



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIEDUCATIVAS

Proyecto promoción de la investigación en la Escuela Normal Central de Managua y
Escuela Normal “Ricardo Morales Avilés” de Carazo

Documento para la capacitación

Métodos y técnicas de Investigación

II Capacitación

Programa elaborado por:

Ms. C. Remigia Báez Sevilla
Ms. C. Valinda Sequeira Calero



UNAN-MANAGUA



Con el auspicio de la Asociación para el Fomento al Desarrollo de Nicaragua
(AFODENIC) y la Fundación Barceló

Managua, 8 de septiembre del 2006

Introducción

Este documento sirve de base para el desarrollo del programa de capacitación “Métodos y técnicas de Investigación” y está dirigido a directivos, docentes tutores de tesis y estudiantes del primer año del plan C, coordinadores de equipos de investigación de aulas de clase, de la Escuela Normal Central de Managua y Escuela Normal “Ricardo Morales Avilés” de Carazo.

La capacitación es un componente importante del Proyecto promoción de la investigación en la Escuela Normal Central de Managua y Escuela Normal “Ricardo Morales Avilés” de Carazo, a través del cual se pretende contribuir al fortalecimiento de los conocimientos básicos y las habilidades sobre investigación educativa de docentes y estudiantes de la Escuela Normal Central de Managua y Escuela Normal “Ricardo Morales Avilés” de Carazo.

Este es el segundo material elaborado como parte de la serie de capacitaciones en el marco del proyecto de Promoción de la Investigación que se está impulsando de forma conjunta entre las escuelas normales antes mencionadas y el Centro de Investigaciones Socio-educativas de la UNAN-MANAGUA.

El desarrollo de los contenidos sobre los Métodos y Técnicas de Investigación tiene como antecedente la capacitación sobre “El Diseño de la Investigación”, a través del cual se abordaron los temas relacionados con el proceso de investigación correspondiente a la planificación de este proceso, desarrollados en el marco de este proyecto.

Este material servirá de guía para el proceso de selección de los métodos y técnicas adecuadas, así como la construcción de instrumentos empíricos para la obtención de la información, partiendo del diseño elaborado por cada uno de los equipos de investigación.

Producto de la capacitación los participantes: coordinadores y tutores de tesis reproducirán los conocimientos al resto de estudiantes que integran los equipos de investigación, en las diferentes aulas de clase del primer año de magisterio de las dos escuelas normales.

INDICE

3

Página

1. La etapa de recolección de datos en la investigación: ----- 6

1.1. Características

1.2. Fuentes de recolección de información

- Fuentes primarias
- Fuentes secundarias

1.3. Técnicas de recolección de información.

1.4 Proceso para la recolección de la información.

2. Conceptuación de método, técnica y procedimiento. ----- 10

- Método
- Técnica y procedimiento

3. Construcción de instrumentos y recolección de datos. ----- 12

3.1. Recolección de datos desde el enfoque cuantitativo.

- ¿Qué significa medir?
- ¿Qué requisito debe cubrir un instrumento de medición?
- Factores que pueden afectar la confiabilidad y validez.

3.2. Recolección de datos desde el enfoque cualitativo.

- La validez, confiabilidad y el muestreo en la cualitativa.

4. La observación. ----- 26

4.1. Características según el enfoque cuantitativa.

4.2. Características según el enfoque cualitativo.

4.3. Elementos a tomar en cuenta para realizar una buena observación.

- Planificación
- Recogida de datos y registros

4.4. Técnicas e instrumentos habituales de la observación

- Sistemas categoriales
- Sistemas descriptivos
- Sistemas narrativos
- Sistemas tecnológicos

4.5. La observación participante

- Relación de implicación con la observación, la confirmabilidad y la credibilidad de la información.
- Orientaciones prácticas para el observador participante.
- Aplicaciones de la observación participante.
- Tipos de observación.

4.6. Ventajas y desventajas de la observación.

5. La encuesta. ----- 40

5.1. Características

5.2. Pasos para la aplicación de la encuesta

5.3. El cuestionario

5.4. Ventajas y desventajas

5.5. La encuesta en la investigación cualitativa

5.6. Las escalas

6. La entrevista. ----- 52

6.1. Características

6.2. Tipos y técnicas para entrevista

6.3. Ventajas y desventajas de la entrevista

6.4. La entrevista para estudios cualitativos.

7. El análisis documental. -----	61
7.1. Características	
7.2. Tipos de documentos.	
7.3. Ventajas e inconvenientes de los documentos.	
8. El grupo focal. -----	66
8.1. Características	
8.2. Recomendaciones y técnicas.	
9. Otras técnicas cualitativas. -----	77
9.1. Historia de la vida.	
9.2. Técnicas grupales	
• Actividades recreativas	
• Asamblea	
• Conferencias	
• Discusión en grupos pequeños	
• Dramatización	
• Grupo T	
• Jornadas	
• Diálogos simultáneos	
• Psicomunidad	
• Simposio	
• Sociodrama	
• Talleres	
10. Bibliografía. -----	87
11. Anexos. -----	89

1. La etapa de recolección de datos en la investigación

1.1. Características:

Una vez que hemos definido nuestro problema de estudio e hipótesis (si es que se establecieron) y seleccionamos el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada (probabilística, no probabilística, estudio de caso), de acuerdo con nuestro enfoque elegido (cuantitativo o cualitativo), *la siguiente etapa* consiste en *recolectar los datos* pertinentes sobre variables, sucesos, contextos, categorías, comunidades u objetos involucrados en la investigación.

Esta etapa de recolección de información en investigación se conoce también como trabajo de campo.

Recolectar los datos implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí:

a) *Seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos* entre los disponibles en el área de estudio en la cual se inserte nuestra investigación o *desarrollar uno*. Este instrumento debe ser válido y confiable, de lo contrario no podemos basarnos en sus resultados.

b) *Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos*. Es decir, obtener observaciones, registros o mediciones de variables, sucesos, contextos, categorías u objetos que son de interés para nuestro estudio.

c) *Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas* para que se analicen correctamente.

Un aspecto muy importante en el proceso de una investigación es el que tiene relación con la obtención de la información, pues de ello dependen la confiabilidad y validez del estudio. Obtener información confiable y válida requiere cuidado y dedicación.

Estos datos o información que va a recolectarse son el medio a través del cual se prueban las hipótesis, se responden las preguntas de investigación y se logran los objetivos del estudio originados del problema de investigación.

Los datos, entonces, deben ser confiables, es decir, deben ser pertinentes y suficientes, para lo cual es necesario definir las fuentes y técnicas adecuadas para su recolección.

Antes de someter un instrumento a la aplicación definitiva es recomendable hacer una prueba piloto, sometiéndolo a criterio de una población similar a la que pasará el instrumento definitivo, en el caso de los estudios cuantitativos.

En el caso del enfoque cualitativo, por lo común los datos se recolectan en⁷ dos etapas: durante la inmersión inicial en el campo o contexto del estudio (aunque sea de manera incipiente) y en la recolección definitiva de los datos.

Para recolectar datos disponemos de una gran variedad de instrumentos o técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, y en un mismo estudio podemos utilizar ambos tipos.

En los estudios cualitativos, el procedimiento usual es aplicar un instrumento o método de recolección de datos, cuya esencia sea también cualitativa, pero se podría tener algún elemento cuantitativo. En un estudio cuantitativo casi siempre se utiliza un instrumento que mida las variables de interés (de corte cuantitativo), aunque también podría contener algún elemento cualitativo.

1.2. Fuentes de recolección de información:

De acuerdo con Cerda, usualmente se habla de dos tipos de fuentes de recolección de información; las primarias y las secundarias.

- *Fuentes primarias:* son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera.

Se obtiene información primaria cuando se observan directamente los hechos (presencian un acto de promoción, observar sistemáticamente el aula de clase, etcétera), cuando se entrevista directamente a las personas que tienen relación directa con la situación objeto del estudio (en el caso de que quiera conocerse la opinión de los directores de escuela sobre el impacto de las políticas educativas en la actividad de la escuela, la información directa se genera cuando se entrevista directamente a los directores y no cuando se lee en un periódico, un libro, o se escucha en un noticiero).

- *Fuentes secundarias:* son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o situaciones, sino que los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros, medios de información e internet.

En investigación, cualquiera de estas fuentes es válida siempre y cuando el investigador siga un procedimiento sistematizado y adecuado a las características del tema y a los objetivos, al marco teórico, a las hipótesis, al tipo de estudio y al diseño seleccionado.

En investigación, cuanto mayor rigor y exigencia se involucren en el⁸ proceso del desarrollo del estudio, más válido y confiable es el conocimiento generado.

1.3. Técnicas de recolección de información.

En investigación existe gran variedad de técnicas o herramientas para la recolección de información; las más usadas son:

- *Encuesta: es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.*

La encuesta se fundamenta en el cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

- *Entrevista: es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.*
- *Observación directa: en el campo educativo, la observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos.*
- *Análisis de documentos: técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio.*
- *Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos.*

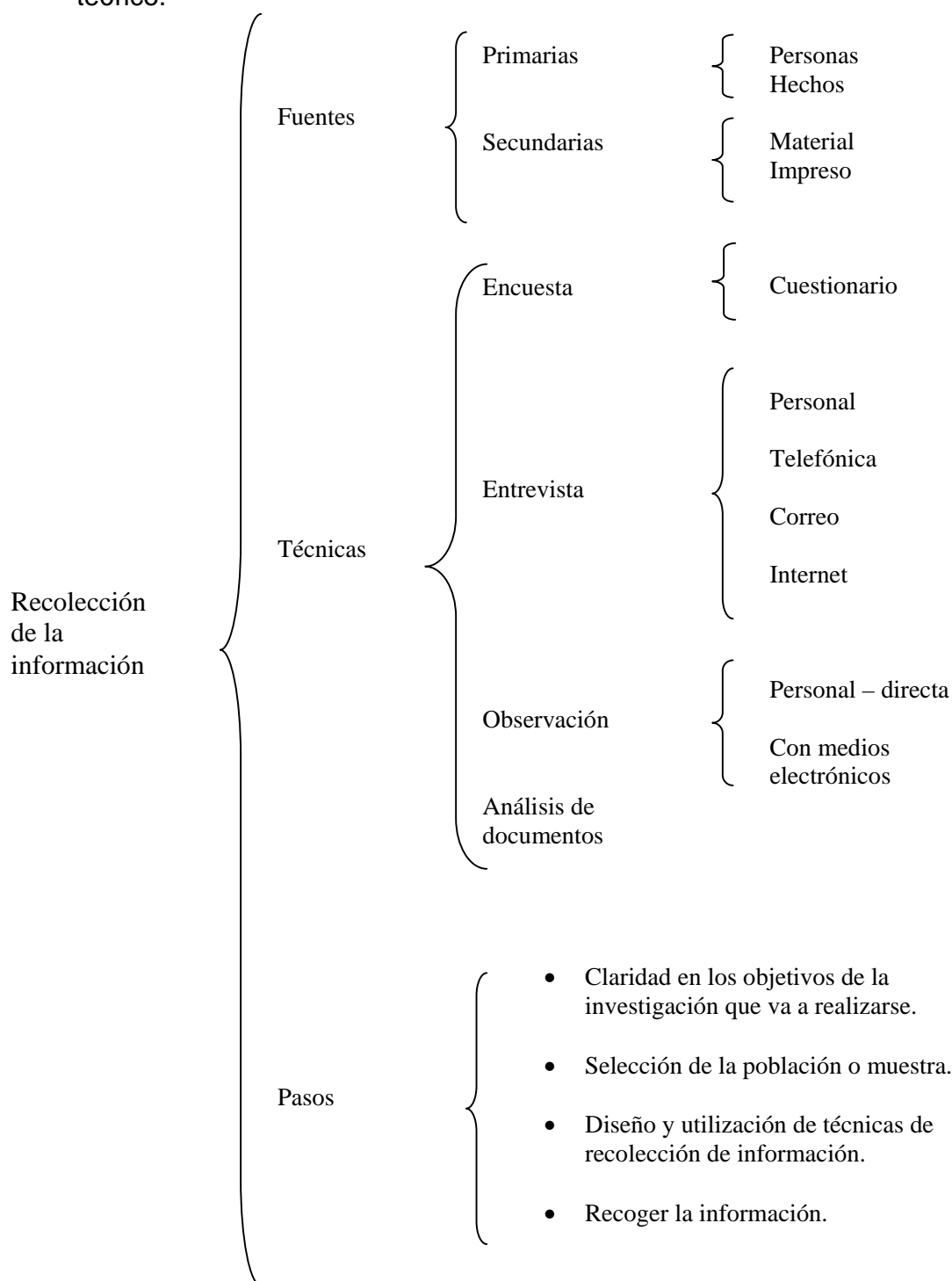
1.4. Proceso para la recolección de datos:

La recopilación de información es un proceso que implica una serie de pasos. Aquí se presenta un esquema general que puede usarse para la recolección de los datos necesarios para responder a los objetivos y para probar la hipótesis de la investigación o ambos.

Estos pasos son los siguientes:

- a) Tener claros los objetivos propuestos en la investigación y las variables de la hipótesis (si las hay).

- b) Haber seleccionado la población o muestra objeto del estudio.
- c) Definir las técnicas de recolección de información (elaborarlas y validarlas).
- d) Procesar la información obtenida para luego analizarla y generar conclusiones y discusión de los resultados obtenidos y relacionarla con lo planteado en el marco teórico.



2. Conceptuación de método, técnica y procedimiento

Método:

Los hechos son el punto de partida de este proceso y el método científico es el “camino” para llegar a la acumulación, cada día más creciente, de conocimientos acerca del hombre y la sociedad.

La palabra “método” se deriva de los vocablos griegos “meta”, o sea, a lo largo” y “odos” que significa “camino”

Esto debe entenderse como:

- La manera de ordenar una actividad a un fin.
- El orden sistemático que se impone en la investigación científica y nos conduce al conocimiento.
- El camino por el que se llega a cierto resultado en la actividad científica, cuando dicho camino no ha sido fijado por anticipado de manera deliberada y reflexiva.

El método es el procedimiento planeado que se sigue en la actividad científica para descubrir las formas de existencia de los procesos, distinguir las fases de su desarrollo, desentrañar sus enlaces internos y externos, esclarecer sus interrelaciones con otros procesos, generalizar y profundizar los conocimientos adquiridos de este modo, demostrarlos luego con rigor racional y conseguir después su comprobación en el experimento y con la técnica de su aplicación. (Gortari, 1979)

Podría decirse que el método es un conjunto de principios generales que sientan las bases de la investigación. Es un procedimiento concreto que se emplea, de acuerdo con el objeto y con los fines de ésta, para organizar los pasos y propiciar resultados coherentes. Esto ayudará a establecer conclusiones objetivas y permite no sólo alcanzar adecuadamente el conocimiento, sino resolver problemas.

Desde ya, debe tenerse claro que:

El método no es un conjunto de técnicas.

Aunque las técnicas forman parte del método puede decirse que todo método incluye técnicas, mientras que no hay técnicas que incluya como parte integrante a un método.

El método consta de varias técnicas, aunque un conjunto de éstas no conforman, necesariamente, un método.

El método es la clave para llegar a la verdad, ya que se levanta sobre la base de la problemática de la relación entre nuestros pensamientos y los objetos. Por eso se dice que el método cumple con dos acciones fundamentales.

- Construye conceptos verdaderos
- Mantiene vivos los conocimientos.

Según Cázares y otros, todo investigador debe recordar que el método no es algo arbitrario, y que su validez está en relación directa con su adaptación al objeto al cual se aplica y al fin que se persigue.

Pero, como ya se sabe, es el **método científico** el que sigue el **camino** de la **duda sistemática** y aprovecha el **análisis**, la **síntesis**, la **deducción** y la **inducción**, lo que quiere decir que contiene las operaciones lógicas.

El uso del método científico es el que distingue a la ciencia de otro tipo de conocimiento.

Se insiste en recordar que aunque el conocimiento científico no es definitivo, el método científico se encarga de **perfeccionarlo**.

Debe evocarse también, que el conocimiento científico está sujeto a dudas, pero el método científico, que es la lógica general, busca darle valor a los méritos de una investigación.

La validez de un método se da cuando se busca una manera de hacer la investigación, es decir, cuando se usa técnicas de investigación.

Técnica:

Es un procedimiento, o conjunto de procedimientos, regulado y provisto de una determinada eficacia. Las técnicas constituyen una de las partes más adelantadas de la actividad científica, (Gortari, 1979)

Se dice que la técnica es un conjunto de instrumentos de medición, elaborados con base en los conocimientos científicos.

Si anteriormente se dijo que el método es el “camino”, podría decirse que la técnica es el **instrumento** o los **medios** utilizados para llegar a la meta.

El instrumento no es necesariamente un “aparato” mecánico o electrónico, puede ser un inventario, un “test” una entrevista, un cuestionario, un formulario, un cálculo estadístico, etc., en fin, puede decirse que es **una herramienta** que se usa en la investigación.

Pueden clasificarse en: **técnicas de recolección de la información y técnicas de medición.**

Las primeras tienen como propósito, como su nombre lo indica, recoger la información ordenadamente y las segundas intentan medir aspectos propios de lo que se desea investigar.

Al ser las técnicas una herramienta del método, puede recurrirse a varias de éstas o a ninguna, lo importante es utilizar las adecuadas, en forma correcta y planificada.

3. Construcción de instrumentos y recolección de datos

3.1. Recolección de datos desde el enfoque cuantitativo

Bajo la perspectiva cuantitativa, recolectar los datos es equivalente a “medir”.

¿Qué significa medir?

De acuerdo con la definición clásica del término, ampliamente difundida, medir significa “asignar números a objetos y eventos de acuerdo con reglas” (Stevens, 2001). Sin embargo, como señalan Carmines y Zeller (1979), esta definición es más apropiada para las ciencias físicas que para las ciencias sociales, ya que varios de los fenómenos que son medidos en éstas no pueden caracterizarse como objetos o eventos, puesto que son demasiado abstractos para ello. La disonancia cognitiva, la alineación, el producto nacional bruto, la cultura fiscal y la credibilidad son conceptos tan abstractos que deben ser considerados “cosas que pueden verse o tocarse” (definición de evento) (Carmines y Zeller, 1988, p.10).

Este razonamiento nos hace sugerir que es más adecuado definir la *medición* como “*el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos*”, el cual se realiza mediante un plan explícito y organizado para clasificar (y frecuentemente cuantificar) los datos disponibles (los indicadores), en términos del concepto que el investigador tiene en mente (Carmines y Zeller, 1988, p. 10). En este proceso, el *instrumento de medición o de recolección de datos* juega un papel central. Sin él, no hay observaciones clasificadas.

