje a fondo de un número muy reducido de tópicos o problemas; y segundo, por que la configuración de los grupos de entrevista se hace a partir de la identificación de alguna característica relevante desde el punto de vista de los objetivos de la investigación, lo cual lleva a elegir sólo entre seis y ocho sujetos que tengan dicha característica.

Es una técnica semiestructurada y va enriqueciéndose y reorientándose conforme avanza la investigación. Es adecuado emplearla, bien como fuente básica de datos, o bien como técnica de profundización en el análisis.

En función del presupuesto y el tiempo disponibles

planificar una investigación con grupos focales implica: a) decidir el número de grupos que se estructurarán teniendo en cuenta que cada uno de ellos constituye una unidad de análisis en sí mismo, b) decidir el tamaño de los grupos (dentro del rango ya planteado de 6 a 8 sujetos), c) seleccionar los participantes, y d) determinar el nivel de involucramiento del investigador como moderador.

Criterios para orientar efectivamente las entrevistas de grupo focal Morgan (1988):

- Cubrir un rango máximo de tópicos relevantes.
- Proveer datos lo más específicos posibles.
- Promover una interacción que explore los sentimientos de los participantes con cierta profundidad.
- Considerar el contexto personal usado por los participantes para generar sus respuestas al tópico explorado.

## **8. El taller investigativo**

El taller (para otros grupo de discusión) comparte muchos de los requisitos del grupo focal en cuanto a las características de los actores que son convocados. Incluso, en cierta forma, se podría decir que un taller es un espacio de trabajo compartido por dos o hasta tres grupos focales simultáneamente.

Técnica de particular importancia en los proyectos de investigación-acción participativa. Brinda la posibilidad de abordar, desde una perspectiva integral y participativa, problemáticas sociales que requieren algún cambio o desarrollo. Esto incluye partir del diagnóstico de tales situaciones, pasando por la identificación y valoración de alternativas viables de acción, hasta la definición y formulación de un plan específico de cambio o desarrollo.

El taller es tanto una técnica de recolección de información, como de análisis y de planeación. La operatividad y eficacia de esta técnica requiere un alto compromiso de los actores y una gran capacidad de convocatoria, animación, y conducción de los investigadores.

La técnica del taller investigativo comprende cuatro etapas:

- encuadre,
- diagnóstico,
- identificación - valoración y formulación de las líneas de acción requeridas
- estructuración y concertación del plan de trabajo

**El encuadre** del trabajo permite identificar y relacionar personalmente a los participantes, plantear los objetivos y metas del taller, proponer y discutir una metodología y una agenda de trabajo para lograr esos objetivos y alcanzar esas metas, definir los tiempos que se dedicarán a cada uno de los momentos acordados y estimular a los participantes para que pongan su mejor empeño en las tareas propuestas.

**El diagnóstico** de la situación requiere ser orientado por una guía escrita, preparada previamente por el investigador. Ésta puede adoptar diversas formas, en función de: la heterogeneidad u homogeneidad cultural de los grupos involucrados, el tiempo disponible para realizar la totalidad del taller, la existencia de diagnósticos previos y el nivel de complejidad de la situación analizada.

**Identificar y analizar qué líneas de acción pueden transformar la situación** presente en una situación deseada de acuerdo con los objetivos y metas trazados. Implica examinar la viabilidad y conveniencia de cada una de las alternativas de acción identificadas y formuladas.

**Estructurar y concertar el plan de trabajo** que permitirá ejecutar las acciones ya definidas. Es importante lograr el compromiso de los participantes a fin de que las acciones planeadas se conviertan en realidad, por medio de ellos o de sus representados.

### ***Archivo de los datos***

En concordancia con la técnica de recolección de información que se hubiese adoptado -análisis documental, encuesta etnográfica, observación participante, observación no participante, entrevista individual estructurada, entrevista de grupo focal, taller investigativo o una combinación de las mismas-, se estructurará el sistema de archivo de datos.

Para el caso de las entrevistas, sean estas individuales o grupales, es necesario contar con un sistema de registro que permita recoger las transcripciones de las grabaciones realizadas, de manera que sean fácilmente recuperables para su análisis e integración con los datos recogidos a partir de otras técnicas. Se sugiere digitar esas transcripciones en un procesador de palabras y luego crear con ellas archivos bajo una denominación lógica y fácil de recordar, que logre

relacionar, desde su propio nombre, el origen de los mismos.