La definición sugerida incluye dos consideraciones: la primera es desde el punto de vista empírico y se resume en que *el centro de atención es la respuesta observable (sea una alternativa de respuesta observable en un cuestionario, una conducta grabada vía observación o una respuesta dada a un entrevistador)*. La segunda es desde una perspectiva teórica y se refiere a que *el interés se sitúa en el concepto subyacente no observable* que es representado por la respuesta (Carmines y Zeller, 1988). Así, los registros del instrumento de medición representan valores observables de conceptos abstractos. *Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. En términos cuantitativos: capturo verdaderamente la “realidad” que deseo capturar.*

En toda investigación cuantitativa aplicamos un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis (y cuando no hay hipótesis simplemente para medir las variables de interés). Esa medición es efectiva cuando el instrumento de recolección de datos en realidad representa a las variables que tenemos en mente. Si no es así, nuestra medición es deficiente; por lo tanto, la investigación no es digna de tomarse en cuenta. Desde luego, no hay medición perfecta. Es casi imposible que

representemos con fidelidad variables, tales como la inteligencia emocional,¹³ la motivación, el nivel socioeconómico, el liderazgo democrático, la actitud hacia el sexo y otras más; pero es un hecho que debemos acercarnos los más posible a la representación fiel de las variables a observar, mediante el instrumento de medición que desarrollemos. Se trata de un precepto básico del enfoque cuantitativo.

¿Que requisitos debe cubrir un instrumento de medición?

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: *confiabilidad* y *validez*.

La *confiabilidad* de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Por ejemplo, si se midiera en este momento la temperatura ambiental usando un termómetro y éste indicara que hay 22°C. Un minuto más tarde se consultará otra vez y el termómetro indicará que hay 5°C. Tres minutos después se observará el termómetro y éste indicará que hay 40°C. Dicho termómetro no sería confiable, ya que su aplicación repetida produce resultados distintos. Asimismo, si una prueba de inteligencia (IQ) se aplica hoy a un grupo de personas y da ciertos valores de inteligencia, se aplica un mes después y proporciona valores diferentes, al igual que en subsecuentes mediciones, tal prueba no sería confiable (analícense los valores del cuadro siguiente.), suponiendo que los coeficientes de inteligencia oscilaran entre 95 y 150. Los resultados no son consistentes; no se puede “confiar” en ellos.

PRIMERA APLICACIÓN		SEGUNDA APLICACIÓN		TERCERA APLICACIÓN	
Martha	130	Laura	131	Luis	140
Laura	125	Luis	130	Teresa	129
Gabriel	118	Marco	127	Martha	124
Luis	112	Gabriel	120	Rosa María	120
Marco	110	Chester	118	Laura	109
Rosa María	110	Teresa	118	Chester	108
Chester	108	Martha	115	Gabriel	103
Teresa	107	Rosa María	107	Marco	101

La *confiabilidad* de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, las cuales se comentarán brevemente después de revisar el concepto de validez.

La *validez* es términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento para medir la inteligencia válida debe medir la inteligencia y no la memoria. Una prueba sobre conocimientos de historia tiene que medir esto y no conocimientos de literatura histórica. Un método para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa. En apariencia es sencillo lograr la validez. Después de todo, como dijo un estudiante: “Pensamos es la variable y vemos cómo hacer preguntas sobre esa variable. “Esto sería factible en unos cuantos casos (como lo sería el “sexo” de una persona). Sin embargo, la situación no es tan simple cuando se trata de variables como la motivación, la calidad de

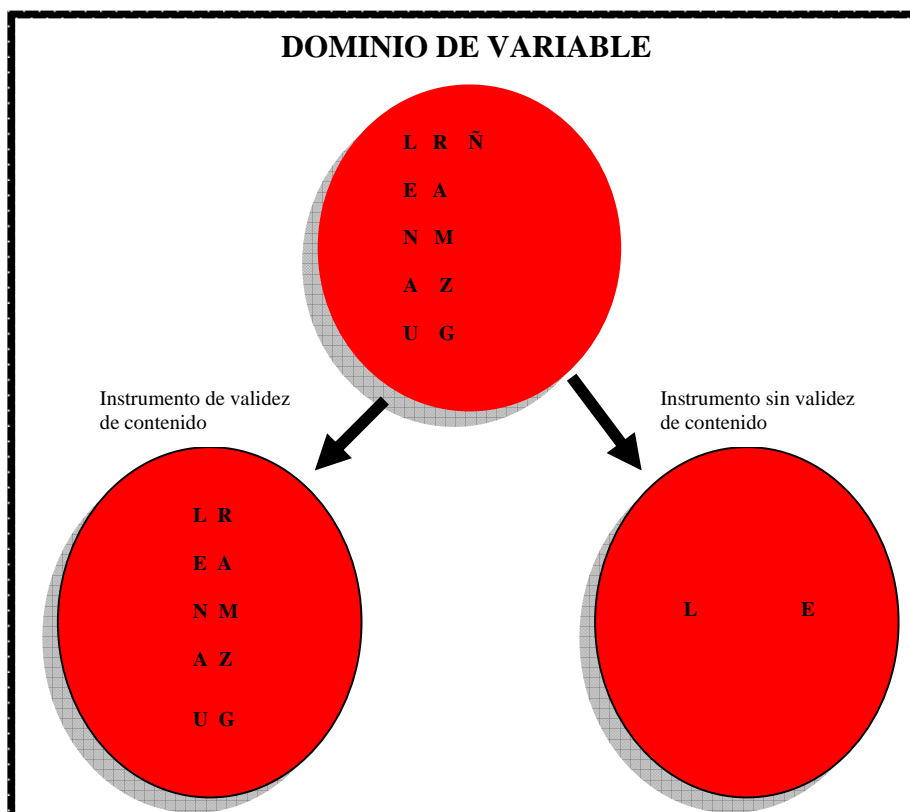
servicio a los clientes, la actitud hacia un candidato político, y menos aún¹⁴ con sentimientos y emociones, así como de variables con las que trabajamos en las ciencias, particularmente en las sociales. La validez es una cuestión más compleja que debe alcanzarse en todo instrumento de medición que se aplica. (Kerlinger (1979, p. 138) plantea la siguiente pregunta respecto a la validez: ¿Está midiendo lo que cree que está midiendo? Si es así, su medida es válida; si no, no lo es.

La *validez* es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia (Wiersma, 1999; Gronlund, 1990): 1. *evidencia relacionada con el contenido*, 2. *evidencia relacionada con el criterio* y 3. *evidencia relacionada con el constructo*. Hablaremos de cada una de ellas.

1.- Evidencia relacionada con el contenido

La *validez de contenido* se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa al concepto medido (Bohrnstedt, 1976). Por ejemplo, una prueba de operaciones aritméticas no tendrá validez de contenido si incluye sólo problemas de resta y excluye problemas de suma, multiplicación o división (Carmines y Zeller, 1988). O bien, una prueba de conocimientos sobre canciones de los Beatles no deberá basarse solamente en sus álbumes *Let it Be* y *Abbey Road*, sino que debe incluir canciones de todos sus discos. O una prueba de conocimientos de líderes históricos de América Latina que omita a Simón Bolívar, Salvador Allende o Benito Juárez, y se concentre en Eva y Domingo Perón, Augusto Pinochet, el cura Miguel Hidalgo y otros líderes.

Un instrumento de medición requiere *contener* representados prácticamente todos los ítems del dominio de contenido de las variables a medir. Este hecho se ilustra en la figura siguiente:



2.- Evidencia relacionada con el criterio.

La *validez de criterio* establece la validez de un instrumento de medición comparándola con algún criterio externo. Este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento (Wierma, 1999). Cuanto más se relacionen los resultados del instrumento de medición con el criterio, la validez de criterio será mayor. Por ejemplo, un investigador valida un examen sobre administración escolar mostrando la exactitud con la que el examen predice qué tan bien un grupo de docentes es capaz de dirigir un centro educativo.

Si el criterio se fija en el *presente*, se habla de *validez concurrente* (los resultados del instrumento se correlacionan con el criterio en el mismo momento o punto de tiempo). Por ejemplo, un cuestionario para detectar las preferencias del electorado por los distintos partidos contendientes puede validarse aplicándolo tres o cuatro días antes de la elección, y sus resultados compararlos con los resultados finales de la elección.

Si el criterio se fija en el *futuro*, se habla de *validez predictiva*. Por ejemplo, una prueba para determinar la capacidad administrativa de altos ejecutivos se validaría comparando sus resultados con el futuro desempeño de los ejecutivos medidos.

3. Evidencia relacionada con el constructo

La *validez de constructo* es probablemente la más importante, sobre todo desde una perspectiva científica, y se refiere al grado en el que una medición se relaciona de manera consistente con otras mediciones, de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos o constructor) que se están midiendo. Un *constructo* es una variable medida y que tiene lugar dentro de una teoría o un esquema teórico.

Por ejemplo, supongamos que un investigador desea evaluar la *validez de constructo* de una medición particular, digamos una escala de motivación intrínseca: el *cuestionario de reacción a tareas*; en su versión mexicana (Hernández-Sampieri y Cortés, 1982). Estos autores sostienen que el nivel de motivación intrínseca hacia una tarea está relacionado positivamente con el grado de persistencia adicional en el desarrollo de la tarea está relacionado positivamente con el grado de persistencia adicional intrínseca son los que suelen quedarse más tiempo adicional, una vez que concluye su jornada). En consecuencia, la predicción teórica es que a mayor motivación intrínseca habrá mayor persistencia adicional en la tarea. El investigador administra dicho cuestionario de motivación intrínseca a un grupo de trabajadores y también determina su persistencia adicional en el trabajo, ambas mediciones están correlacionadas. Si la correlación es positiva y sustancial, se aporta evidencia para la validez de constructo del *cuestionario de reacción a tareas*, versión mexicana (a la validez para medir la motivación intrínseca).

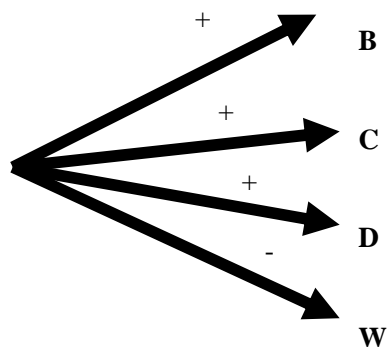
La *validez de constructo* incluye tres etapas:

1. *Se establece y especifica la relación teórica entre los conceptos (sobre la base del marco teórico).*
2. *Se correlacionan ambos conceptos y se analiza cuidadosamente la correlación.*
3. *Se interpreta la evidencia empírica de acuerdo con el nivel en el que clarifica la validez de constructo de una medición en particular.*

El proceso de *validación de un constructo* está vinculado con la teoría. No es posible llevar a cabo la validación de constructo, a menos que exista un marco teórico que soporte la variable en relación con otras variables. Desde luego, no es necesaria una teoría muy desarrollada, pero sí investigaciones que hayan demostrado que los conceptos se relacionan. Cuanto más elaborado y comprobado se encuentre el marco teórico que apoya la hipótesis, la validación de constructo arrojará mayor luz sobre la validez de un instrumento de medición. Mayor confianza tenemos en la validez de constructo de una medición cuando sus resultados se correlacionan significativamente con un mayor número de mediciones de variable que, en teoría y de acuerdo con estudios antecedentes, están relacionadas. Esto se representa en la siguiente figura.

INSTRUMENTO MIDE CONSTRUCTO “A”

Teoría
(Investigaciones hechas) encontraron que “A” se relaciona positivamente con “B”, C y D. Y negativamente con W.



Si el instrumento mide realmente “A”, sus resultados deben relacionarse positivamente con los obtenidos en las mediciones de B, C y D; y relacionarse negativamente con los resultados de W.

Para analizar las posibles interpretaciones de evidencia negativa en la *validez de constructo*, se sugiere consultar a Cronbach y Meehl (1955) y a Cronbach (1984).

$$\text{VALIDEZ TOTAL} = \text{VALIDEZ DE CONTENIDO} + \text{VALIDEZ DE CRITERIO} + \text{VALIDEZ DE CONSTRUCTO}$$

Así, la validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de tres tipos de evidencia. Cuando mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar la (s) variable (s) que pretende medir.

Cabe agregar que un instrumento de *medición puede ser confiable, pero no necesariamente válido* (un aparato, por ejemplo, quizá sea consistente en los resultados que produce, pero no mida lo que pretende). Por ello es requisito que el instrumento de medición demuestre ser confiable y válido. De no ser así, los resultados de la investigación no deben tomarse en serio.

Factores que pueden afectar la confiabilidad y la validez

Hay diversos factores que llegan a afectar la confiabilidad y la validez de los instrumentos de medición.

El primero de ellos es la improvisación. Algunas personas creen que elegir un instrumento de medición o desarrollar uno es algo que puede tomarse a la ligera. Incluso, algunos profesores piden a los alumnos que construyan instrumentos de medición de un día para otro o, lo que es casi lo mismo, de una semana a otra, lo cual habla del poco o nulo conocimiento del proceso de elaboración de instrumentos de medición. Esta improvisación genera casi siempre instrumentos poco válidos o confiables, y no debe existir en la investigación (menos aún en ambientes académicos).

También a los investigadores experimentados les toma cierto tiempo desarrollar un instrumento de medición. Los construyen con cuidado y frecuentemente están desarrollándolos para que, cuando los necesiten con premura, se encuentren preparados para aplicarlos; pero no los improvisan. Además, para construir un instrumento de medición se requiere conocer muy bien la variable que se pretende medir y la teoría que la sustenta. Por ejemplo, generar o sólo seleccionar un instrumento que mida la inteligencia, la personalidad, o los usos y las graficaciones de la televisión para el niño, requiere amplios conocimientos en la materia, estas actualizados al respecto y revisar con cuidado la literatura correspondiente.

El segundo factor es que a veces se utilizan instrumentos desarrollados en el extranjero que no han sido validados para nuestro contexto: cultura y tiempo. Traducir un instrumento, aún cuando adaptemos los términos a nuestro lenguaje y los contextualicemos, no es ni remotamente validarlo. Es un primer y necesario paso, aunque sólo es el principio.

Por otra parte, existen instrumentos que fueron validados en nuestro¹⁸ contexto, pero hace mucho tiempo. Hay instrumentos en los que hasta el lenguaje nos suena “arcaico”. Las culturas, los grupos y las personas cambian; y esto debemos tomarlo en cuenta al elegir o desarrollar un instrumento de medición.

Otro factor es que en ocasiones el instrumento resulta inadecuado para las personas a quienes se les aplica: no es empático. Utilizar un lenguaje muy elevado para el encuestado, no tomar en cuenta diferencias en cuanto a sexo, edad, conocimientos, capacidad de respuesta, memoria, nivel ocupacional y educativo, motivación para responder y otras diferencias en los entrevistados, son errores que llegan a afectar la validez y confiabilidad del instrumento de medición. Este error ocurre a menudo cuando los instrumentos deben aplicarse a niños.

El cuarto factor que puede influir está constituido por las condiciones en las que se aplica el instrumento de medición. El ruido, el frío (por ejemplo, en una encuesta de casa en casa), un instrumento demasiado largo o tedioso, una encuesta telefónica después de que algunas compañías han utilizado el mercadeo telefónico en exceso y a destiempo (promocionar servicios en domingo a las 7:00am o después de las 11:00pm entre semana) son cuestiones que llegan a afectar negativamente la validez y la confiabilidad. Por lo común en los experimentos se cuenta con instrumentos de medición más largos y complejos que en los diseños no experimentales. Por ejemplo, en una encuesta pública sería muy difícil aplicar una prueba larga o compleja.

Aspectos mecánicos como que, si el instrumento es escrito, no se lean bien las instrucciones, falten páginas no haya espacio adecuado para contestar o no se comprendan las instrucciones, también influyen de manera negativa.

3.2. La Recolección de datos desde el enfoque cualitativo

Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que busca es obtener información de sujetos, comunidades, contextos, variables o situaciones en profundidad, en las propias “palabras”, “definiciones” o “términos” de los sujetos en su contexto. El investigador cualitativo utiliza una postura reflexiva y trata, lo mejor posible, de minimizar sus creencias, fundamentos o experiencias de vida asociados con el tema de estudio (Grinnell, 1997). Se trata de que éstos no interfieran en la recolección de datos, y de obtener los datos de los sujetos, tal y como ellos los revelan.

Los datos cualitativos consisten, por lo común, en la descripción profunda completa (lo más que sea posible) de eventos, situaciones, imágenes mentales, interacciones, percepciones, experiencias, actitudes, creencias, emociones, pensamientos y conductas reservadas de las personas, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos para comprenderlos y así responder a preguntas de investigación o generar conocimiento.

Esta clase de datos es muy útil para comprender los motivos subyacentes,¹⁹ los significados y las razones internas del comportamiento humano. Asimismo, no se reducen a números para ser analizados estadísticamente (aunque en algunos casos sí hay interés de parte del investigador para hacerlo).

La recolección de datos ocurre completamente en los ambientes naturales y cotidianos de los sujetos (en el caso de las ciencias de la conducta, con las personas en su vida diaria: cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan, etcétera).

Como ya se ha mencionado, la recolección de los datos implica dos fases o etapas:

1. Inmersión inicial en el campo.
2. recolección de los datos para el análisis.

La inmersión inicial en el campo. Previamente a que se recolecten los datos definitivos, el investigador cualitativo debe elegir el ambiente, lugar o contexto donde recolectará la información (como una fábrica, una comunidad indígena, una prisión, un hospital, un barrio, una escuela, un episodio histórico, una familia o un grupo étnico). Tal selección es muy importante y debe asegurarse que el lugar, ambiente o contexto sea propicio para lo que queremos investigar, resulte accesible para el investigador y conforme el espacio donde podamos responder a las inquietudes del estudio.

Desde luego, podríamos elegir un sitio y posteriormente darnos cuenta de que no era el adecuado y buscar otro, aunque ello representa costos en tiempo y recursos. Además, en algunos casos, es necesario obtener un permiso de alguna autoridad (como en una prisión, un hospital o una escuela).

Una vez que se ha seleccionado el ambiente, sitio o contexto, debemos familiarizarnos con éste. Algunas recomendaciones para ello son:

1. Leer y obtener la mayor información posible del ambiente, lugar o contexto, antes de adentrarnos en él.
2. Acudir al lugar o ambiente y observar su funcionamiento, tomando notas de nuestras observaciones.
3. Platicar con algunos miembros o integrantes del lugar para conocer más donde estamos y su cotidianidad (en una comunidad, conversaríamos con algunos vecinos, sacerdotes, médicos, profesores o autoridades; en una fábrica, con obreros, supervisores, las personas que atienden el comedor, etcétera).
4. Participar en alguna actividad para acercarnos a las personas y lograr *rappport* (en una comunidad ayudar a un club deportivo o asistir voluntariamente en la Cruz Roja o participar en ritos sociales).

5. En algunos casos, hablar con miembros para, de una manera²⁰ paulatina, lograr su consentimiento hacia nuestra participación.

En un aula, por ejemplo, podríamos interactuar con los estudiantes para que hagamos una “entrada” al campo lo más natural posible. En esto debemos ser precavidos y cuidadosos. Recordemos: “somos extraños, extranjeros”.

Una vez que hemos “ingresado” al contexto, lugar o ambiente, es indispensable descubrir a los informantes clave y registrar lo que veamos, aún más allá de los aspectos que atañen más directamente a nuestro estudio. Y vale la pena llevar una bitácora (diario) donde anotemos y registremos los hechos, así como nuestras percepciones, de las cuales vamos obteniendo algunas conclusiones preliminares. Lo más importante es descubrir que verdaderamente es el lugar, ambiente o contexto que necesitamos para recolectar los datos que nos interesan.