Es importante que la digitación se realice en un "archivo de texto sin formato", lo que quiere decir, que no se debe usar ninguna convención especial, del estilo de negrilla o subrayados. Así mismo, se debe emplear un tipo de letra estándar u homogéneo en todos los textos transcritos.

Estas observaciones también son válidas cuando el trabajo se realiza en transcripciones impresas en papel pues la inclusión de caracteres especiales como los ya señalados puede, durante el análisis de los mismos, interferir con la labor de codificación o marcado, en los textos transcritos, de los segmentos de información relevantes.

### ***Técnicas para realizar los análisis preliminares***

Bogdam y Bicklen (1982), afirman que el investigador necesita acudir constantemente a técnicas analíticas preliminares durante la recolección de datos, estas técnicas incluyen: a) forzarse uno mismo a estrechar el foco de la investigación, b) revisar constantemente las notas de campo con el propósito de determinar qué nuevas preguntas pueden ser contestadas fructíferamente, c) escribir "memos" acerca de aquello que se podría estar descubriendo en relación con varios tópicos y de las ideas emergentes.

### **EL CIERRE: REDUCCIÓN, PREPARACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

Este apartado se refiere al procesamiento de los datos recolectados por medio de distintas técnicas. Así mismo, se presentan algunas recomendaciones prácticas y eficientes para hacer factible y productivo el trabajo de análisis. Los tópicos en referencia son: cómo organizar el archivo de entrevistas y datos de campo, cómo identificar el lugar para ordenar el material y realizar el análisis, qué procedimientos emplear para analizar los datos, cómo organizar las ideas para estructurar el análisis, *qué* camino seguir para conciliar los procesos de recolección de información con los de análisis, qué procedimientos de verificación utilizar, cómo preparar los datos para realizar su análisis en el computador.

### ***La organización y "reducción" de los datos de las entrevistas y las notas de campo***

La primera tarea del procesamiento de la información es la organización de los datos disponibles. Esta organización pasa *por* tres etapas: una primera *descriptiva*, cuyo objetivo es registrar toda la información obtenida, de una manera bastante textual. Una segunda, cuyo objetivo es *segmentar* ese conjunto inicial de *datos*, a partir de unas categorías descriptivas que han emergido de los mismos y que permiten una reagrupación y una lectura distinta de esos mismos datos. Una tercera, , cuyo objetivo es estructurar la presentación sintética y conceptualizada de los datos, a partir de la interrelación de las categorías descriptivas identificadas y la construcción de categorías de segundo orden o axiales.

Para la construcción de categorías de segundo orden o axiales, a partir de la interrelación de las categorías descriptivas identificadas, algunos autores, como Miles y Huberman (1994), enuncian 13 técnicas, que ellos denominan, de generación de significación, la progresión de estas tácticas avanza desde la simple descripción hasta la explicación, y desde lo concreto hasta lo más conceptual y abstracto.

#### **1. Técnicas para generar significación integrando las distintas piezas de datos**

**Identificación de patrones y temas.** Esta técnica supone: rastrear sistemáticamente temas que se repiten, analizar causas y explicaciones, examinar las relaciones interpersonales consideradas y elaborar o usar constructos teóricos. El empleo de esta técnica puede ser productivo, cuando el número de situaciones y de datos es significativo.

Es necesario validar rigurosamente dichos patrones, examinando con mucho cuidado las evidencias disponibles, para ello es especialmente útil, examinar los casos negativos, es decir aquellos que no se ajustan al patrón identificado inicialmente.

**Identificación y examen del nivel de plausibilidad de los hallazgos.** Esta técnica conduce a la construcción de una impresión inicial que resultará útil para orientar el análisis en sus primeras etapas, pero que requerirá de una ulterior verificación o chequeo

frente a otras alternativas de generación de conclusiones.

La plausibilidad, en este sentido, es una suerte de indicador, que impele al investigador a aceptar una conclusión que parece razonable, pero que necesita una revisión más completa y rigurosa de sus bases de sustentación, antes de adoptarla de modo definitivo.

**Agrupación.** Ésta es una técnica que metafóricamente "ayuda al investigador a ver qué va con que o que se relaciona con qué". En la práctica, consiste en categorizar y ordenar por atributos de forma reiterativa o repetitiva, cosas, eventos, actos, actores, procesos, escenarios y situaciones dentro de unas categorías determinadas. Para ello el investigador ira agregando y comparando la nueva información.