Este proceso llega a durar algunas horas o meses, según sea el caso. Y cuanto más pronto lo hagamos, mejor.

Después de la inmersión inicial en el campo, es posible fijar o refinar las preguntas de investigación y establecer hipótesis (no siempre). También podemos evaluar cuál es el mejor método para recolectar los datos.

Cuando son varios los investigadores quienes se introducen en el campo, conviene efectuar reuniones para evaluar avances y analizar si el ambiente, lugar o contexto es el adecuado. De ser así, entonces, decidimos cómo va a ser la *recolección de los datos*. Lo primero es elegir una técnica o un instrumento para ello (o varios) y determinar la unidad de observación o registro. Comencemos por hablar de esta última.

La selección de la unidad o unidades de análisis responde a las preguntas: ¿cómo recolectar los datos en un estudio cualitativo?, ¿hay que observar o registrar qué?, ¿es necesario conocer las experiencias de otros?, ¿cómo?

Lofland y Lofland (1995) sugieren varias unidades de análisis, las cuales comentaremos brevemente. Hay que añadir que las unidades de análisis van de lo micro a lo macroscópico, es decir, del nivel individual psicológico al social.

Significados. Son las categorías lingüísticas que usan los actores humanos para referirse a la vida social como definiciones, ideologías o estereotipos. Los significados van más allá de la conducta y se describen, interpretan y justifican. Los significados compartidos por un grupo son reglas y normas. Otros significados pueden ser confusos o pocos articulados. Por ello, en sí mismo, es información relevante para el analista cualitativo.

Práctica. Es una unidad de análisis conductual muy utilizada y se refiere a una actividad continua, definida por los miembros de un sistema social como rutinaria. Por ejemplo, los rituales (como los pasos a seguir para obtener una licencia de conducir o las prácticas de un profesor en el salón de clase).

Episodios. En contraste con las prácticas, los episodios son dramáticos y²¹ sobresalientes, pues no se trata de conductas rutinarias. Los divorcios, los accidentes y otros eventos traumáticos se consideran episodios y sus efectos en las personas se analizan en diversos estudios cualitativos. Los episodios llegan a involucrar a una familia o a millones de personas, como sucedió el 11 de septiembre de 2001 con los ataques terroristas en Nueva York y Washington.

Encuentros. Es una unidad dinámica y pequeña que se da entre dos o más personas de manera presencial. Generalmente sirve para completar una tarea o intercambiar información, y termina cuando las personas se separan.

Roles o papeles. Son categorías conscientemente articuladas que definen en lo social a las personas. El rol sirve para que la gente organice y dé sentido o significado a sus prácticas. El estudio cualitativo de roles es muy útil para desarrollar tipologías –que en cierto modo también es una actividad investigativa reduccionista-; sin embargo, la vida social es tan rica y compleja que se necesita de algún método para “codificar” o tipificar a los sujetos, como en los estudios de tipos de liderazgo o tipos de familias.

Relaciones. Constituyen díadas que interactúan por un período prolongado o que se consideran conectadas por algún motivo y forman una relación social. Las relaciones adquieren muchas tonalidades: íntimas, maritales, paternales, amigables, impersonales, tiranas o burocráticas. Su origen, intensidad y procesos se estudian también de manera cualitativa.

Grupos. Representan conjuntos de personas que interactúan por un período extendido, que están ligados entre sí por una meta y que se consideran a sí mismo como una entidad. Las familias, las redes y los equipos de trabajo son ejemplos de esta unidad de análisis.

Organizaciones. Son unidades formadas con fines colectivos. Su análisis casi siempre se centra en el origen, el control, las jerarquías y la cultura (valores, ritos y mitos).

Comunidades. Se trata de asentamientos humanos en un territorio definido socialmente donde surgen organizaciones, grupos, relaciones, roles, encuentros, episodios y actividades. Es el caso de un pequeño pueblo o una gran ciudad.

Subculturas. Los medios de comunicación y las nuevas tecnologías favorecen la aparición de una nebulosa unidad social; por ejemplo, la cibercultura de Internet o las subculturas de grupos de rock. Las características de las subculturas son que contienen a una población grande e ilimitada, por lo que sus fronteras no quedan siempre completamente definidas.

Estilos de vida. Son ajustes o conductas adaptativas que hace un gran número de personas en una situación similar. Por ejemplo, estilos de vida adoptados por la clase social, por la ocupación de un sujeto o inclusive por sus adicciones.

Las anteriores son unidades de análisis acerca de las cuales el²² investigador, bajo el enfoque cualitativo, se hace preguntas como: ¿de qué tipo se trata (de qué clase de organizaciones, roles, prácticas, estilos de vida...)?, ¿cuál es la estructura de esta unidad?, ¿con qué frecuencia se presentan los episodios, los eventos, las interacciones, etcétera?, ¿cuáles son las coyunturas y consecuencias de que ocurran? ¿El investigador analiza las unidades y los vínculos con otras unidades? Por ejemplo, las consecuencias de un rol en los episodios, los significados o las relaciones, entre otras.

Así seleccionamos las unidades de análisis (una o más, de acuerdo con los objetivos de la investigación).

La validez, la confiabilidad y el muestreo en la investigación cualitativa.

La investigación cuantitativa se basa en tres conceptos fundamentales; la validez, la confiabilidad y la muestra.

La validez, en este paradigma, implica que la observación, la medición o la apreciación se enfoquen en la realidad que se busca conocer, y no en otra.

La confiabilidad se refiere a resultados estables, seguros, congruentes, iguales así mismos en diferentes tiempos y previsibles. La confiabilidad se considera externa cuando otros investigadores llegan a los mismos resultados en condiciones iguales, e interna cuando varios observadores concuerdan en los hallazgos al estudiar la misma realidad.

La muestra sustenta la representatividad de un universo y se presenta como el factor crucial para generalizar los resultados.

La mayoría de los autores que han escrito sobre la investigación cualitativa, a mi juicio, no logran sacudirse la necesidad de cumplir con estos postulados. Así, se dice que la validez y la confiabilidad se buscan en la investigación cualitativa mediante, por ejemplo, la triangulación de métodos o de investigadores. Este concepto implica utilizar los diversos métodos para verificar los resultados, o bien contar con la opinión de uno o más investigadores en la interpretación de tales resultados. De ninguna manera critico estas prácticas, las cuales enriquecen enormemente lo que la investigación cualitativa puede brindar, pero no las considero indispensables. Lo que me parece incompresible es que se las consigne para cumplir con los requerimientos del paradigma positivista.

Más adecuado me parece que en la investigación cualitativa se hable de la necesidad de lograr y asegurar la obtención de la situación real y verdadera de las personas a las que se investiga y, en este sentido, será preferible y más descriptivo hablar de la necesidad de autenticidad, más que de validez. Esto significa que las personas logren expresar realmente su sentir.

Por otro lado, la confiabilidad desde el paradigma cuantitativo se refiere a reducir el error de medición al mínimo posible (R. Hernández Sampieri y cols. 1998). Estrictamente hablando, en la investigación cualitativa no se realizan mediciones, por lo que este elemento quedaría anulado, sin embargo, algunos autores buscan

tener en la investigación cualitativa un equivalente de la confiabilidad, pero²³ predominantemente referida a los casos en los que se realiza la interpretación de los datos obtenidos. En este caso, algunos autores buscan que los resultados sean lo más concordantes posible y, en efecto (porque no es la meta del paradigma cualitativo), no se afanan en la previsión ni en la uniformidad de resultados de diversos grupos, aunque cuando se llega a ésta resulta muy valiosa. Eisner (citado por M. Martínez 1999) propone la corroboración estructural, que consiste en el proceso de reunir los datos y la información y con ellos establecer los lazos de un todo que se apoya en partes de la evidencia.

En relación con esto, surge el concepto de triangulación, que se ha considerado como la utilización de múltiples métodos, materiales empíricos, perspectivas y observadores para agregar rigor, amplitud y profundidad a cualquier investigación (N. Denzin y Lincoln 1998).

Norman Denzin (citado por V. Janesick 1998) propone cuatro tipos de triangulación.

- *Triangulación de datos: utilización de diversas fuentes de datos en un estudio.*
- *Triangulación de investigadores: utilización de diferentes investigadores o evaluadores.*
- *Triangulación de teorías: utilizar múltiples perspectivas para interpretar un mismo grupo de datos.*
- *Triangulación metodológica: la utilización de diferentes métodos para estudiar un mismo problema.*

Valerie Janesick (1998) agrega una quinta triangulación a la que llama triangulación interdisciplinaria: la participación de profesionales de diferentes disciplinas, la cual enriquece la interpretación.

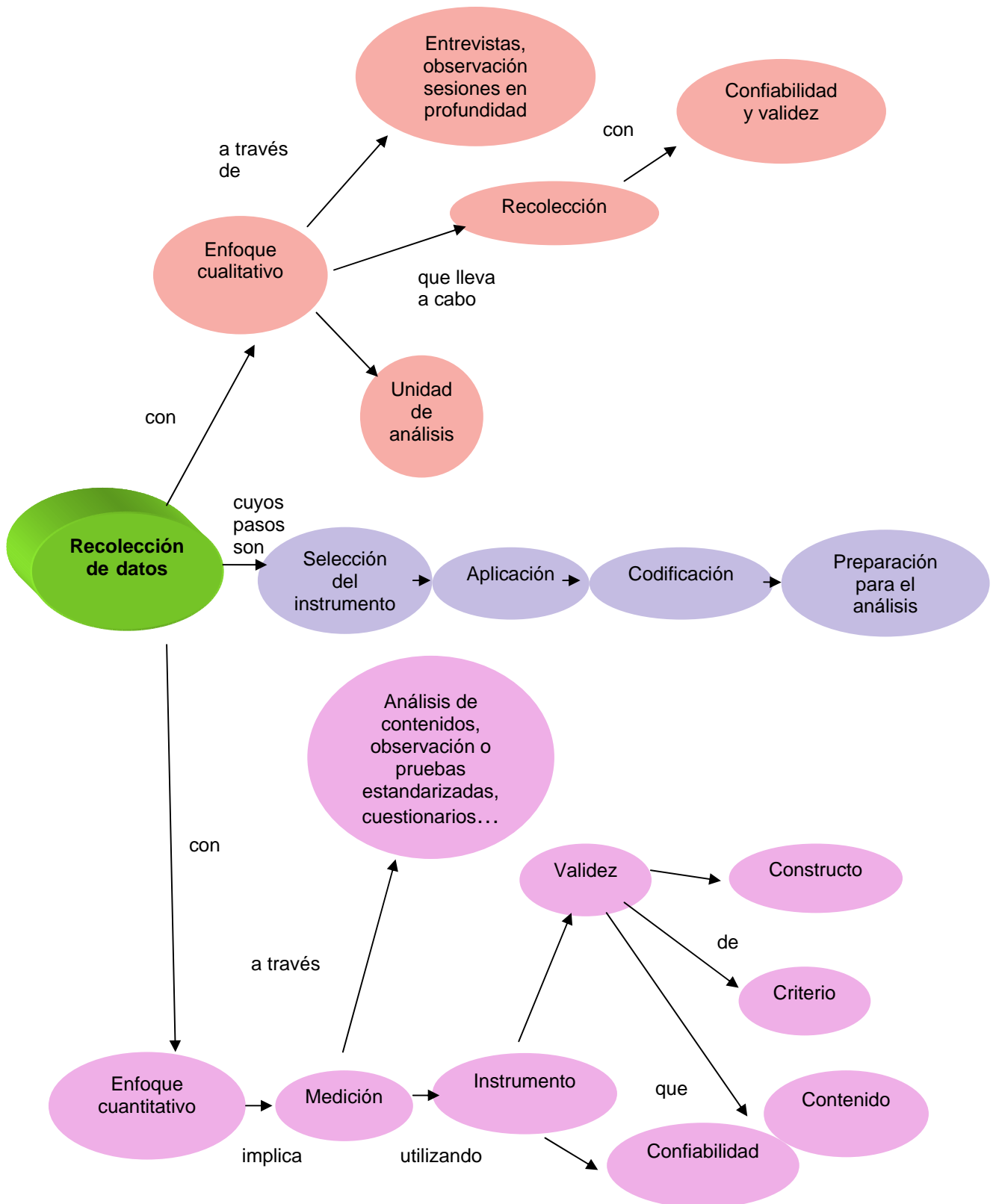
Mi posición se acerca más a lo que dice Janice Morse (1998) en cuanto a que el valor de la triangulación se encuentra cuando entramos en la interpretación de los datos. Los diferentes marcos referenciales pueden brindar mayor claridad y complementarse, siempre y cuando no se mezclen.

En la investigación cuantitativa, la selección de la muestra resulta crucial, puesto que al obtenerse mediante la aleatoriedad se aspira a que tal muestra tenga la misma distribución normal del universo y, por ende, los resultados obtenidos puedan generalizarse; de igual manera, si la muestra es o no representativa, ello determina el tipo de análisis estadísticos que se aplican.

En la investigación cualitativa no interesa la representatividad; una investigación puede ser valiosa si se realiza en un solo caso (estudio de caso), en una familia o en un grupo cualquier de pocas personas. Si en la investigación cualitativa buscamos conocer la subjetividad, resulta imposible siquiera pensar que ésta pudiera generalizarse. Sin embargo, es un hecho incontrovertible que hoy en día la investigación cualitativa, aún sin aspirar a la representatividad o a la generalización,

se utiliza ampliamente en el mundo de los negocios y del mercado, sobre²⁴ todo por medio de la utilización de grupos focales (de los que hablaré más adelante), y sus resultados frecuentemente se toman como base de decisiones que implican grandes cantidades de dinero.

La saturación se refiere al momento en el que durante la obtención de la información, ésta empieza a ser igual, repetitiva o similar. Por ejemplo, si se trabaja con grupos focales de una población específica, comúnmente en la planeación se decide hacerlo con diez grupos de este tipo. Sin embargo, si al trabajar con el cuarto grupo focal el investigador comienza a percibir que la información es la misma con mínimas variantes, y así sucesivamente en el quinto y el sexto grupos, se habla entonces de que se ha llegado a la saturación, y por tanto parece muy poco probable que en los grupos subsecuentes la información cambie sustancialmente. Esto puede suceder también con otros métodos de obtención de información.



4. La observación

4.1. Características según el enfoque cuantitativo

La observación permite ver más cosas de las que se observan a simple vista. En la generación de conocimiento, no siempre se va de la observación a la teoría, pero no hay duda que realizar cuidadosas observaciones permita avanzar en la tarea de construir teorías científicas.

Para realizar una observación científica hay una serie de consideraciones que deben cumplirse. No toda observación es científica, por ejemplo, si un extraño a la educación entra en un aula de clase, su observación podría darse en aspectos como: cantidad de personas, forma de vestir, etc., pero sería que observara aspectos de la metodología que está aplicando el maestro, sobre asuntos de conducta, la utilización del espacio físico, etc. El solo hecho de que un observador extraño esté en un determinado lugar, puede traer distorsión en un fenómeno, por eso hay que decidir con mucho cuidado **qué, cómo y cuándo** puede observarse.

Una de las características por la que se diferencia la observación científica de otros tipos es el modo en que se lleva a cabo. Ésta debe ser **sistemática**, sea que dé lugar a datos susceptibles, o bien, aquellos obtenidos y replicados por cualquier otro investigador.

Hay que responder, además a las tres interrogantes claves: qué observó, cómo lo hizo, cuándo observó.

Lo primero que debo tener presente cuando deseo observar algo, es qué me interesa conocer de ese fenómeno. Para ello, es necesario, una definición concreta de lo que se va a registrar, cómo se hará esa anotación (inmediata o posterior), a quién observará y cuándo lo hará.

El observador juega un papel muy importante en este proceso, y dependiendo de su grado de intervención en la situación, la observación puede clasificarse en: *natural, estructurada y experimento de campo.*

La observación natural es: cuando el observador es un mero espectador de una situación, sin que intervenga en modo alguno en los acontecimientos observados. Es una situación natural en el sentido que se produce dentro del contexto usual en que surge el fenómeno de interés.

Cuando se decide intervenir y se estructura una situación en aras de obtener claridad en los datos, se está frente a la observación estructurada. Pero hay muchas situaciones intermedias entre la observación natural y la estructurada.

En el caso del *experimento de campo*: el nivel de estructuración es mucho mayor, aunque se mantiene el propósito de realizar la observación en el contexto natural, de ahí nombre.

Aunque no todos los autores están de acuerdo en el modo de clasificarla, hay una observación que podría distinguirse, según el grado de intervención del observador: la observación participante. A diferencia de las anteriores, en que intervenía la cantidad de estructuración, en este caso lo que se incrementa es el grado en que el investigador (observador) participa en la situación. En la observación participante el observador es parte de la situación observada, lo que le permite tener acceso a información que se le escaparía a cualquier observador externo.

Bakerman y Gottman, especialistas en observación, recomiendan seis asuntos que se deben tener en cuenta cuando se va a observar:

- Nunca se debe observar algo sino se tiene, previamente, una pregunta que responder.
- Una vez formulada la pregunta, elija el nivel o niveles de análisis adecuados para buscar la respuesta.
- Dedique un tiempo previo a hacer observación asistemática durante la cual recoja la información de forma narrativa. Así, podrá tener la posibilidad de establecer las categorías, para la descripción del problema.
- Procure utilizar categorías dentro de un mismo nivel de molaridad-molecularidad, que sean homogéneas y con suficiente nivel de detalle.
- El código debe estar compuesto por categorías exhaustivas y excluyentes entre sí.
- Después de hacer la observación asistemática y haya llegado a una propuesta de códigos, debe iniciar un proceso de depuración, mediante la contrastación empírica, antes de considerar que se ajusta a sus intereses como investigador.

Existen diferentes opciones para definir qué debemos registrar con el código escogido. Concretamente, hay cinco medidas: ocurrencia, frecuencia, latencia, duración e intensidad.

La ocurrencia nos informa si determinado fenómeno aparece o no durante el período de observación. La **frecuencia** nos informa del número de veces que un determinado dato aparece durante el período de observación. Dicha frecuencia puede ser absoluta o relativa. Se denomina **latencia** al período que ocurre entre la aparición de un estímulo y la aparición de la reacción ante éste. Pero, también, puede registrarse éste, la **duración** de un fenómeno observado, o sea, el tiempo durante el que se manifieste éste.

La intensidad es la fuerza con que el fenómeno que se está observando aparece en un momento dado. Por ejemplo, la fuerza con que aparece una conducta agresiva en los estudiantes, antes de una evaluación y después de ella.

Podría resumirse esta parte del tema diciendo que la ciencia comienza con²⁸ la observación y, finalmente, tiene que volver a ella para su validación final. En cualquier sector de la investigación científica, cabe la observación para descubrir y poner en evidencia las condiciones de los fenómenos. La observación puede ser **cotidiana o científica**. Ambas se utilizan para obtener conocimientos, pero la segunda es la que debe aplicarse en la investigación.