Un medio práctico para categorizar consiste en elaborar una matriz de ubicación de aspectos de análisis según sus atributos. Para elaborar dicha matriz, se definirán tantas filas como situaciones se identifiquen y tantas columnas como atributos de esas situaciones se discriminen, de modo que, al inspeccionar las columnas, se puedan hallar entre todos los enunciados cuáles son críticos en determinadas situaciones y cuáles no.

Con esta técnica será posible identificar tipos de situaciones que pueden formarse al analizar y reordenar las filas de la matriz. Cada tipo se define, entonces, por compartir el mismo conjunto de atributos críticos.

La agrupación es una técnica analítica conducente a niveles de abstracción más altos. Para ello acude a la estrategia de subsumir o subordinar, dentro de casos o características más generales, los casos o detalles particulares. Es la típica categorización axial o relacional.

**Establecimiento de metáforas.** Es una técnica muy común en la investigación cualitativa, permite reducir los datos, tomando algunas particularidades y haciendo una generalización simple de ellos. Las metáforas, constituyen una excelente técnica de descentración y una forma práctica de conectar los hallazgos con la teoría.

La metáfora está a mitad de camino entre los hechos empíricos y la significación conceptual de los mismos. Sin embargo, es pertinente resaltar que el empleo de metáforas podría llevar a recolectar información y a seguir orientaciones que, observadas cuidadosamente, podrían estar llevando a deducir conclusiones

basadas en pocas evidencias.

En relación con lo anterior, Joaquín Hernández (1988), del análisis de varias investigaciones etnográficas concluye que el uso de las metáforas facilita la identificación de un cierre o una extensión del espacio semántico cultural que debe explorar un etnógrafo.

**Conteo.** Cuando en el curso de la investigación se identifica un patrón, generalmente, se independiza o aísla para efecto del análisis; un patrón es aquello que sucede consistentemente de una forma determinada un cierto número de veces. La operación que sirve de base a este proceso es el conteo.

Esta técnica es útil para: a) ver rápidamente qué se tiene en un gran cúmulo de datos, b) contrastar una intuición o hipótesis tentativa, y c) protegerse de algún sesgo en el análisis.

## **2. Técnicas para generar significación diferenciando las distintas piezas de datos**

Antes de presentarlas es conveniente precisar que si se abusa demasiado de ellas, se podría caer en una atomización del análisis que cuestionaría cualquier posibilidad de lograr descripciones y explicaciones coherentes e integradas de la temática investigada.

**Realización de contrastes y comparaciones.** Esta técnica se halla presente en varias de las opciones de investigación cualitativa que operan con una lógica inductiva. La teoría fundada, por ejemplo, la propone cómo una de sus técnicas básicas de análisis, denominándola: "El método de comparación constante".

El método de comparación constante comprende cuatro etapas: (1) comparar los incidentes aplicables a cada categoría, (2) integrar las categorías y sus propiedades, (3) delimitar la teoría, (4) escribir la teoría. Al respecto los autores mencionados refieren: "El propósito del método de comparación constante de unir codificación y análisis, es generar teoría más sistemáticamente (...) debe usarse ligado al muestreo teórico ya sea para tomar o recoger nuevos datos o para trabajar sobre datos previamente recogidos o compilados", (Glaser y Strauss, 1967, p. 102 y ss., véase Sandoval, 2002).

Para la comparación de incidentes aplicables a cada categoría, el investigador codificará los datos registrados para cada incidente o episodio, dentro de tantas categorías de análisis como le

sea posible. Por ejemplo, en un estudio, al comparar las respuestas de las enfermeras frente a la potencial muerte de sus pacientes de SIDA, surge la categoría de "*pérdida social*". Cada respuesta relevante involucrada en esta categoría muestra la evaluación que la enfermera ha hecho del grado de pérdida que su paciente podría representar para sí mismo, su familia, su profesión o su comunidad: "era tan joven...", "¿que van a hacer sus niños y su esposa sin él?", "podría haber sido un excelente educador...", "estaba tan lleno de vida, ... contagiaba su deseo de vivir...".

**División de variables.** Esta técnica puede utilizarse en muchos puntos y momentos del análisis. Al comenzar la conceptualización, es valiosa para desagregar variables que en un primer momento se asumían ingenuamente como monolíticas. Además, es útil cuando se están desarrollando y elaborando los esquemas de codificación. También al desarrollar los formatos de matriz la división de variables permite ver diferencias que de otra manera podrían quedar ocultas.