Puede decirse que observar es:

La expresión de la capacidad del sujeto-investigador de "ver" las cosas (que las observa con método).

La observación aplicada a las ciencias, pueden dirigirse sistemáticamente a la experimentación, aplicando para ello medios que permitan crear o variar, de modo artificial, las condiciones de producción de fenómenos observados. Esto es más difícil de conseguir en las ciencias sociales.

La observación no es solamente una de las más sutiles actividades de la vida diaria, sino un instrumento primordial en la investigación científica. Para que esto ocurra, Sellitz recomienda las siguientes condiciones:

- Que sirva un objeto formulado de investigación
- Que planifique sistemáticamente.
- Que sea controlada.
- Que esté sujeta a comprobación y controles de validez y fiabilidad.

Por otro lado, el observador debe cumplir con ciertas condiciones:

- Disciplina de los sistemas musculares, sensoriales y nerviosos.
- Perfecta coordinación.
- Gran agudeza.
- Comprensión, e
- Intuición.

En el proceso de observación científica u observación controlada, existen una serie de instrumentos que sirven para que el investigador se apoye en su labor y pueda con más facilidad recolectar la información. Ese es el caso de las "hojas de cotejo", las encuestas, las escalas, entre otras.

¿Qué les parece si conversamos sobre estos instrumentos? Bueno, creemos que es importante que un investigador conozca de éstos y pueda construirlos y aplicarlos cuando sea necesario.

La Hoja de Cotejo

Al observar algún fenómeno el investigador no siempre podrá retener de memoria toda la información. Tampoco podrá siempre grabarla, entonces puede utilizar un instrumento muy sencillo denominada "hoja de cotejo". Este es una matriz de doble entrada en la que se anota en las filas los conceptos o aspectos que voy a observar y en las columnas la calificación que otorgo a esa observación.

Para elaborar estas hojas, debo tener muy claro el objetivo que quiero lograr, los indicadores que se desea observar, y el tipo de calificación que deseo otorgar. Por ejemplo, si voy a una biblioteca, y mi objetivo es determinar las condiciones de la planta física: espacio, iluminación, ventilación, distribución de los muebles, estantería, etc., podría elaborar una hoja, que contenga esos aspectos en la filas y una calificación en las columnas que podría ser: excelente, muy buena, bueno, malo o tal vez, aceptable, inaceptable, o adecuado, inadecuado, esto depende de mi objetivo de investigación. Podría ser "sí", "no", o cualquier calificación que esté de acuerdo con lo que deseo observar. La técnica consiste en marcar con una "X", la casilla que mejor se ajuste a lo observado.

Por ejemplo:

Aspectos observados/ Calificación	EXC	MB	B	R	M
La ventilación de la biblioteca es		X			
La iluminación natural es				X	
La iluminación artificial es			X		

La investigación cualitativa no solo se puede llevar a cabo interrogando a las personas involucradas en hechos o fenómenos, sino que observando. La observación puede ser el enfoque más apropiado en este modelo de investigación, pero también existen otras técnicas como la entrevista en profundidad, algunos tipos de cuestionarios, las hojas de vida, las actividades en grupos, etc. En este apartado, vamos a dialogar sobre alguna de estas técnicas.

4.2. Características según el enfoque cualitativo

En la investigación cualitativa la observación permite obtener información sobre los fenómenos o acontecimientos tal y como se producen.

Cuando se sospecha de una posible distorsión en el recuerdo que afecte los datos, se recomienda utilizar la observación antes que otras técnicas. Algunas personas o grupos no conceden importancia a sus propias conductas o no son capaces de traducirlas en palabras, entonces éstas deben ser observadas si se desea descubrir algunas características al respecto. Este fenómeno es similar cuando algunos informantes, por múltiples factores, no pueden brindar información verbal, entonces la observación es la mejor herramienta para recolectarla.

La observación es un proceso sistemático por el que un especialista recoge por sí mismo información relacionada con ciertos problemas.

La observación es el producto de la percepción del que observa, en ella³⁰ incluye las metas, los prejuicios, el marco de referencia, las aptitudes, además de algún instrumento o aparato utilizado para realizar y registrar la observación. Junto a este proceso está la interpretación que debe hacerse de lo observado.

Observación = percepción + interpretación.

Este es un proceso deliberado y sistemático que debe estar orientado por una **pregunta** o **propósito** y al igual que en el enfoque cuantitativo, es necesario conocer el **qué**, el **quién**, el **cómo**, y el **cuándo** se observa. Además, en este enfoque es importante agregar el **dónde** observar.

Observar supone advertir los hechos como se presentan y registrarlos, siguiendo algún procedimiento físico o mecánico. La simple observación espontánea de un fenómeno no asegura una percepción e interpretación correcta. En la observación natural suelen estar presentes elementos contextuales, imprecisiones propias del medio sensorial, diferentes niveles de concentración, asimilación y contraste, que puede modificar lo observado. La observación que se necesita en la investigación cualitativa, supone un acercamiento perceptivo a ciertos hechos sociales, delimitados por la existencia de un problema y un plan sistemático de recogida, análisis e interpretación de datos.

Esta observación forma parte de un plan o diseño que tiene una lógica, además tiene como requisito el control, o sea, tiene un carácter selectivo, está guiado, por lo que percibimos de acuerdo con cierta cuestión que nos preocupa.

4.3. Elementos a tomar en cuenta para realizar una buena observación

Para **planificar** una buena observación, hay que tomar en cuenta una serie de aspectos:

a) **La cuestión o problema objeto de observación.** Toda observación tiene como objetivo obtener información sobre un asunto concreto, por eso, antes de iniciar el proceso debe tenerse **alguna idea**, aunque sea imprecisa, de lo que va a observarse. Esto ayudará a **focalizar la atención** para seleccionar ciertos fenómenos frente a otros de menor interés. Este proceso no implica, como lo requiere la investigación cualitativa, que necesariamente debe formular, de un modo operativo, el problema por estudiar, o que se precise aquello que va a ser observado. De todas formas, una observación puede plantearse para explorar o conseguir explicaciones que más tarde pueden ser parte de la investigación o ayuden a concretar el problema.

b) **El contexto de observación.** Es aquel conjunto de condiciones naturales, sociales, históricas y culturales en las que se sitúa la observación. Puede distinguirse un contexto local (cercano, inmediato) y uno más amplio. Ambos deben ser objeto de observación.

c) **Selección de muestras.** Es un conjunto de decisiones relacionadas con el cuándo de la observación, duración total, distribución del tiempo especificación de un punto de observación.

La estrategia de **recogida de datos y registro** por utilizar puede seleccionarse por:

- **Períodos de observación.** Especificar los límites generales dentro de los que se sitúan los acontecimientos observados. Por ejemplo, un curso escolar, una hora, la cosecha del frijol, etc.

- **Intervalos breves.** Se da cuando se pretende observar una conducta determinada. Se especifica cuánto dura el período de observación. Por ejemplo, 30 minutos, a partir del minuto 10 de una lección, intervalos de cinco minutos.

- **Intervalos específicos.** Permite explorar la aparición efectiva de una conducta o acontecimiento específico. Se puede conocer cuántas veces ha estado presente o ausente determinada conducta. Por ejemplo, cuántas actividades individuales realiza un trabajador de una fábrica durante un trabajo colectivo.

4.4. Técnicas e instrumentos habituales de observación.

Son algunas de las técnicas e instrumentos habituales de observación. Según Everton y Green (citados por Rodríguez, Fenández y Baptista, 1991) hay cuatro sistemas de observación diferentes: categoriales, descriptivos, narrativas y tecnológicos.

a) Los sistemas categoriales

Son sistemas cerrados en los que la observación se realiza siempre, desde categorías o agrupación de una clase de fenómenos establecidos, según una regla de correspondencia unívoca, prefijada por el observador. La identificación del problema se hace desde una teoría o modelo explicativo del fenómeno, actividad o conducta que se va a observar.

El problema es parte de un plan para contrastar dicho modelo explicativo y las hipótesis que de él se desprenden, mientras la observación es el procedimiento para recoger las evidencias necesarias para desarrollar el plan.

Un sistema de categoría es una construcción conceptual en la que se operativizan las conductas por observar, siguiendo reglas generales, tales como:

- Las categorías deben definirse con precisión.
- Las categorías deben ser mutuamente excluyentes.
- Deben ser exhaustivas.
- Deben ser homogéneas.

En estos casos, el registro y la codificación, por lo general, se producen simultáneamente.

En resumen, puede decirse que hay ciertas cuestiones que hay que tener muy en cuenta en este tipo de observación:

- **Finalidad.** ¿Qué pregunta desea responder?
- **Marco teórico.** ¿Qué supuestos, experiencias o ciencias son la base para explicar el fenómeno por observar?
- **Objeto de observación.** ¿Qué conducta se pretende observar?
- **Sistema de categorías.** ¿Cuántas clases de fenómenos van a utilizarse para recolectar la información? ¿En qué consiste la conducta por observar? ¿Cuál es la unidad de registro?
- **Análisis.** ¿Cómo se van a analizar los resultados?
- **Interpretación.** ¿A qué tipo de conclusiones llevan los resultados? ¿Qué tipo de referencias pueden extraerse de la información?

Las **listas de control**, hojas de cotejo, nos pueden permitir determinar si ciertas características están o no presentes en un sujeto, en una situación, fenómeno o material que forma parte del contexto. El observador se limita a indicar si tales características se dan o no durante el período de observación. Pero es claro de que eso no permite determinar el grado o la magnitud con que aparecen tales características.

También el **sistema de signos**, al igual que la hoja de cotejo, puede servir para observar conductas específicas, que son registradas por el observador sin emitir valoración alguna sobre ellas. Lo que se registra es la presencia o ausencia de ciertas conductas y la frecuencia de su aparición.

b) Los sistemas descriptivos

Son sistemas de observación abiertos en los que la identificación del problema puede realizarse de un modo explicativo aludiendo conductas, acontecimientos o procesos concretos. Aunque en una observación estructurada, puede ser una más vaga e imprecisa, como ocurre con la observación no estructurada. Por ejemplo, si se pretenden explicar procesos en cursos, fenómenos complejos o evaluar acontecimientos multidimensionales.

El límite entre la observación precisa y la más indeterminada no siempre es evidente, entonces, el observador combina ambos enfoques, de modo que pueda iniciar su estudio a partir de registros poco definidos de lo que pretende observar para continuar después con un enfoque más preciso. A esto se le llama estrategia del “embudo”.

Se inicia con una observación descriptiva (no se tiene muy claro de que³³ debe observarse y el problema no está lo suficientemente definido), luego sigue con una observación focalizada (lo que observa empieza a responder a cuestiones que son fruto de la reflexión sobre hechos ya observados) y culmina con una observación selectiva (solo se observa aquello que permite contrastar las hipótesis planteadas con la explicación de hechos observados).

En la selección de muestras, la duración de la observación se acoge a los límites materiales dentro de los que se manifiestan ciertas conductas, acontecimientos o procesos. La unidad de observación abarca múltiples aspectos de la conducta, ya que se pretende con ello reflejar, en toda su complejidad y extensión, un proceso o fenómeno.

El registro de lo observado se realiza por medio de lo denominado notas de campo, pero puede utilizarse la grabadora en audio o vídeo.

d) Los sistemas narrativos

Permiten una descripción detallada de los fenómenos de la vida real y procesos en curso que hay que explicar. Además, pueden identificar patrones de conducta que se dan dentro de los acontecimientos observados, su comprensión y la comparación con otros casos, de forma que se puedan contrastar los patrones identificados.

Con los sistemas narrativos puede obtenerse información acerca de una práctica determinada o un tipo concreto de conducta, ya sea, registrando segmentos de estas prácticas o recogiendo todo el proceso sin interrupciones y con el mayor detalle posible. En este proceso, deben considerarse diferentes aspectos, puntos de vista, y señalando las particularidades dadas.

El período de observación, queda delimitado por los propios límites de la conducta o acontecimientos. Lo mismo ocurre con la selección del lugar, éste será donde se dan los hechos de forma natural.

En este proceso puede enlazarse lo ocurrido en el pasado con lo que sucede en el presente. La observación, entonces, se hace en forma cronológica (a diario, semanalmente), en su lugar natural y en torno a la práctica objeto de estudio. Se recogen los acontecimientos tal como ocurren, sin separarlos de todo lo que puede estar influyendo o interviniendo en la situación observada. Esto implica la obtención de información acerca del proceso que sigue la situación por estudiar, así como otros datos de interés que puedan estar influyendo en el acontecimiento.

Para que el proceso ocurra de forma natural, tanto el observador como su forma de registro, deben comportarse normalmente. Para registrar pueden hacerla durante la observación o con posterioridad a ésta.

Para recolectar la información puede utilizarse mediante **el registro de incidentes críticos** (se da para acontecimientos muy complejos y que aparezca con claridad el comportamiento por observar); **el registro de muestras** (registra el acto en un período establecido, ininterrumpido y detallado); **las notas de campo** (toda información, datos, expresiones, opiniones, hechos de interés para la evaluación o diagnóstico) y **el diario** (instrumento reflexivo de análisis, plasma no solo lo que recuerda, sino las reflexiones sobre lo que ha visto y oído).

d) Los sistemas tecnológicos

Son sistemas abiertos y adaptables a los otros sistemas de observación. Se busca dar respuesta a un problema salvando su carácter relativo y temporal de la información recogida. Las dimensiones de un problema quedan registradas de modo permanente, permitiendo una continua revisión. Los hechos observados mediante estos sistemas, cuyo carácter es longitudinal (desarrollados en el tiempo en una sucesión de veces), pueden transformarse en fenómenos transversales y separables en unidades de diferente tamaño, con la ventaja de que puede reconstruirse cuando se desea.

Puede utilizarse sonido (grabaciones en audio), imágenes fijas (fotografías, diapositivas) o imágenes en movimiento con sonido (cine, vídeo).

Para que este tipo de sistema funcione adecuadamente, debe seleccionarse la amplitud del objeto, la frecuencia del registro, el plano, el contraste de figuras, la intensidad lumínica, el acceso al campo y la selección del lugar para observar.

El registro se realiza a partir de instantáneas o secuencia de imágenes o sonidos en vivo, mediante diferentes aparatos que facilitan el registro permanente de acontecimientos o conductas.

El registro en escenarios naturales puede traer ciertas resistencias, sobre todo cuando medios como el vídeo o la fotografía pueden distorsionar las condiciones naturales y traer desasosiego en los sujetos observados. Se recomienda, que al introducir un medio técnico en la observación, no se grabe al inicio, solo se simule hasta que los sujetos participantes rutinicen sus actividades.

4.5. La observación participante

Es uno de los procedimientos más utilizados en la investigación cualitativa y, a veces, su uso es sinónimo de ésta.

No aporta diferencias significativas con los otros tipos de observación: la definición del contexto, la selección de muestras o estrategias de registro, no son diferentes a las utilizadas en la observación no participante. La diferencia está en la naturaleza de la participación a ella asociada. Las diferentes funciones que puede asumir el observador, dan una idea de las posibilidades abiertas para abordar la observación.

Es un método interactivo para recoger información que tiene una profunda participación del observador. Para ello, debe aprender los modos de expresión de los grupos, comprender sus reglas y normas de funcionamiento, entender su comportamiento, según Rodríguez, incluso debería adoptar la apariencia de los participantes, asumir las mismas obligaciones y responsabilidades y convertirse en sujeto pasivo de sus mismas pasiones y convulsiones (triumfos y decepciones).

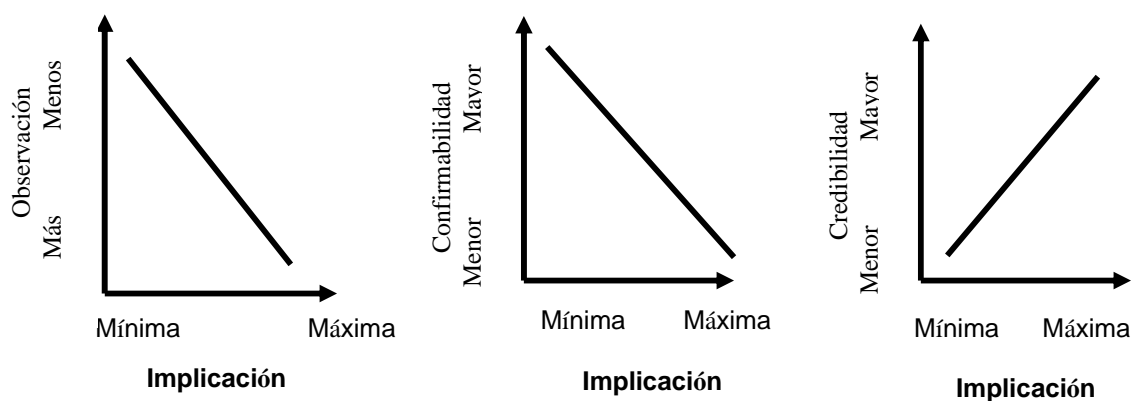
Se requiere del dominio de una serie de habilidades sociales, a parte de las que debe tener todo observador.

Es un proceso difícil, pero da como resultado excelente información, ya que se conoce más profundamente a las personas, comunidades y sus problemas. Favorece un acercamiento del investigador a las experiencias; no necesita que nadie le cuente cómo han sucedido las cosas, él las ha vivido y forma parte de éstas.

Relación de la implicación con la observación, la confirmabilidad y la credibilidad de la información

Al planificar su estancia en el escenario, el observador ha de contemplar las posibilidades relativas de cada perspectiva, teniendo en cuenta las directrices, meramente orientativas, que aparecen en la figura.

La implicación progresivamente mayor tiende a disminuir el tiempo dedicado a la observación (a), pero puede poner en peligro la neutralidad o independencia del observador reduciéndose la confirmabilidad de la información (b). Por otro lado, la mayor implicación del observador brinda la posibilidad de aumentar la credibilidad (c).



- a) **Relación entre implicación y tiempo de observación.** A medida que el³⁶ observador aumenta su implicación en el escenario sus posibilidades de observar se reducen. Sin embargo, tendrá más posibilidades de conocer mejor la realidad social estudiada.
- b) **Relación entre implicación y confirmabilidad.** Si se llega a una excesiva implicación o identificación con la realidad observada la comprensión del fenómeno puede quedar contaminada por la subjetividad y los prejuicios. El observador se vuelve menos crítico. Se siente como parte del escenario y se vuelve "nativo".
- c) **Relación entre implicación y credibilidad.** A medida que la participación es mayor, el observador gozará de una perspectiva ideal para aumentar la credibilidad de la información. Aunque la información sea menor y menos estructurada, ofrecerá más confianza porque el observador tendrá la posibilidad de captar mejor la realidad social estudiada.

Orientaciones prácticas para el observador participante

A pesar de la dificultad que encierra precisar normas y procedimientos para llevar a cabo el trabajo de campo, Patton (1987) sugiere como las siguientes:

1. Ser descriptivo al tomar las notas de campo.
2. Hacer acopio de una gran variedad de información procedente de distintas perspectivas.
3. Triangular y efectuar validaciones cruzadas recogiendo diferentes tipos de datos, a través de: observaciones, entrevistas, documentos y fotografías. .
4. Utilizar citas y relatos literales, con el lenguaje empleado por los participantes.
5. Seleccionar cuidadosamente los informantes clave y tener en cuenta que sus perspectivas pueden ser limitadas.
6. Ser consciente de las diferentes etapas del trabajo de campo:
 - a) Ganarse la confianza y buscar el *rapport* en la fase de acceso. Recordar que el observador también está siendo observado y evaluado.
 - b) Centrarse en la elaboración de una síntesis útil a medida que se acerca el fin del trabajo de campo.
 - c) Ser disciplinado durante la toma de las notas a lo largo de todas las fases del trabajo de campo.
7. Implicarse tanto como sea posible en la realidad, mientras se mantiene una perspectiva analítica basada en el propósito del trabajo de campo.

8. Diferenciar con claridad descripciones, interpretaciones y juicios valorativos (propios y de otros). ³⁷

9. Contrastar o validar la información recogida durante el trabajo de campo con los participantes.

10. Incluir experiencias pensamientos e impresiones propias en las notas de campo y en el informe de la investigación.

Aplicaciones de la observación participante

La observación participante permite describir la realidad social, las percepciones y vivencias de las personas implicadas y el significado de sus acciones. Los informes incluyen detalles descriptivos suficientes para que el lector conozca lo que ocurrió y cómo ocurrió, sintiéndose "trasladado" a la situación social observada.

Esta estrategia de obtención de la información suele ser más apropiada cuando los objetivos de la investigación pretenden describir situaciones sociales, generar conocimiento, transformar la realidad social y valorarla. Así, cuando la investigación se orienta a describir una situación o colectivo social, aporta la perspectiva de las personas implicadas, la descripción de los procesos, las relaciones interpersonales o la evolución temporal de los fenómenos. También puede generar conocimiento práctico y teórico, o someter a examen crítico un conocimiento teórico ya existente.

Con frecuencia, posibilita la transformación de una realidad social, y puede aportar información sobre cómo optimizar, concienciar, perfeccionar o introducir innovaciones en un contexto social determinado. De la misma manera, puede ser, de utilidad para valorar la aplicación y efectos de un programa o intervención.

También es más apropiada cuando se investigan fenómenos sociales poco conocidos, o cuando las personas implicadas mantienen diferentes perspectivas (grupos étnicos y subculturas). También es apropiada para estudiar fenómenos que exigen la implicación o participación del investigador para poder ser comprendidos en profundidad (por ejemplo, problemas que plantea la dirección de una institución, vivencias desde una enfermedad física o mental, drogas o delincuencia).

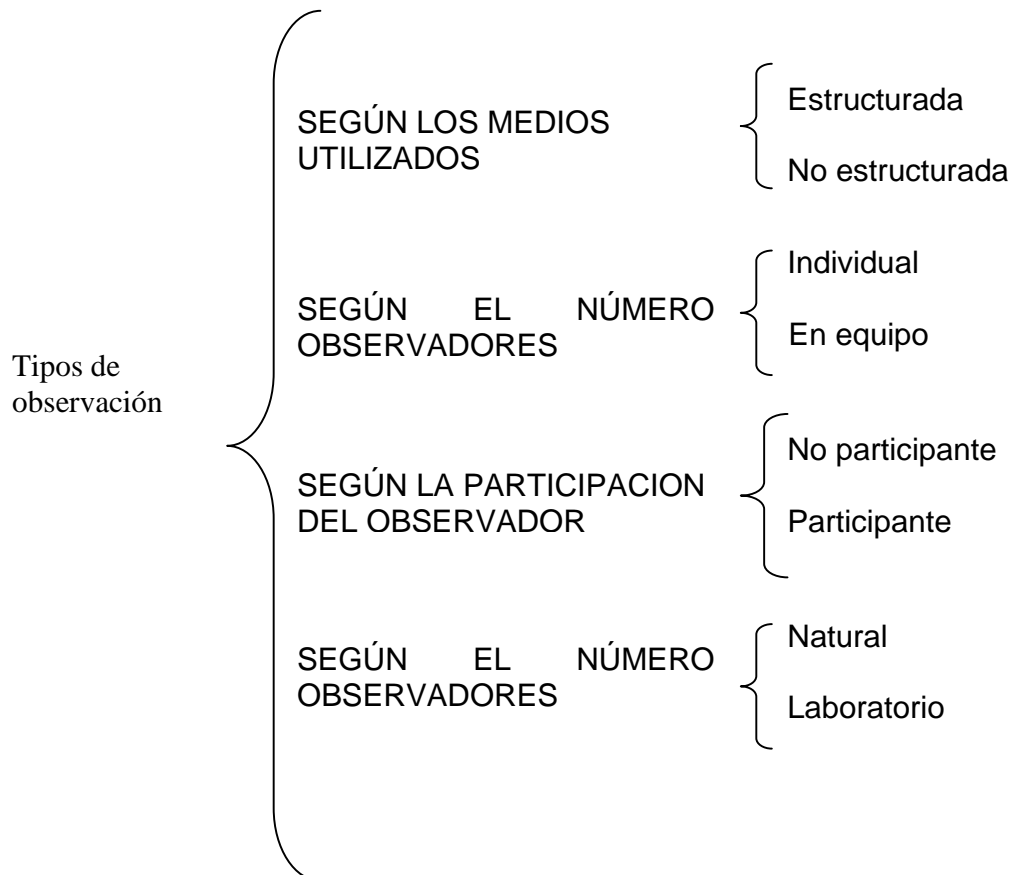
En cambio, la observación participante no es apropiada cuando el objetivo requiere información de poblaciones más amplias o cuando la investigación se orienta a contrastar teorías o a contrastar -empíricamente- relaciones entre variables. Estos objetivos exigen la medida de variables y la presencia de aspectos más cuantificables.

El observador participante, convenientemente entrenado, tiene la oportunidad de ver aspectos y matices que de ordinario pasan desapercibidos para las personas que de ordinario están inmersas en el contexto de una situación social. Por otro lado, la experiencia directa a través de la observación permite recoger una información que puede resultar inaccesible en la entrevista.

Cuando observa, el investigador puede ir más allá de las percepciones selectivas de los demás. Una persona entrevistada aporta percepciones e interpretaciones personales, pero suelen tener un carácter selectivo, de ahí que, para llegar a una mejor comprensión del fenómeno, sea necesaria la participación y percepción directa del

observador. Al introducirse y formar parte de un contexto social, la experiencia³⁸ de primera mano hace posible que el investigador utilice el conocimiento personal, su reflexión y la experiencia como fuentes de información que le permiten comprender e interpretar la dinámica de la realidad estudiada. De esta manera, el observador adquiere una información y unas percepciones que van más allá de lo que puede registrarse incluso en las más completas notas de campo (Patton, 1987).

Según Ander Egg la observación **se clasifica** en:



4.6. Ventajas y desventajas de la observación

* Entre las principales ventajas de este método se encuentran los siguientes.

- 1.- Con el empleo de este método el observador estudia el fenómeno en el mismo medio en que se encuentra, sin crear condiciones artificiales.
- 2.- Los datos recogidos reflejan las manifestaciones externas del fenómeno, vista por el propio investigador.
- 3.- La información obtenida no está basada en operaciones subjetivas del sujeto estudiado.
- 4.- Son técnicas de medición no obstrusivas; Los métodos no obstrusivos simplemente registran algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.
- 5.- Aceptan material no estructurado.
- 6.- Pueden trabajar con grandes volúmenes de datos.

* Entre las Desventajas se señalan:

- Con este método sólo se registran datos relacionados con la manifestación externa de los fenómenos, no así de la parte subjetiva, es decir sentimientos, pensamientos, emociones, opiniones, etc.
- Riesgo de obtener información distorsionada por:
 - * Errores en la construcción del instrumento; variabilidad del propio fenómeno objeto de estudio.
 - * Variaciones de las condiciones en que se presentan los fenómenos bajo estudio.
 - * Discrepancia entre los datos registrados de un mismo fenómeno por varios observadores y otros factores que están fuera del control del observador.

5. La encuesta

5.1. Características:

Hay dos tipos principales de encuestas: las que se aplican en forma escrita y que se denominan cuestionario y las que se aplican oralmente y se les llama entrevista.

El uso de encuestas en una investigación, requiere de ciertas reglas que nos permitan acceder a la información en forma científica. La primera es que debe ser un proceso sistemático, o sea, que cualquier investigador que repita su aplicación obtenga los mismos resultados.

La única forma de conocer lo que las personas piensan es preguntándoselo. Esto que parece tan sencillo se complica cuando hay que hacerlo a una gran cantidad de personas. Elegir bien a los sujetos objetos del cuestionamiento, seleccionar adecuadamente las preguntas, definir el tipo de encuesta por aplicar y organizar las respuestas para ser analizadas, deben ser objetivas de la planificación de una buena encuesta.

Con las encuestas pueden conocerse: opiniones, actitudes, creencias, intenciones, impactos, distribuciones, actividades, hábitos, condiciones, ingresos, etc.

5.2. Pasos para la aplicación de encuestas

Según Pulido, hay ciertos pasos que son comunes para la aplicación de encuestas:

1º) *Definición de la población y de la unidad muestral*: La población es el conjunto de personas del cual se desea conocer su opinión. Este puede abarcar a todos los elementos o un subconjunto de ésta. La unidad muestral se refiere a quien va a contestar.

2º) *Selección y tamaño de la muestra*: Si se decide escoger un subconjunto de la población, debe definir como seleccionar ésta. Para ello, hay que localizar los datos que nos ayudarán a seleccionar las unidades muestrales: totalidad, lista de componentes, direcciones, etc. En este proceso puede hacerse uso de un especialista en estadística.

Material para realizar la encuesta. Lo más importante es la preparación del instrumento (cuestionario o entrevista), o sea, la elaboración de las preguntas. Deben tenerse claro los temas en los que desea obtener información, el tipo de preguntas por utilizar (cerradas o abiertas), las formas de evaluar la información, formas de corregir, la fiabilidad y validez del procedimiento. Debe consultarse expertos sobre estos temas, revisar encuestas ya aplicadas, poner atención a la redacción para que las cuestiones sean claras y concisas. Podría poner a prueba un borrador de la encuesta con un grupo piloto (preprueba).

3°) *Organización del trabajo de campo*: Este es un trabajo que puede hacerse individualmente o contratar personas que colaboren en el proceso (depende de la cantidad y la forma de recoger los datos) puede hacerse por teléfono o llegando donde se ubican los participantes. Todo esto debe planearse con cuidado y extremando los detalles como pedir permisos, tener claro los desplazamientos, el tiempo por utilizar, etc.

4°) *Tratamiento estadístico*: Según sea el tipo de análisis que desea hacerse, se debe, por lo general, tener codificada las respuestas de manera que pueden registrarse éstas en un código (verbal o numérico). De esta forma, los resultados pueden ser introducidos en un ordenador o microcomputadora para su posterior análisis. El análisis debe responder al tipo de preguntas elaboradas. Pueden hacerse mediciones generales para cada pregunta, puede cruzarse información y pueden elaborarse cuadros y gráficos que resalten esos resultados.

5°) *Discusión de los resultados*: Aunque esta fase no es específica de una encuesta, es un paso importante, ya que presenta particularidades que deben ser consideradas. Por ejemplo, el tipo de análisis que generalmente se hace en una encuesta, permite extraer conclusiones, pero no en términos causales.

Ahora podremos conversar sobre algunas características propias del cuestionario y la entrevista. ¿Qué les parece? Pues bien, empecemos con el cuestionario que es el más utilizado por algunas características de las que ya hablaremos.

5.3. El cuestionario

Puede decirse que el cuestionario es un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resuelto sin intervención del investigador.

Según Gómez, las funciones básicas del cuestionario son: obtener, por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que suministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación. Para ello, debe obtener información pertinente, válida y confiable. Para lograr esto, el investigador debe conocer muy bien el problema por investigar, los objetivos propuestos (o hipótesis), las variables y sus indicadores o la operacionalización de éstas. Este proceso debe ser cuidadoso, no deben excluirse preguntas claves, ni deben incluirse aquellas que no sean relevantes, esto no solo economiza tiempo y dinero, sino puede evitar el cansancio del informante.

Las preguntas de un buen cuestionario deben reunir dos cualidades fundamentales: confiabilidad y validez.

Otra función básica del cuestionario es ayudar al entrevistador en la tarea de motivar al encuestado para que comunique la información requerida.

La redacción y el orden de las preguntas son detalles que deben cuidarse al máximo para lograr este objetivo.

El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se midan por medio de éste. Hay dos tipos básicos de preguntas: cerradas o abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuestas, o sea, se presenta al sujeto las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a éstas. Estas respuestas pueden ser dicotómicas (dos opciones de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta.

Por ejemplo:

¿En clase su participación es activa?

- () Sí
- () No

Es una pregunta cerrada con respuesta dicotómica. ¿Cuál es su estado civil?

- () Casado
- () Divorciado
- () Viudo
- () Soltero
- () Unión libre

Por ejemplo:

¿Estudia usted en una universidad estatal?

- () sí
- () no

- Las preguntas **no deben inducir** a la respuesta. Hay preguntas que incitan a una respuesta, por ejemplo, "¿Es el sistema educativo nicaragüense eficiente?" o "¿Es el actual presidente una persona culta e inteligente?" o "¿Es perjudicial para la salud mental del niño ver muchas horas de televisión?", todas inducen a una respuesta.

Debe evitarse la calificación de algunos hechos, personajes o aspectos de la vida diaria. Este tipo de preguntas debe replantearse de tal forma que no se insinúe la respuesta.

- Las preguntas **no deben llevar una carga emocional fuerte** o apoyarse en instituciones o ideas respaldadas socialmente. Este tipo de preguntas induce a respuestas. Por ejemplo, la iglesia católica considera pecado el aborto, ¿qué opina del aborto?

- La sociedad no ve con buenos ojos la homosexualidad, ¿está usted de acuerdo con que en su empresa se contrate homosexuales?

- Expresiones como: "La mayoría de las personas piensan...", El Ministerio de Educación considera...", "Los padres de familia opinan...", etc., no deben ser parte de una pregunta, pues sesgan las respuestas.

- Las preguntas con varias respuestas y donde debe elegirse una sola respuesta, el orden de éstas pueden inducir a una respuesta. Por ejemplo, señale el mejor funcionario del gobierno.

() Presidente () Ministro...

En las preguntas abiertas no puede darse la precodificación. La codificación será posterior, una vez se tengan las respuestas, esto ayudará al análisis de los resultados.

Seguramente, usted se estará preguntando ¿qué característica debe tener una pregunta? Al respecto le daremos una síntesis de éstas:

- Las preguntas deben ser **claras y comprensibles** para los que responden. La claridad no debe sacrificarse en aras de la concisión. Debe incluirse las palabras que sean necesarias para comprender la pregunta. Lo que debe evitarse son las repeticiones y el estilo complicado (barroco).
- Las preguntas **no deben incomodar** al que responde. Hay temáticas en que deben utilizarse preguntas muy sutiles. Por ejemplo, no es recomendable preguntar ¿es usted drogadicto? Este tipo de preguntas puede incomodar al que responde y puede no hacerlo. En este caso, puede utilizar una escala de actitud o preguntas indirectas que le lleven a la respuesta deseada. Temas como la prostitución, el homosexualismo, la pornografía, los anticonceptivos, la drogadicción, son de difícil trato.

Es una pregunta cerrada con varias opciones para la respuesta.

Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las respuestas. El número de categorías de respuestas es muy elevado y es casi imposible definir con anticipación las posibles respuestas.

Por ejemplo:

¿Qué opina de la forma de evaluación que utiliza el profesor o profesora?

¿Cuáles son las causas del bajo rendimiento académico?

A veces, se incluyen solamente preguntas " cerradas", otras veces únicamente "abiertas", pero en algunos cuestionarios se combinan ambos.

Estos tipos de preguntas tienen sus ventajas y desventajas: las preguntas cerradas tienen como ventaja que son fáciles de codificar y requieren de un esfuerzo menor por parte de los que responden. Por otro lado, tienen como desventaja que limitan las respuestas y son más difíciles de confeccionar, porque se requiere conocer éstas.

Las preguntas abiertas son útiles cuando no se tiene mucha información sobre las posibles respuestas o cuando se desea profundizar sobre una opinión. Como desventaja puede anotarse que lleva un trabajo arduo el codificar, clasificar y analizarlas. Pueden ser difíciles de responder por personas limitadas o con complicaciones para expresarse por escrito. También, en su aplicación, se requiere de mayor tiempo y esfuerzo.

La elección del tipo de preguntas para un cuestionario depende del grado en que puedan anticiparse las respuestas, los tiempos de que se disponga para codificar y el nivel de profundidad que se requiera en estas. Para tomar esta decisión, debe analizarse una a una las variables los indicadores, las características de la población y de la muestra (si es del caso), y el tipo de análisis que desea efectuarse.

Con respecto a cuántas preguntas se deben formular por variable, eso depende del tipo de ésta. Algunas veces una pregunta será necesaria, pero en otras ocasiones pueden ser varias y, a veces, todo un instrumento (por ejemplo una escala) será necesario para recolectar esa información. Lo importante es hacer solamente las preguntas necesarias.

Siempre que desee hacerse el análisis estadístico, especialmente si éste se efectuara en una computadora o procesador, es necesario **codificar** las respuestas, o sea, asignarles un símbolo o valor numérico a las posibles respuestas. Cuando son preguntas cerradas es posible codificar *a priori* e incluir esta precodificación en el cuestionario.

Las preguntas no deben ser formuladas en negativo, ya que no se sabe si la respuesta va dirigida a la negación o al resto del contenido. Por ejemplo, ¿no asiste usted a las reuniones organizadas por el profesor guía del grupo al que pertenece su hijo?

() sí

() no

Las preguntas **no deben contener dos cuestiones** (bidimensionales),⁴⁵ máxime si es una pregunta cerrada o si pide una respuesta. Por ejemplo, ¿está usted de acuerdo con la propuesta del gobierno central sobre los colegios nocturnos y sobre la forma de administrar los fondos que se les asignan?

¿A qué va a responder?, ¿cómo puede organizarse esa respuesta? Este tipo de problemas no son recomendables para el que responde.

Las preguntas deben tener un **lenguaje adaptado** a las características del que responde (nivel educativo, socioeconómico, léxico utilizado, etc.).

No es recomendable iniciar un cuestionario con preguntas muy difíciles de responder o muy directas.

Según Gómez, redactar un cuestionario no es simplemente colocar una pregunta detrás de otra, sin preocuparse del orden. El orden es un asunto delicado y que requiere de tacto. Hay que evitar que las preguntas se contaminen unas a otras, que desconcierten al entrevistado, que lo pongan a la defensiva o que abandonen su respuesta. (Por "contaminación" se entiende cuando una o varias preguntas influyen en otras o varias posteriores).

Debe iniciarse el cuestionario con preguntas fáciles de contestar, de información o de calentamiento, hacia el centro del cuestionario se plantan las preguntas más difíciles, terminando de nuevo con las preguntas fáciles y de rápida respuesta.