### **3. Técnicas para generar significación descubriendo constructos más abstractos y sus interrelaciones.**

**Inmersión de casos particulares en un caso general.** Es una técnica empleada por Glaser y Strauss,, cit. por Sandoval, 2002). como parte de su "Método de comparación constante", para descubrir los que él denomina "Procesos sociales básicos", tales como una negociación o regateo, que es una categoría de comportamiento más general dentro de la cual se involucran comportamientos más específicos tales como: discutir, argumentar, rehusar, ofrecer o conciliar.

**Factorización.** Esta técnica, por analogía al concepto usado en la estadística, es la que se utiliza cuando se descubre un patrón que agrupa segmentos de datos en un conjunto más pequeño de temas o constructos, en tanto que al hacer esto se estaría suponiendo o creando hipótesis de que algunos hechos o palabras, aparentemente dispersos, tienen algo en común o pertenecen a un mismo conjunto.

**Identificación de relaciones entre variables.** El compromiso de la teoría fundada por estructurar una comprensión coherente de los datos conduce a quienes investigan con este marco de referencia a construir una cadena lógica de evidencias y a elaborar una



conceptualización o teorización coherente. Al respecto, Glaser y Strauss, cit. por Sandoval, 2002). refiere que el investigador hace proposiciones teóricas acerca de las relaciones entre conceptos, más que planteamientos descriptivos acerca de la gente.

Una técnica recomendable para detectar estas relaciones sería el empleo de matrices, en tanto ellas facilitarían un proceso de inspección sistemático. También sería necesario relacionar los memos o notas analíticas producidas, de forma que arrojen nuevas luces sobre los datos recogidos, permitiendo, de esta manera, una comprensión progresivamente más completa de la realidad analizada. Sin embargo, es conveniente enfatizar que sólo en la medida en que se haya hecho previamente un mapeo claro y acertado de la realidad objeto de análisis se podrá hacer la pesquisa ordenada que exige esta técnica.

**Hallazgo de variables intervinientes.** El cierre tiene, en algunos momentos, la apariencia de un rompecabezas, en el cual, algunas piezas parecen no encajar ente sí. Cuando ello sucede, es oportuno estimar si existe la necesidad de buscar nuevos elementos no presentes y que permitirían relacionar armónicamente los elementos hasta ahora disponibles. Esas nuevas piezas (continuando la analogía) corresponden a las variables intervinientes. Para descubrir estas variables es conveniente recurrir a la técnica del muestreo de casos negativos, esta vez, tratando de indagar por la lógica que subyace a un comportamiento atípico y que se resumiría en la interrogante: ¿porqué, exactamente, estos casos y no otros se apartan del patrón común identificado?

**Construcción de una cadena lógica de evidencias.** El uso de esta técnica implica dos ciclos metodológicos entrelazados. El primero se denomina "inducción enumerativa" o "focalización progresiva", en el cual, el investigador colecciona un número variado de ejemplos, todos orientados en la misma dirección. El segundo se denomina "inducción eliminativa" o "comparaciones constantes" y "corroboraciones estructurales", donde el investigador prueba sus hipótesis contra otras alternativas de interpretación, poniendo en tela de juicio la generalidad del caso que está siendo abordado.

Esta técnica recuerda a los métodos de la inducción clásica, "de la concordancia" y "de las variaciones concomitantes", en el primer caso, y "de la diferencia" y "del residuo", en el segundo, formulados lógicamente por Stuart Mill en el siglo XIX, (Piscoya,

2000)

**El desarrollo de una conceptualización o teorización coherente.** Desde la perspectiva de la teoría fundada, Miles y Huberman (1994), es lícito afirmar que el método de investigación cualitativa conduce a un movimiento progresivo desde los datos empíricos hacia los esquemas conceptuales. Es decir, implica la transición desde las metáforas y sus interrelaciones, hacia los constructos y, desde allí, hacia las teorías.

Esta técnica implica la siguiente secuencia de acciones:

1. Establecer unos hallazgos puntuales;
2. Relacionar los hallazgos entre sí;
3. Nombrar o numerar los patrones identificados;
4. Identificar uno o varios constructos que corresponden a esos patrones;
5. Desarrollar tipologías y modelos. (Woods, 1987)

### ***Técnicas para probar o confirmar hallazgos***

Miles y Huberman (1994), enuncian 13 técnicas orientadas a la prueba o confirmación de hallazgos. Sucintamente, la lista de las técnicas en mención es la siguiente: chequeo de la representatividad, chequeo de los efectos del investigador, triangulación, ponderación de la evidencia, chequeo de las notas al margen, uso de casos extremos, revisión del significado de los casos o datos extraordinarios (excepciones), revisión de la evidencia negativa, realización de pruebas si... entonces..., resolver y eliminar las relaciones espurias, replicar hallazgos, chequear explicaciones rivales, obtener la retroalimentación (feedback) de los informantes.