El número de preguntas depende de los objetivos y variables de la investigación no hay un número ideal de preguntas, pero debe evitarse el cansar al entrevistado, tener en cuenta el tiempo que dispone y el nivel de cooperación.

No es recomendable aplicar cuestionarios muy largos, pero tampoco por acortarlos debe dejarse por fuera preguntas fundamentales o importantes para la investigación.

5.4. Ventajas y Desventajas de las preguntas cerradas y abiertas.

Las preguntas "cerradas"

Ventajas:

- Son fáciles de codificar y preparar para su análisis asimismo, estas preguntas requieren de un menor esfuerzo por parte de los respondientes.

- Estas no tienen que escribir o verbalizar pensamientos, si no⁴⁶ simplemente seleccionar la alternativa que describa mejor su respuesta.
- Toman menos tiempo en contestar.

Desventaja:

- La principal desventaja de las preguntas "cerradas" reside en que limitan la respuesta de la muestra y en ocasiones, ninguna de las categorías describe con exactitud lo que las personas tienen en mente.

Para poder formular preguntas "cerradas" es necesario anticipar las posibles alternativas de respuesta. El investigador tiene que asegurarse que los sujetos a los cuales se les administrarán conocen y comprenden las categorías de respuesta.

Las preguntas "abiertas".

Ventajas:

- Son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta información es insuficiente.
- Sirven en situaciones donde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento.

Desventaja:

- Su principal desventaja es que son difíciles de codificar, clasificar, preparar para su análisis.
- Pueden presentarse sesgos derivados de distintas fuentes. Por ejemplo: Quienes tienen dificultad de expresarse oralmente y por escrito, pueden no responder con precisión lo que realmente desean o generar confusión en sus respuestas.
- Responder a preguntas abiertas requiere de un mayor esfuerzo y tiempo.

La elección del tipo de preguntas que contenga el cuestionario depende del grado en que se puedan anticipar las posibles respuestas, los tiempos de que se dispongan para codificar y si se quiere una respuesta más precisa o profundizar en alguna cuestión.

El cuestionario consta de tres partes fundamentales:

47

1º) *La introducción*: Donde se explicita el objetivo del instrumento, se ubica en la institución que lo patrocina, se pide la colaboración para responderlo y se agradece de antemano la valiosa participación del que responderá.

2º) *Las instrucciones*: Son tan importantes como las preguntas y deben ser tan claras que todos los que respondan entiendan qué deben hacer. Pueden ser instrucciones para todo el cuestionario, para un grupo de preguntas similares o para cada pregunta, si éstas son de diferente tipo de respuesta.

3º) *El cuerpo o grupo de preguntas*: No puede ser tan corto que se pierda información o tan largo que por tedioso no se responda o se haga parcialmente.

Los cuestionarios pueden ser administrados de diferente manera:

1º) Auto administrados: Se les facilita el documento al sujeto y éste lo responde solo. No hay un "intermediario" que facilite la tarea. Este tipo de administración no es recomendable para los analfabetos, personas con limitaciones físicas, niños que no leen adecuadamente.

2º) Por entrevista personal: Un entrevistador aplica el cuestionario, él hace las preguntas y anota las respuestas.

3º) Por teléfono: Es una situación parecida a la anterior, sólo que no se da una presencia física en un mismo lugar entre el entrevistado y el entrevistador, entre ellos media el teléfono.

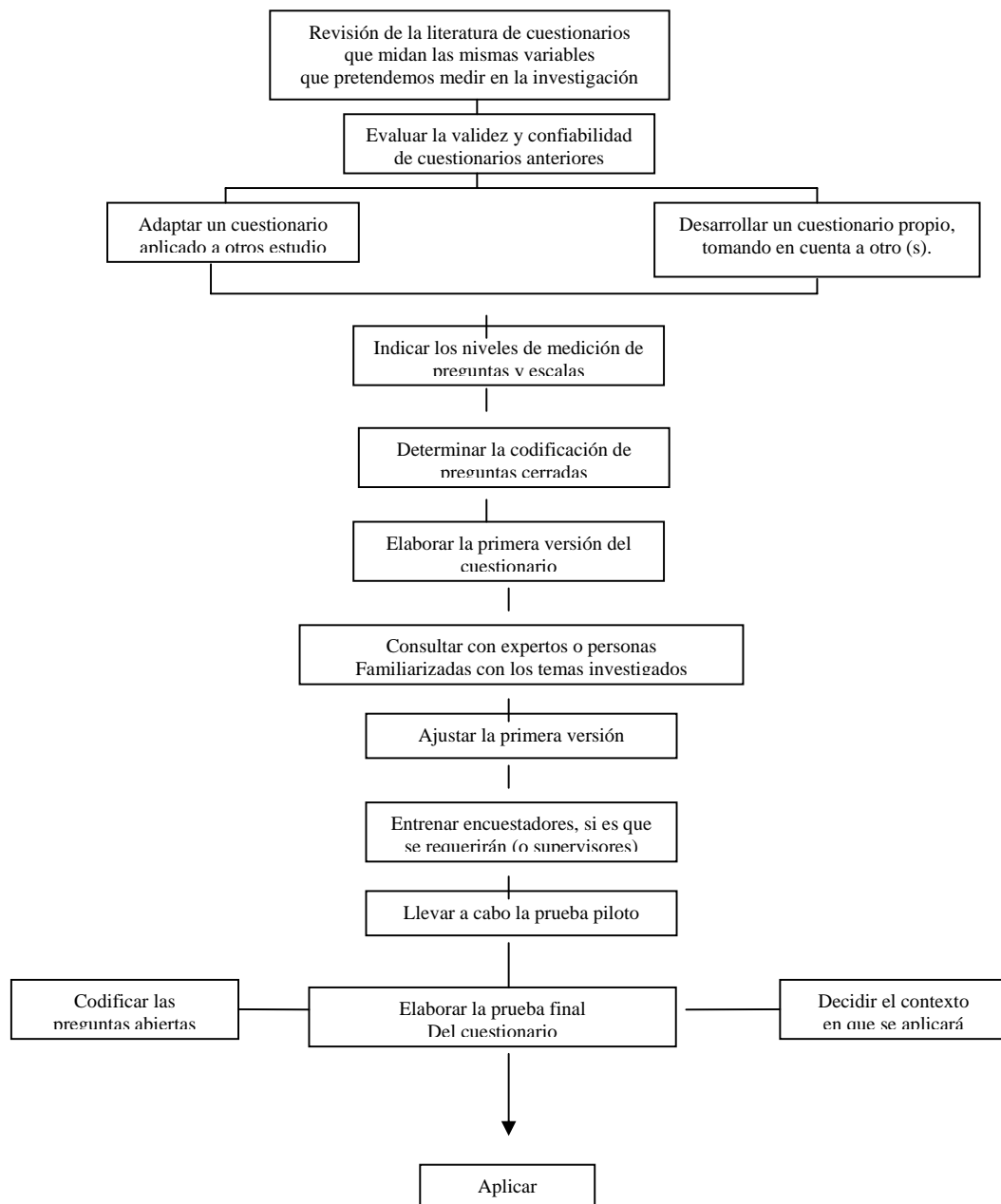
4º) Autoadministrado, pero enviado por correo postal, electrónico o por mensajería: En este caso, la retroalimentación no es inmediata y si los sujetos tienen dudas no pueden aclararse en el momento. Hay más posibilidad de no respuestas.

VENTAJA DEL CUESTIONARIO

- Alcanza un mayor número de entrevistados.
- Permite guardar el anonimato.
- Elimina la presencia del entrevistador que, a veces, resulta molesta para responder.

- Deja en absoluta libertad de expresión, permitiendo al informante consultar datos si lo requiere el instrumento, y
- Podría ser contestado al mismo tiempo por muchos interrogados.

Para finalizar se presenta un diagrama que recoge los pasos para construir un cuestionario, presentado por Hernández, Fernández y Baptista. (p. 302).



5.5. La encuesta en la investigación cualitativa:

Como ya sabemos, el cuestionario está íntimamente ligado al enfoque cuantitativo, pero, puede ser una técnica de recogida de datos que preste un importante servicio en la investigación cualitativa. Para que esto ocurra hay varias exigencias que deben cumplirse:

- Es un procedimiento para explorar ideas y creencias generales sobre algún aspecto de la realidad.
- Es una técnica más, no la única ni la fundamental.
- Es parte de un esquema de referencia teórico y de experiencias que se origina en un colectivo determinado y en relación con el contexto al que se pretende investigar.
- Es mayoritariamente aceptado, no puede producir rechazo, entre los participantes. Se le considera una técnica útil en el proceso de acercamiento a la realidad por estudiar.

Esta forma de encuesta, según Rodríguez, Fernández y Baptista, es indicada para recoger información en grupos numerosos, con un corto mínimo de tiempo y esfuerzo. Al no producirse en su administración una relación cara a cara, debe prestarse gran atención a su contenido. Debe reflexionarse sobre el tipo de información que se desea recolectar, el tipo de preguntas que deben presentarse: muy claras y para ser contestadas sin dificultad de interpretación. Es recomendable probar el cuestionario en un grupo piloto antes de administrarlo.

Es recomendable limitar su extensión, buscar que los entrevistados escriban lo menos posible, ser elocuentes en la introducción para motivar su respuesta y buscar cómo los participantes conozcan los resultados de modo que se origine un intercambio de información en dos direcciones, que enriquezcan el proceso.

Como se planteó al inicio, ésta no es una técnica muy utilizada en este enfoque de investigación, pero si desea utilizarla no está prohibido, pero se debe hacer con mucha precaución.

5.6. LAS ESCALAS

50

Los seres humanos tenemos actitudes muy diversas hacia objetos o símbolos, por ejemplo hacia el aborto, la familia, el racismo, la religión, la política, etc. Puede definirse actitud como una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable respecto de un objeto o símbolo. a. Fishbein y Ojzen, citados por Hernández, Fernández y Baptista, 1991, p. 263).

Las actitudes se relacionan directamente con el comportamiento que tenemos en torno a esos objetos y símbolos a que se hace referencia. Por ejemplo, si mi actitud hacia la política es negativa, muy difícilmente puede participar en ella u opinar favorablemente de los políticos. Las actitudes son un indicador de la conducta, pero no es la conducta en sí. Son "síntomas" y no "hechos", dice Padua, es como una "semilla" que bajo ciertas condiciones puede "germinar".

La actitud tiene diversas propiedades: dirección (positiva o negativa) intensidad (alta o baja).

Las formas más conocidas para medir actitudes son las escalas, entre las que se encuentra la de Likert (la de escalamiento).

Escalas tipo Likert

Este es un enfoque que se desarrolló en los años treinta por Rensis Likert y consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. El sujeto debe escoger uno de los cinco puntos de la escala y a cada uno de éstos se les asigna un valor numérico.

Al final se obtiene una puntuación total sumando las obtenidas en relación con cada afirmación.

Las afirmaciones deben llevar un orden lógico y es recomendable que no excedan en veinte palabras. Por ejemplo: "Visitar la escuela es una obligación de cualquier padre responsable.

() Muy de acuerdo	}	AFIRMATIVA
() De acuerdo		
() Ni de acuerdo ni en desacuerdo	}	NEUTRO
() En desacuerdo		
() Muy en desacuerdo	}	NEGATIVA
()		

Pueden variarse los distractores a "definitivamente sí", "probablemente sí" etc. 51

Para puntuar, si se está muy de acuerdo con la afirmación, puede dársele un valor de 5 a ese distractor y 4, 3, 2, 1, a los siguientes; si estamos muy en desacuerdo con la afirmación, a ésta le daríamos el valor 5, 4, 3, 2, 1 a las restantes.

Por ejemplo:

"El empleado público no es muy atento en su trato".

() Muy de acuerdo (5)

() De acuerdo (4)

() Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)

() En desacuerdo (2)

() Muy en desacuerdo (1)

"Los servicios que presta el Seguro Social son en general muy buenos"

() Muy de acuerdo (5)

() De acuerdo (4)

() Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)

() En desacuerdo (2)

() Muy en desacuerdo (1)

Las puntuaciones, como se dijo, se obtienen sumando los valores obtenidos respecto de cada frase.

Una puntuación se considera alta o baja, respecto del total de puntos máximos y mínimo por obtener.

Por ejemplo, si son ocho frases, el valor máximo sería 40 (8 x 5) y el mínimo 8 (8 x 1), entonces el valor sería para una actitud muy desfavorable y 40 para una actitud muy favorable, de ahí que el 16, 24 y el 32 sean los límites para las otras categorías.

La escala de Likert es una medición ordinal, sin embargo es común que se trabaje como si fuera de intervalo.

Estas escalas parten del principio de que los ítemes o afirmaciones miden la actitud hacia **un único concepto subyacente**, y en ella cada ítem tiene igual peso.

En términos generales, estas escalas se construyen generando un elevado número de afirmaciones que califiquen al objeto de actitud y debe administrarse a un grupo piloto para obtener las puntuaciones del grupo en cada afirmación. Estas puntuaciones se correlacionan con las del grupo a toda la escala (la suma de las puntuaciones de todas las afirmaciones). Las afirmaciones cuya puntuación se correlacione significativamente con las puntuaciones de toda la escala, se seleccionan para integrar el instrumento de medición definitiva. Además, deberá calcularse la confiabilidad y la validez de la escala.

6. La entrevista

6.1. Características

Tamayo define la entrevista como "... la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales"

Para Maccoby y Maccoby la entrevista es "Un intercambio verbal, cara a cara, entre dos o más personas, una de las cuales, el investigador intenta obtener información o manifestaciones de opiniones o creencias de la otra y otras personas"

Es una conversación, generalmente oral, entre dos personas, de los cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado. El papel de ambos puede variar según sea el tipo de entrevista.

Sandin (1985) destaca las siguientes características comunes a toda entrevista.

- Comunicación verbal
- Cierta grado de estructuración
- Finalidad específica
- Proceso bidireccional
- Situación asimétrica
- Adopción de roles específicos por ambas partes.

Kerlinger (1975) asigna a la entrevista tres usos básicos.

- 1.- Instrumento de Exploración, ayuda a identificar variables y relaciones a sugerir hipótesis.
- 2.- Instrumento de recogida de datos.
- 3.- Complemento de otros métodos: para obtener información que no se puede conseguir de otra forma.

6.2. Tipos y técnicas para entrevistar

Esencialmente, hay dos tipos de entrevista: a) la guiada, controlada, estructurada, dirigida y b) la no dirigida o no estructurada. La diferencia fundamental entre ambas es que la entrevista no dirigida deja la iniciativa al entrevistado, permitiéndole que

vaya narrando sus experiencias, sus puntos de vista. El entrevistador, puede hacer alguna pregunta inicial con miras a que el entrevistado exprese sus puntos de vista. La entrevista dirigida, en cambio, sigue un procedimiento fijo, de antemano, por un cuestionario o guía, o sea, una serie de preguntas que el entrevistador, prepara previamente.

Hay diferentes técnicas utilizadas para entrevistar. Según Pardinás son:

El panel. Consiste en repetir a intervalos las mismas preguntas o las mismas personas. Se busca estudiar la evolución de las opiniones, durante períodos cortos. Es necesario que el entrevistador varíe la forma de las preguntas de una entrevista a otra, con el fin de que el entrevistador no distorsione las respuestas por efectos de la repetición.

Las entrevistas localizadas. Su preparación requiere experiencia, cuidado y habilidad. Se concentra en experiencias objetivas, actitudes o respuestas emocionales a situaciones particulares. Puede darse para analizar una película, una transmisión radial, o una situación social concreta. El entrevistador debe analizar detenidamente la situación antes de entrevistar y conocer los puntos más sobresalientes por considerar.

La entrevista repetida. Es parecida al panel, pero con la diferencia de que para la entrevista repetida son sacadas muestras distintas de lo largo del tiempo.

La entrevista múltiple. Las personas son entrevistadas repetidas veces para anotar sus recuerdos o reacciones. Es un proceso en que el entrevistado acepta ser sometido a repetidas interrogaciones. Se utiliza mucho en psicología.

Ráfaga de preguntas. Se plantean las preguntas tan rápidamente como el entrevistado sea capaz de entender y responder. Es una técnica poco probada y no muy convincente.

En la entrevista hay tres momentos claves: *rapport*, cima y cierre.

- **El *rapport*** es la empatía, crear un ambiente de confianza desde el momento del saludo. Esto se logra con actitudes cordiales y amistosas.

Zorrilla (1989, p. 173) nos representa este momento mediante el siguiente esquema:

6.3. Proceso para construir una guía de entrevista



La cima se refiere a la realización de la entrevista en sus aspectos claves, que van a explorarse con mayor atención, y que permitirá obtener la información más delicada y exacta que se necesiten.

El cierre anuncia el final de la entrevista. Es importante señalar el agradecimiento por la colaboración. Y concluir con un ambiente de cordialidad.

Hay una serie de normas resumidas de varios autores y que presenta Zorrilla (1989, p.174)

- *Ayude al interrogado para que se sienta seguro y locuaz.*
- *Déjelo concluir su relato y ayúdelo luego a completarlo.*
- *Procure formular las preguntas con frases fácilmente comprensibles, evite formulaciones embarazosas con carácter personal o privado.*
- *Actúe con espontaneidad y franqueza y no con astucias o rodeos.*
- *Escuche al informante con tranquilidad, paciencia y comprensión, pero desplegando una crítica interna inteligente*
- *Evite la actitud de "personaje" y los alardes de autoridad.*
- *No dé consejos y no haga admoniciones morales.*
- *No rebata al informante.*

- *Preste atención no sólo a aquello que él desea aclarar, sino también a los que no quiere o no puede manifestar sin ayuda.*
- *Evite toda discusión sobre las consecuencias de las respuestas.*
- *No apremie al interrogado, concédale tiempo suficiente para que acabe su relato y valore sus contestaciones.*

6.4. La entrevista para estudios cualitativos

Al igual que en el informe cuantitativo, la entrevista es un valioso instrumento para obtener información sobre un determinado problema en la investigación cualitativa.

Entre los tipos de entrevistas podemos citar la no estructurada, en profundidad, o etnográfica, como la denominan diferentes autores.

Como en toda entrevista, hay que considerar aspectos acerca de la relación entrevistador-entrevistado, la formulación de las preguntas, la recogida y registro de las respuestas y la finalización del contacto entre ambas partes. En el enfoque cualitativo hay que considerar, además de lo expuesto en la parte cuantitativa, estrategias diferentes en el desarrollo de la entrevista, que la diferencian sustancialmente.

La entrevista en profundidad

Según Taylor y Bogdan, son reiterados encuentros cara a cara entre entrevistador y entrevistados, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Es una especie de conversación entre iguales, y no un intercambio formal de preguntas y respuestas.

El investigador es el principal instrumento de la investigación, y no un protocolo o formulario de entrevista. En esta conversación no solo se obtienen respuestas, sino que se aprende qué preguntas hacer y cómo hacerlas. El entrevistador debe establecer un *rapport* con los informantes, para ello formula inicialmente preguntas no directas y aprende lo que es importante para ellos antes de enfocar los intereses de la investigación.