De la lista antes presentada quizá la de mayor uso y trascendencia sea la técnica de retroalimentación de los informantes, en virtud del compromiso de la investigación cualitativa de conocer la realidad sociocultural desde la perspectiva de los actores sociales que la construyen, y que no sería otra cosa que una fuente de "validación fenomenológica", Bronfembrenner (1976).

### ***Técnicas de codificación usadas para analizar los datos de campo***

Técnicas para un análisis de los datos desde una lógica de secuencialidad Bogdam y Bicklen (cit. por Pérez, 1998), hacen la

distinción entre análisis en el campo y análisis después de la recolección de datos, precisando que el análisis después del trabajo de campo concierne principalmente al desarrollo del sistema de codificación. Para ello presentan varias familias de códigos, que siendo genéricos podrían aplicarse a una gran variedad de contextos. Una relación básica de estos códigos es la siguiente:

- Códigos de contexto - escenario
- Códigos atinentes a las perspectivas de los informantes
- Códigos acerca de cómo los informantes piensan acerca de las personas y los objetos
- Códigos de proceso
- Códigos de actividad
- Códigos de técnica
- Códigos de relaciones entre personas

**1. El proceso de construcción y validación de categorías.** El desarrollo del sistema de categorías es el primer paso para la estructuración de este análisis tras la culminación parcial o total del trabajo de campo. Este se desarrolla en tres grandes fases o etapas: descriptiva, relacional y selectiva.

**1.1. Primer nivel de categorización o Codificación descriptiva.** Se inicia con una fase exploratoria en la cual aparece un primer tipo de *categorías* eminentemente *descriptivas*. Estas emergen o surgen de un primer contacto con los datos recolectados y con su ayuda se busca comprender, de una manera lógica y coherente, la información recogida, reduciendo el número de unidades de análisis. Este primer sistema de categorías empleará, para nombrar sus unidades de análisis o categorías, los llamados *Códigos crudos o descriptivos*. Los cuales pueden ser, alternativa o simultáneamente, de dos tipos: "vivos" o "sustantivos". En los *Códigos vivos*, se emplean expresiones textuales de los actores y en los *Códigos sustantivos*, se acude a denominaciones creadas por el investigador, pero apoyadas en rasgos que es posible identificar y evidenciar en los datos recogidos y agrupados por dicho investigador.

**1.2 Segundo nivel de categorización o Codificación axial o relacional.** En la medida que avanzan, tanto el proceso de recolección de información como el proceso de análisis, se va generando un segundo tipo de categorías resultante de la organización de las categorías descriptivas inicialmente formuladas.

Este sistema de categorías de tipo fundamentalmente relacional, es consecuencia de un proceso de conceptualización de los datos obtenidos. Es decir, las categorías descriptivas que vinculan entre sí dos o más observaciones darán paso a las categorías relacionales, que son de orden más teórico y vinculan entre sí dos o más categorías descriptivas o teóricas de orden inferior. Estas nuevas *categorías* recibirán el nombre de *axiales o relacionales*.

### **1.3 Tercer nivel de categorización o Codificación selectiva.**

En esta etapa, luego de una depuración empírica y conceptual, que incluye el análisis de los casos negativos, la triangulación y la contrastación o feedback con los informantes, entre otras técnicas, tendrá lugar un proceso de categorización selectiva, que arrojará como resultado la identificación o el desarrollo de una o varias *categorías núcleo*, que articularán todo el sistema de categorías construido durante la investigación. Una técnica muy útil para facilitar esta última etapa es el desarrollo de las matrices de análisis mencionadas líneas atrás.

Es conveniente señalar que para la identificación o construcción de ciertas categorías núcleo resulta útil emplear matrices que permitan examinar la magnitud y la calidad de las relaciones entre las categorías identificadas o desarrolladas. El valor de esta técnica de cierre es principalmente heurístico o generador, ya que como antes mencionamos la validación de los hallazgos se tiene que dar en un proceso de interacción y diálogo con los protagonistas de la realidad sociocultural objeto de análisis.