Su preparación requiere de cierta experiencia, habilidad y tacto para buscar aquello que desea conocer. Enfocar progresivamente el interrogatorio hacia cuestiones más precisas y guiar al entrevistado a que exprese y aclare lo que desea conocer, pero sin sugerir las respuestas. Es todo lo opuesto a una entrevista estructurada. No se persigue contrastar ideas, creencias o supuestos, sino acercarse a las mantenidas por otros. Lo que interesa son las explicaciones de éstos. La entrevista se desarrolla a partir de cuestiones que persiguen reconstruirse; para el entrevistado es el problema objeto de estudio.

Tienen gran similitud con la **observación participante**, con la diferencia que éstas se llevan a cabo en situaciones de campo "naturales" y las entrevistas en profundidad se realizan en situaciones específicamente preparadas.

La entrevista debe partir de un **propósito explícito** y aunque se inicia hablando de algún asunto sin trascendencia, tocando los temas más variados para que el informante se sienta confiable y exprese sus opiniones con naturalidad, hay que llegar a la información que se requiere. Un segundo elemento que define este tipo de entrevista es la presencia de **explicaciones al entrevistado**. Como ya se dijo, este es un proceso de aprendizaje mutuo, mientras se conoce la cultura del informante, el entrevistador aprende y puede llegar a ser más consciente de su papel, por eso le debe ofrecer explicaciones al informante sobre la finalidad y orientación general del estudio, sobre el tipo de entrevista por realizar. Debe permitir que se exprese en su propia forma de hablar al contestar las preguntas que se plantean.

Otro elemento por considerar es el **tipo de cuestiones** que se formulan en una entrevista en profundidad: la concurrencia, la explicación, la repetición, el contexto, la cultura.

El diálogo que se mantiene es **asimétrico**, el primero formula las preguntas y el segundo habla de sus experiencias, y aunque pueden establecerse turnos de palabras, no suelen preguntarse por las respectivas visiones del problema. El entrevistador buscará deliberadamente la **repetición** de lo que ha afirmado el informante, ya sea repitiéndolo él mismo o haciendo que lo repita el entrevistado.

Otro elemento que diferencia este tipo de entrevista es que **implica expresar interés y, a la vez, ignorancia** por parte del entrevistador. Debe aparecer como el más interesado y con enorme curiosidad sobre lo que piensa, dice o cree su interlocutor. Las preguntas no buscan abreviar sino estimular a que se entre en detalles y que se exprese sus ideas y valoración del problema.

Hay ciertos elementos por tener en cuenta en el desarrollo de estas entrevistas que pueden favorecer ciertos procesos y a conseguir un clima de naturalidad y de libre expresión:

- No emitir juicios sobre la persona entrevistada.
- Permitir que la gente hable.
- Realizar comprobaciones cruzadas.
- Prestar atención.
- Ser sensible.

Pueden diferenciarse tres tipos de entrevista en profundidad:

- **Historia de vida o autobiografías.** En ellas el entrevistador trata de aprehender las experiencias destacadas de la vida de la persona y las definiciones que ésta aplica a tales experiencias.
- **Aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no pueden observarse directamente.** Los interlocutores son informantes en el verdadero sentido de la palabra, son los ojos y los oídos del investigador en el campo.
- **Proporcionan un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas.** Se utilizan para estudiar en grupo relativamente grande de personas en un lapso relativamente breve.

Aunque puede optarse por uno u otro tipo de entrevista en profundidad, la técnica básica es similar: **establecer *rapport*, repetidos contactos a lo largo de cierto tiempo y desarrollo de una comprensión detallada de las experiencias y perspectivas.**

La entrevista en profundidad proporciona la comprensión detallada que solo suministra la observación directa de las personas o escuchando lo que tienen que decir en la escena de los hechos. Aunque ninguna técnica es igualmente adecuada para todos los propósitos, la entrevista en profundidad puede ajustarse según Taylor y Bogdan, en las siguientes situaciones:

- Los intereses de la investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos.
- Los escenarios o las personas no son accesibles de otro modo.
- El investigador tiene limitaciones de tiempo.
- La investigación depende de una amplia gama de escenarios o personas.
- El investigador quiere establecer experiencias humanas subjetivas.

Pero también la entrevista en profundidad tiene sus **limitaciones**:

- Son susceptibles, como cualquier conversación, a falsificaciones, engaños, exageraciones y distorsiones que caracterizan el intercambio verbal entre cualquier tipo de personas.
- Las personas dicen y hacen cosas diferentes en distintos momentos. Como la entrevista es una situación, lo que ahí se dice no necesariamente es lo que se cree o diría en otra circunstancia.
- Como el entrevistador no observa a los informantes directamente en su vida cotidiana, no necesariamente conocen el contexto para comprender muchas de las perspectivas en las que están interesados (por ejemplo, pueden comprender mal el lenguaje o el léxico del informante).

Hay una serie de pasos que no deben obviarse en la entrevista en profundidad: 58

a) **La selección de informantes:** Ni el número ni el tipo de informantes deben especificarse de antemano. Se comienza con una idea general sobre las personas a las que se entrevistaría y el modo de encontrarlas, pero esto es un proceso flexible y susceptible de cambios.

Se trata de entrevistar al mayor número de personas familiarizadas con un tema o acontecimiento y puede utilizarse el muestreo como guía para seleccionar las personas por entrevistar. El número de "casos" estudiados carece de mucha importancia, lo significativo es el potencial de cada caso. Se sabe que se terminó el proceso cuando las personas no aportan o producen ninguna comprensión auténticamente nueva al estudio. El modo más fácil de llegar a los informantes es que ellos mismos nos presenten a otros ("bola de nieve") y nos indiquen quiénes pueden aportar información valiosa.

Lo que si hay que tener claro es que no es fácil encontrar a un buen informante.

b) **Aproximación a los informantes:** Algunas personas entran en "calor" de modo gradual, otras tienen mucho que decir y con éstas bastan pocas sesiones. Es recomendable avanzar, poco a poco, después de dos entrevistas puede discutirse con ellos de modo más directo y saber si se quiere más entrevistas con este informante. Debe establecerse un tono de compañerismo antes que una relación investigador-sujeto.

Debe plantearse con claridad ciertos aspectos para evitar problemas:

- Los motivos e intenciones del investigador.
- El anonimato (puede emplearse seudónimos para designar personas o lugares).
- La palabra final (el informante podrá leer y comentar los borradores antes de publicarse).
- El dinero puede corromper el vínculo entre el entrevistador y el entrevistado y convertirla en empleador y empleado o puede inducir al informante a crear una "buena historia". Es preferible evitar este tipo de situación.
- La logística. Hay que establecer un horario de entrevistas, un lugar de encuentro. La frecuencia y extensión de las entrevistas depende de las respectivas agendas.

c) **El comienzo de las entrevistas.** Según Taylor y Bodgan, el sello autenticador de las entrevistas en profundidad es el **aprendizaje**: lo que es importante en la mente de los informantes, sus significados, perspectivas y definiciones; el modo en que ven, clasifican y experimentan el mundo.

Antes de iniciar el proceso, el investigador formulará algunas preguntas generales.⁵⁹ Debe ser cuidadoso para no forzar su programa demasiado temprano.

Durante las primeras entrevistas se establece el tono de relación con los informantes. Hay diversas formas de guiar estas primeras entrevistas: preguntas descriptivas (pedir que describa, enumere o bosquejen acontecimientos, experiencias, lugares, etc.),

Relatos solicitados (consiste en pedir un relato con base en un bosquejo o cronología o guía de entrevista abierta), entrevista con **cuaderno de bitácora** (los informantes llevan un registro detallado de sus actividades durante un período específico. Deben contestar el quién, qué, cuándo, dónde y cómo suceden las actividades), **documentos personales** (son diarios, cartas, dibujos, registros, agendas, listas de cosas importantes, etc.).

d) La guía de la entrevista. En proyectos con entrevistas a gran escala, algunos investigadores utilizan una guía para asegurarse de que los temas claves sean explorados en un cierto número de informantes. Esta guía solo sirve para recordar que deben hacerse preguntas sobre ciertos temas.

e) La situación de entrevista. Debe crearse un clima en el que las personas se sientan cómodas para hablar libremente. No hay una fórmula para entrevistas con éxito, pero anteriormente se dieron una serie de indicaciones que pueden facilitar un final esperado.

f) El sondeo. Una de las claves de la entrevista fructuosa es conocer cuándo y cómo sondear, explorar o escudriñar.

Como en las entrevistas cualitativas deben conocerse detalles sobre las experiencias de las personas y los significados que éstas les atribuyen, el entrevistador no puede dar por sentado supuestos y comprensiones del sentido común que otras personas comparten, por eso, debe pedirse constantemente que clarifiquen y elaboren lo que han dicho a riesgo de parecer ingenuos.

Hay que enseñar al entrevistado a ser un buen informante, alentándolo continuamente a proporcionar descripciones detalladas de sus experiencias.

g) Controles cruzados. Debe estarse alerta ante posibles exageraciones y distorsiones en las historias, lo mismo si se oculta información. Las personas son propensas a exagerar sus éxitos u ocultar sus fracasos.

El investigador debe "leer entre líneas" y tiene la responsabilidad de establecer controles cruzados sobre las historias de los informantes.

Probablemente, el mejor modo de tratar las contradicciones e incoherencias internas consiste en plantear el problema directamente; enfrentar a la persona con las pruebas en términos amables. Lo que se sospecha que es mentira o engaños pueden convertirse en cambios sinceros desde la perspectiva del informante, por eso hay que tener mucho cuidado con este tipo de informador.

h) Las relaciones con los informantes. La relación entrevistador entrevistado puede ser en gran medida unilateral. El entrevistador tiene la oportunidad de realizar un estudio y ganar *status* y algún tipo de recompensa. Por otro lado, el informante no obtiene nada, salvo la satisfacción de que alguien piense en sus vidas y sus problemas. Sin embargo, ambos deben dedicar tiempo y energía por igual.

A causa de esta desigual relación, el entrevistador debe mantener la **motivación** de los entrevistados, por eso se cree prudente exteriorizar de vez en cuando sus sentimientos. Esto no busca que manifiesten su opinión sobre cada tema que surja, pero debe llegar a un "punto medio" discreto, tal vez hablando sobre sí mismo.

Se debe ser sensible a los sentimientos y puntos débiles del informante. Cuando se piense que algo está mal, trate de ventilar la atmósfera expresando sus preocupaciones. También puede hacerse una pausa en la entrevista.

Debe tenerse cuidado de recordar las citas establecidas y llegar con anticipación a la hora "fijada".

i) Entrevistas grabadas. Debe confiarse en la memoria para el registro de los datos, por lo menos hasta que desarrolle una idea del escenario. Los dispositivos automáticos pueden inhibir a las personas. Conforme se avanza puede utilizarse la grabadora, siempre y cuando la otra persona esté de acuerdo. Un grabador permite captar mucho más que si solo se hace uso de la memoria.

Debe usarse un aparato pequeño y colocado fuera de la visión. El micrófono debe ser lo suficientemente sensible para que se hable bajo. Es aconsejable utilizar casetes de larga duración para que no sea necesario interrumpir la conversación con frecuencia.

Antes de iniciar la entrevista asegúrese que el equipo funciona adecuadamente.

j) El diario del entrevistador. Es una buena idea llevar un diario detallado durante la entrevista. Esto puede servir para tener un bosquejo de los temas examinados en cada entrevista; para llevar los comentarios del observador, registrar notas de campo como: interrupciones, conjeturas, instrucciones, gestos notables y expresiones no verbales que ayuden a comprender lo que se dice.

También, pueden llevarse un registro de conversaciones con los informantes fuera de la situación de entrevista.

6.5. Ventajas y desventajas de la entrevista

Tipos	Ventajas	Desventajas
Entrevista Estructurada.	<p>Facilita el análisis de la información, ahorra tiempo y permite la medición y comparación entre los sujetos.</p> <p>Puede ser aplicada a una amplia gama de la población, incluyendo a personas de nivel intelectual bajo.</p> <p>Permite mayor flexibilidad en el instrumento, ya que las preguntas se pueden ir ajustando, volverlas hacer y profundizar en ellas.</p> <p>El entrevistador puede apreciar gestos, ademanes y en general la forma en cómo ofrece la información.</p>	<p>Es difícil aplicarla a grupos numerosos.</p> <p>Requiere el desarrollo de habilidades por parte del entrevistador.</p> <p>Demanda mucho tiempo en su aplicación.</p> <p>Con la entrevista se obtiene información de mayor profundidad lo cual se hace difícil procesarla.</p>
Entrevista no estructurada	<p>Son entrevistas flexibles y permiten mayor adaptación a las necesidades de la investigación y a las características de los sujetos.</p> <p>No permite la comparación de los sujetos.</p>	<p>Requieren más preparación, por parte de los entrevistadores.</p> <p>La información es más difícil de analizar.</p> <p>Consume más tiempo.</p>

7. El análisis documental

7.1. Características

En investigación, cuando se utilizan estrategias de recogida de información como la observación participante o la entrevista, el investigador asume el papel de protagonista principal, convirtiéndose en "instrumento principal de obtención y registro de la información: toma *notas de campo*, elabora *memorándums*, realiza *entrevistas* y las transcribe. En investigación social se dispone, además, de otro material, escrito por los propios sujetos, que se utiliza como fuente de información, denominado *documentos escritos*.

Estos documentos abarcan una amplia gama de modalidades como: *documentos oficiales y personales, autobiografías, historias de vida, biografías, biogramas, historias orales, diarios, cartas personales, documentos escolares, documentos oficiales, comunicados, libros, etc.*

El análisis de documentos es una actividad sistemática y planificada que consiste en examinar documentos escritos. Pretende obtener información útil y necesaria para dar respuesta a los objetivos identificados en el planteamiento de la investigación, como confirmar una hipótesis, categorizar un conjunto de eventos, reconstruir acontecimientos, contrastar y validar información, etc.

Para Woods (1987), los materiales escritos se deben considerar como instrumentos cuasi-observacionales. Vienen a complementar a otras estrategias y en cierto modo reemplazan al observador y/o entrevistador en situaciones de difícil acceso. La calidad y utilidad de este tipo de material es muy variada. Algunos documentos escritos sólo proporcionan detalles factuales, como pueden ser las fechas de las reuniones; otros, por su parte, son una fuente de información que describe la trayectoria o experiencia de vida de una persona.

El análisis de documentos es una fuente de gran utilidad para obtener *información retrospectiva* acerca de un fenómeno, situación o programa y, en ocasiones, la única fuente para acceder a una determinada información. Por ejemplo, es muy apropiado-al iniciar una evaluación para comprender por qué Un programa presenta unas determinadas características. En este caso los documentos escritos son una fuente idónea para conocer el propósito, la justificación y la historia del programa. Conocer los objetivos facilita la decisión del evaluador sobre qué información debe obtener. La información generada por los sujetos es de gran utilidad para recoger nuevos datos e información Complementaria de otras estrategias como la observación participante y la entrevista, aunque a veces se emplea exclusivamente (Bogdan y Bilden, 1982).

7.2. Tipos de documentos

Los documentos escritos se agrupan en dos tipos en función del ámbito en que se generan: documentos oficiales y documentos personales.

Documentos oficiales

En general, por documentos oficiales se entiende toda clase de documentos, registros y materiales oficiales y públicos, disponibles como fuentes de información (Taylor y Bogdan, 1986). Pueden utilizarse como documentos oficiales los siguientes: artículos de periódicos, registros de organismos, documentos de organizaciones, informes gubernamentales, transcripciones judiciales, registros varios, horarios, actas de reuniones, programaciones, planificaciones y notas de lecciones, registros personales de alumnos, manuales escolares, periódicos y revistas, grabaciones escolares, archivos y estadísticas, tableros de anuncios, exposiciones, cartas oficiales, libros de ejercicios, exámenes, fichas de trabajo, murales y fotografías (Woods, 1987).

Los documentos oficiales suelen clasificarse como *material interno* y *externo*. El material interno hace referencia a los documentos generados y disponibles en una determinada organización. Posibilitan tener información sobre su organización, organigrama, normativa, funciones, fines y valores. El material externo se refiere a los documentos producidos por la institución para comunicarse con el exterior: revistas, comunicaciones, cartas, divulgaciones. Es un material útil para conocer la perspectiva oficial el organismo o institución.

El análisis de estos documentos ha de estar siempre *contextualizado*. La información⁶³ que aporta se debe considerar como parcial y complementaria de otras estrategias de recogida de información y será conveniente contrastar y analizar las concordancias y discrepancias que aparezcan. En general, el análisis de estos materiales permite comprender las perspectivas, preocupaciones y valores de sus autores.

Documentos personales

El interés por los documentos personales en la investigación social se remonta a principios de siglo. En 1902, W James publicó un estudio sobre la diversidad de las experiencias religiosas, basándose en el análisis de documentos personales. En los trabajos de investigación social de Thomas y Znaniecki (1918-1920) se utilizaron también documentos personales. El uso de los documentos personales en la investigación ha experimentado un auge considerable en las dos últimas décadas, debido a la emergencia del *método biográfico* y de las *historias orales*, que suponen una nueva corriente metodológica, a la vez que un movimiento innovador (Pujadas, 1992; Smith, 1994).

En la mayoría de las tradiciones de investigación cualitativa, la expresión *documentos personales* se utiliza, en un sentido amplio, referida a cualquier relato en primera persona producido por un individuo que describe sus propias experiencias y creencias, que muestra las acciones del individuo como agente humano y partícipe de la vida social (Plummer, 1989). El criterio para considerar a un material escrito, documento personal, es que sea revelador de la experiencia de la persona (Allport, 1942).

El objetivo de la recogida de tales materiales es "obtener evidencia detallada de cómo conciben los actores las situaciones sociales y cuál es el significado que tienen para los participantes" (Ángel, 1945, 178). Por documento personal se entiende, pues, cualquier tipo de registro escrito no motivado por el investigador, que posea un valor afectivo y/o simbólico para el sujeto estudiado.

Los documentos personales engloban un conjunto de registros escritos que reflejan una trayectoria humana o que dan noticia de la visión subjetiva que los sujetos tienen de la realidad circundante, así como de su propia existencia (pujadas: 92, 26). En general, cuando el material escrito tiene un fuerte contenido personal, la información que aporta es de gran valor para la investigación, pues refleja opiniones y actitudes en relación a una variada gama de temas y situaciones. Los documentos personales pueden ser relatos escritos en primera persona que abarcan el ciclo de vida de una persona o parte de ella, y también pueden ser reflexiones sobre un determinado acontecimiento o tema (Taylor y Bogdan, 1986), por ejemplo los diarios, ilustraciones, cartas y notas personales (Woods, 1987).

Los documentos personales son materiales en su mayor parte "documentos naturales", es decir, elaborados por iniciativa de los propios sujetos, no incentivados ni solicitados, sino descubiertos por el investigador. En ocasiones, el investigador puede solicitar a determinados sujetos que los escriban o ayudar a escribirlos. Así, los profesores pueden invitar a sus alumnos a que escriban sobre experiencias personales; los investigadores sociales pueden solicitar a delincuentes, drogadictos y marginados que elaboren historias de vida.