El proceso de categorización, en estricto, se tendría que mantener en permanente confrontación con los datos hasta que, por un lado, ninguna información de la que se continúa recolectando aporte nuevos elementos a los patrones que ya se lograron establecer en las etapas previas de captura de datos, es decir, hasta que se produzca lo que los creadores de la teoría fundada denominan "saturación de las categorías", y por el otro, hasta que todos los casos negativos hayan sido debidamente confrontados y esclarecidos.

### ***Organización y el análisis de datos cualitativos asistido por Software***

En la actualidad existen referenciados en internet una gran variedad de *Softwares* para ayudar al investigador a realizar análisis

de datos cualitativos. Por Ejemplo, en la página *web* del “*Text Análisis Info Page*” o en la del “*Qual Page: Resources for Qualitative Researchers*”, en donde además, se ofrece una información detallada sobre todos ellos y la forma de adquirirlos.

Brevemente informamos que las calidades y el tipo de utilidad que prestan a la tarea de análisis lleva a los entendidos a distinguir tres grandes subgrupos dentro de esas aplicaciones. a) los recuperadores de texto que corresponden a una primera generación de software, especializado; b) los llamados programas de codificación y recuperación que representarían una segunda generación, y c) los programas conocidos como de elaboración teórica y que representarían una tercera generación. A esta última pertenecen “*The Ethnograph v.5.0*”, *ATLAS ti*, *AQUAD*, *NUDIST e HiperRESEARCH*.

Por nuestra parte tenemos información del creciente uso en nuestro medio del programa *ATLAS ti*, en investigaciones en Ciencias Sociales, el cual es un *Software* (Muñoz, 2003) que permite el tratamiento de datos textuales, gráficos, de audio, y de video mediante codificación intuitiva y fácil sobre la pantalla del computador (arrastre con el ratón), con definición flexible de segmentos de datos. Permite además un número prácticamente ilimitado de documentos, segmentos, códigos, y notas, así como "trazar mapas mentales", y asignar anotaciones a todo tipo de unidades, segmentos de datos, códigos, notas, etc. Los datos relacionados pueden ser manejados mediante enlaces de hipertexto. La generación de textos en HTML posibilita formatear la investigación para su publicación en la Web.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Gayou, J. (2003) *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós
- Coffey, A. Y Atkinson P. (2003) *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. estrategias complementarias de investigación*. Antioquia: U. de Antioquia
- Kornblit, A. (2004) *Metodologías cualitativas en ciencias sociales. modelos y procedimientos de análisis*. Buenos Aires: Biblos.
- Mejía, J. (1999) De la construcción del conocimiento social a la práctica de la investigación cualitativa. *Investigaciones Sociales, II(3)*. (Revista del IHS -UNMSM).

- Mejía, J. (2003) técnicas cualitativas de investigación en las ciencias sociales. *Investigaciones Sociales (Revista del IHS-UNMSM)*.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. 1994) *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook* Thousand, CA: Sage.
- Morgan, D. (1988) *Focus groups as qualitative research*. California: Sage
- Muñoz, J. (2003) *Análisis cualitativo de datos textuales con Atlas / Ti*. Barcelona: U. Autónoma de Barcelona
- Patton, M. (1988) *How to use qualitative methods in evaluation*. California: Sage.
- Pérez, G. (1998) *Investigación cualitativa. retos e interrogantes. Técnicas y análisis de datos*. Madrid: La Muralla
- Pérez, G. (2001) Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural. Madrid: Narcea.
- Pérez, G. (2001a) Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Métodos. Madrid: La Muralla
- Piscoya, L. (2000) *Tópicos en epistemología*. Lima: UIGV.
- Quintana, A. (1996) Un Modelo de aproximación empírica a la investigación en psicología y ciencias humanas. *Revista Peruana de Psicología*. 1(1), 7-25.
- Sandoval, C. (2002) Investigación Cualitativa. En *Especialización en Teoría, Metodos y Técnicas de Investigación Social*. Colombia: Arfo
- Schwartz, H. Jacobs, J. (1984) *Sociología Cualitativa: Método para la reconstrucción de la realidad*. México: Trillas
- Strauss, A. y Corbín, J. (2002) *Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la Teoría Fundamentada*. Antioquia: U. de Antioquia
- Woods, P. (1987) Redacción. En: *La escuela por dentro: la etnografía en la investigación educativa*. Barcelona: Paidós.