La utilidad de este tipo de materiales reside en su capacidad para abrir nuevos caminos, para sugerir hipótesis, para ilustrar hipótesis previas, para contratarlas, para proporcionar nuevos hechos que sirvan para una mejor comprensión de un problema social y, en fin, para una mayor iluminación del problema de investigación (Ángel, 1945).

El análisis documental debe vincularse al contexto histórico y sociocultural en el que tuvo lugar el acontecimiento. Para considerar los antecedentes históricos de una situación pueden utilizarse datos confidenciales archivados, relatos autobiográficos y de testigos oculares, grabaciones de reuniones, etc.

Documentos curriculares

Dentro del ámbito de la educación existen documentos escritos, como exámenes, actas de reuniones, comunicados a profesores, alumnos, padres, revistas y recortes de diarios, conocidos como documentos curriculares que pueden facilitar importante información sobre cuestiones y problemas sometidos a investigación. La investigación básica de estos documentos apunta a la comprensión contextual de determinado currículo o programa educativo y ofrece varias ventajas: arrojan luz sobre aspectos que constituyen el entorno dinámico y vivo de determinado currículo escolar o de una metodología didáctica vigente; descubre contextos, trasfondos, y facilita la comprensión de los hechos observados por otras vías; constituye un medio sencillo para percibir las percepciones de otras personas.

Utilización conjunta de estrategias

Para poder contar con una información exhaustiva y variada es preciso recurrir a un proceso interactivo en la utilización de las técnicas de recogida de datos. La compleja relación que existe entre la observación, la entrevista, el análisis de documentos y la aplicación de instrumentos estructurados puede esquematizarse según la analogía del *Missile* (Werner y Schoepfle, 1987). El investigador, oscilando entre los dos polos (observación y entrevista) y recurriendo al análisis de documentos se aproxima progresivamente a la realidad social objeto de investigación.

7.3. Ventajas e inconvenientes de los documentos

Una de las *ventajas* del análisis de documentos es que la información suele tener más credibilidad que la obtenida a través de la observación y de la entrevista. Además los documentos son fáciles de manejar, no son reactivos y suelen hallarse gratuitamente o a bajo costo. Los registros suponen un ahorro de tiempo y dinero en comparación con la obtención de información de otras fuentes. Por otra parte, los

documentos sobre programas proporcionan información retrospectiva que no puede ser observada debido a que los hechos ya tuvieron lugar o bien se generó a través de comunicaciones personales. En general, el análisis de documentos proporciona información de difícil acceso por otras vías.

El carácter subjetivo de este tipo de información, aunque criticado desde algunas perspectivas, es especialmente valorado por aquellos enfoques psicológicos centrados en los aspectos afectivos y cognitivos de la conducta.

Lo significativo y crucial de este tipo de información es su dimensión subjetiva de carácter testimonial. La comprensión personal, objetivo a alcanzar a partir de los documentos personales, se logra por vía inductiva desde una perspectiva personal, con el fin de descubrir en ella patrones ideográficos.

Es obvio que la información obtenida de los documentos personales nunca es la verdad total, que, por otra parte, es siempre inaccesible. Estos documentos pueden ofrecer una verdad limitada y en todo caso próxima a lo expuesto, a lo particular. Es la exteriorización sin duda de una perspectiva personal, una particular visión de sí mismo y del mundo, pero es preciso tener en cuenta que los relatos "científicos" también son narrados desde un cierto punto de vista.

La información o datos obtenidos del análisis de documentos posibilitan la formulación de hipótesis en las fases iniciales de la investigación, debido a la riqueza de información y a la profundidad del testimonio. Nos introduce en el universo de las relaciones sociales primarias: familiares, formación, sociabilidad. Permite conocer las razones del comportamiento de un individuo en un grupo social.

Entre algunos de sus *inconvenientes* cabe citar su posible inducción al error debido a la buena apariencia con que son presentados; su dependencia de la memoria de la persona que elabora el informe; que los documentos no contengan toda la información con suficiente detalle; en ocasiones, pueden presentar sesgos o incluso falsedades; las definiciones y categorías empleadas en informes de entidades pueden ser inadecuadas a efectos de evaluación; los hechos recogidos en documentos nunca aparecen en estado "puro", siempre pasan por el "tamiz" de quien los ha registrado; los documentos pueden ofrecer muestras no representativas (Walker, 1989,83).

Otros inconvenientes que presentan los documentos escritos son la dificultad de obtener buenos informantes para completar los relatos biográficos y para controlar la veracidad de la información obtenida, de ahí la necesidad de elaborar relatos biográficos cruzados. Por otro lado, existen los peligros de considerar que el relato biográfico "piensa" por sí mismo y de que el investigador se deje seducir por el relato biográfico, o el caso opuesto, por exceso de suspicacia o de actitud crítica.

8. El grupo focal

8.1. Características

El grupo focal se ha vuelto una de las técnicas favoritas en las investigaciones cualitativas. Si bien es cierto que se requieren habilidades en su manejo, las cuales vuelven necesario un entrenamiento previo, constituye una técnica relativamente fácil y por demás interesante, dada la riqueza de información que con ella se obtiene.

El grupo focal surge a finales de los años treinta. En esa época, los científicos sociales se planteaban algunas dudas sobre la precisión en la recolección de datos, en cuanto a dos partes inherentes a los modos de investigar; hasta dónde la excesiva influencia del entrevistador podría distorsionar la información que los informantes proporcionaban, y si las limitaciones de las preguntas, comúnmente cerradas, arrojaba datos incompletos para la investigación (R. Krueger, 1998).

Se diseñaron entonces estrategias en las que el papel protagónico del entrevistador fuera menos directivo y dominante, proporcionando un clima de mayor libertad y apertura para el entrevistado.

A finales de esa década y durante la de los cuarenta, las técnicas grupales se aplicaron básicamente en las áreas laborales, con el propósito de fortalecer la productividad, así como en el área de la psicoterapia. Incluso durante la Segunda Guerra Mundial dichas técnicas se usaron para incrementar la moral militar, puesto que se detectaron momentos que ponían de manifiesto un desánimo en la participación de los integrantes del ejército.

Durante los últimos treinta años, la mayoría de los estudios con grupos focales se han aplicado a la mercadotecnia, para la evaluación de anuncios de televisión y para el lanzamiento de nuevos productos al mercado, en cuanto, los investigadores sociales se han interesado en conocer la evaluación de programas sociales, educativos y médicos, porque permite conocer la realidad desde la perspectiva del cliente.

Resulta común que escuchemos mencionar esta técnica con otras nomenclaturas que pueden generar confusiones. Autores como Muchielli (citado por R. Krueger 1998), desde la psicología humanista, la denominan entrevistas en grupo; Jesús Ibáñez recurre al psicoanálisis y la nombra grupo de discusión, y Krueger la llama grupo focal desde la línea conductista-cognitiva (1998). Sin embargo, autores como Manuel Canales y Anselmo Peinado establecen entre tales técnicas las diferencias mostradas en el siguiente cuadro.

Técnicas de entrevista

Entrevista en grupo	Grupo de discusión	Entrevista en profundidad
“El habla investigada no alcanza la conversación, y queda desdoblada como habla individual y escucha grupal. Se escucha en grupo pero se habla como entrevistado singular y aislado; no se escucha en grupo”.	“Es un dispositivo diseñado para investigar los lugares comunes (...) que recorren la subjetividad, que es así intersubjetividad (...); la dinámica (...) articula a un grupo en situación discursiva (o conversación) y a un investigador que no participa en ese proceso de habla, pero que lo determina”.	“Impropia denominación, pues no hay en ella nada que no tenga que ver con la superficie de un habla controlada, y que debería denominarse simplemente abierta, semidirectiva o semiestructurada (...), supone una situación conversacional cara a cara y personal, en ella el entrevistado es situado como portador de una perspectiva. No hay sin embargo, en ella, propiamente conversación, pues el entrevistador no puede introducir su habla particular.
“Se obtiene la referencia de lo dicho por los demás participantes, pero predomina artificialmente, el “punto de vista personal”, como producto del dispositivo técnico. Por lo tanto, no se da el punto de vista del grupo sino del individuo”.	“Es un dispositivo utilizable para la facilitación de la tarea de enseñanza/aprendizaje individual en situación de grupo, particularmente para inducir o facilitar motivación individual hacia el aprendizaje”.	

La utilidad de la técnica también se considera de formas diferentes; mientras Ibáñez y Krueger la reconocen como una técnica de recolección de información, Muchielli da un valor de técnica de intervención.

También se la confunde con talleres participativos, en los cuales el énfasis de la participación se pone en el desarrollo de preguntas y respuestas entre el conductor del taller y los participantes, a diferencia, incluyendo sus creencias, sentimientos y actitudes.

Existen elementos característicos que definen un grupo focal, elementos, como el lugar; que en su mayoría también comparten otras técnicas de investigación; sin embargo, el factor que nos interesa incluye una serie de preparativos que ayudan al éxito de la investigación.

El grupo focal nace de la costumbre modernista europea de reunirse en los cafés y círculos de crítica, donde la razón actuaba como única autoridad, en un acto de comunicación democrática.

Al grupo focal se le considera un grupo artificial, porque o existe ni antes ni después de la sesión de conversación, sino que nace en el momento en que se inicia el diálogo. Importa señalar que para Krueger resulta relevante que los participantes no se conozcan. Desde nuestra experiencia, se permite que las personas formen parte del grupo aunque se conozcan previamente, porque, siendo congruentes con este mismo autor, el tema de conversación es el que en realidad dará inicio al grupo, y no tanto conocerse previamente; es decir, pueden ser conocidos, pero no significa que hayan conversado sobre el tema de investigación.

Otra característica es que se trata de un grupo en tanto se le determina una tarea específica, una tarea externa no emanada de él mismo, por lo que equivale a un equipo de trabajo para el investigador, puesto que a partir de aquél logrará sus propósitos, aunque el grupo mismo no se perciba, así. De aquí que su inicio y su término estén claramente identificados. Este grupo trabaja en producir algo para el cumplimiento del objetivo de estudio. Constituye un espacio de opinión grupal y se instituye como la autoridad de las opiniones que regula el derecho de hablar y privilegia la conversación.

Definiremos entonces al grupo focal como una técnica de investigación social que privilegia el habla, cuyo propósito radica en propiciar la interacción mediante la conversación acerca de un tema u objeto de investigación, en un tiempo determinado, y cuyo interés consiste en captar la forma de pensar, sentir y vivir de los individuos que conforman el grupo.

8.2. Recomendaciones y técnicas

El grupo focal tiene por objetivo provocar confesiones o autoexposiciones entre los participantes, a fin de obtener de éstos información cualitativa sobre el tema de investigación.

Evidentemente resulta de gran importante que con anterioridad haya quedado claramente entendido el objetivo de la investigación, ya que éste guiará la conversación que permita las revelaciones personales de los participantes.

La falta de claridad del investigador en la transmisión y de los participantes en la comprensión, originará dificultades, malos entendidos, pérdidas de tiempo y muy probablemente conclusiones equivocadas.

Otro factor que puede entorpecer el logro de los objetivos es la falta de habilidades necesarias para guiar el proceso grupal de forma efectiva.

Por estos motivos, apoyo la recomendación de Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez (1999), en cuanto a que existen relaciones no comunicables, es decir, aquellas que la propia sociedad separa mediante filtros de exclusión, como las relaciones obrero-patrón, propietario-proletario, padre-hijo, etc. las cuales no se recomiendan incluir en los grupos focales, ya que unos y otros no se comunican socialmente más que a través de sus representantes.

Toda investigación depende de preguntas que nacen en el investigador y que estarán presentes en nuestra investigación de principio a fin. Puede ser una sola o varias, más o menos articuladas; a partir de esto nos ayudará a dirigir el habla y también la escucha.

En cuanto al diseño, éste equivale al momento más “artesanal” de la ejecución de esta metodología. Es cuando el investigador se pregunta: “¿Cuántos grupos se formarán?”, “¿De cuántos integrantes cada uno?”, “¿Qué características deben tener los integrantes?”, “¿En dónde se encontrarán?”, “¿Cuánto tiempo durarán las sesiones?”, etc. De manera reiterativa diremos que tales interrogantes serán respondidas en la medida en que el objetivo de la investigación haya quedado claro. No obstante, existen cánones para resolver estas incertidumbres.

Número de grupos.

Este factor no tiene relación con criterios estadísticos, sino con criterios estructurales, pues en los grupos deben estar todas aquellas personas que poseen el tipo social que se está investigando (niños, adolescentes, madres, soldados, personas con discapacidad, etc.). Por general o sencillo que sea el problema, el número mínimo de grupos ha de ser siempre dos.

Un solo grupo resulta inapropiado porque no manifiesta suficientemente el problema a investigar; es decir, no garantiza la saturación. Por otro lado, un número elevado de grupos aumenta la redundancia y dificulta la escucha. Recordemos que para la investigación cualitativa éste no se considera un problema de representatividad, sino de escucha. Como lo señalan María Luisa Fabra y Miguel Doménech (2001), tampoco se trata de generalizar los resultados al resto de la población son de comprender la discusión.

El grupo debe combinar mínimos de heterogeneidad y homogeneidad: lo primero nos servirá para mantener la simetría de la relación de los integrantes; lo segundo, para asegurar la diferencia necesaria en todo proceso de habla. Un grupo demasiado homogéneo produce un texto repetitivo, pues el habla de cada una de las personas no se confronta.

Un indicador que ayudará a terminar las sesiones de discusión será cuando el moderador logre anticipar lo que el siguiente grupo de discusión va a decir (saturación), y esto en ocasiones puede suceder después de tres o cuatro grupos.

Número de integrantes.

El número de integrantes de cada grupo es entre siete y diez (Krueger 1998), aunque suele trabajarse con grupos de entre cuatro y seis personas, debido a la comodidad y a la velocidad de obtención de resultados; sin embargo, eso no es lo más recomendable.

Es importante conformar grupos pequeños, de manera que todos sus miembros expongan sus puntos de vista, pero evitando un producto de conversación empobrecido; cuando las personas van narrando sus experiencias parece altamente probable que generen sinergia e inviten a los otros a enriquecer la charla con sus propias aportaciones, multiplicando las participaciones y la información.

Asimismo, un grupo demasiado grande, de más de doce participantes, además de transcripciones muy extensas, amén de digresiones del planteamiento principal, y cansancio y aburrimiento entre los participantes que no alcancen a comentar sus experiencias, todo lo cual puede provocar en el conductor una pérdida de control. La relación entre el tema y los participantes también influye, puesto que algunos serán de mayor interés y harán más rica la dinámica.

Selección de los participantes.

Los sujetos de estudio no siempre están a nuestro alcance; nos resultará más fácil contactarlos cuando se cuente con censos o listas, que podemos obtener de las maneras siguientes:

- Estableciendo contacto con asociaciones cuya población reúna las características de lo que se quiere investigar.
- Apoyándose en otros investigadores que hayan realizado grupos focales recientes y con disposición de colaborar nuevamente.
- Realizando una búsqueda telefónica aleatoria, indagando si las personas a quienes llamamos reúnen el perfil requerido.
- Comunicándonos con los individuos sobre el terreno, esto es, a medida en que circulan por el lugar de trabajo donde desarrollaremos la investigación (escuelas, comercios, avenidas, cines, mercados, etcétera).

Actualmente, los medios informáticos nos permite incluso disponer de direcciones electrónicas de rápido contacto para convocar a los participantes.

Un paso siguiente es la programación de las sesiones, las cuales se organizan en horarios compatibles con la vida cotidiana de los participantes y en lugares accesibles para ellos, o acordes con los compromisos del investigador, ya que él mismo se guía con su cronograma de actividades de investigación.

Resulta muy importante el primer contacto con los integrantes, previo al grupo focal; se recomienda que las invitaciones se realicen en forma personalizada, por medio de fax o teléfono para que cada participante sienta que se le necesita. Además, será preciso resolver dudas que se les presenten al recibir la invitación. Es posible que

muchas personas conozcan los grupos focales o hayan escuchado hablar de⁷¹ ellos; no obstante, les interesará saber con mayor detalle los temas que se tratarán allí, pues no siempre les es suficiente la información general que reciben en la invitación.

El criterio más común para la invitación es que debe ofrecerse con una semana de anticipación como mínimo, aunque se recomienda entre un mes y tres semanas, puesto que los participantes no siempre tiene la certeza de asistir y solicitan tiempo para confirmarlo. Por otro lado, el grupo puede ser tan específico que necesariamente tenemos que ajustarnos y negociar con su disponibilidad. En ocasiones, los grupos se localizan fuera de nuestra ciudad de residencia, así que tendremos que trasladarnos a otras localidades.

Parte del proceso consiste en confirmar días antes la participación de las personas, ya que es factible la presencia de imprevistos respecto de los cuales el investigador aún puede disponer de mecanismos de compensación y rescate.

Duración

Manuel Canales y Anselmo Peinado consideran que una sesión debe durar entre una y dos horas. Si bien existen grupos de “larga duración”, de aproximadamente cuatro horas, se vuelven cansados y producen fatiga discursiva. El tiempo muchas veces dependerá del tema de investigación, cuidando agotar los temas; también dependerá de la propia dinámica del grupo. No obstante, la recomendación es no exceder tres horas, por lo que se debe determinar el número de preguntas a cubrir en este tiempo, que den cumplimiento al objetivo planteado.

Guía.

Antes ya señalamos que se busca la autoexposición y la revelación de los participantes; el investigador deberá preguntarse si esto será fácil de obtener, considerando el tema de la investigación que se ha planteado. Para Krueger, aparece como importante considerar presupuestos psicosociales para entender por qué los grupos focales funcionan, ya que en éstos se aprovechan algunas tendencias naturales o aprendidas del ser humano.

Sin duda, estimado lector, coincidirá usted en que la conversación individual difiere de la grupal; en una charla entre dos, los mecanismos para aparentar lo que no somos se reducen; en cambio, en la conversación grupal se presentan procesos psicosociales que impedirán la autoexposición y la revelación de algún elemento de sus vidas.

Ocultamos la verdad porque aprendemos, por medio de reforzadores sociales expresados en premios y castigos, que existen cosas socialmente percibidas como buenas o malas, por lo que también aprendemos a ocultar nuestras opiniones y a expresar lo que los otros quieren escuchar sobre algunas situaciones.

Los procesos de influencia mutua provocan que rara vez desarrollemos visiones puras, solamente nuestras, porque desde que nacemos escuchamos a los otros expresarse sobre tal o cual cosa y, en buena medida, adoptamos esos puntos de

vista: miramos la vida a través del lente de los otros. Asimismo, la influencia⁷² social, que se expresa en los comentarios personales durante una discusión, provoca el cambio de opinión en quienes escuchan.

El amplio campo de estudio de las actitudes nos señala discrepancias entre lo que decimos y lo que hacemos, o entre lo que decimos y sentimos, provocadas por el aprendizaje social y por la presencia de otros; de modo que organizar un entorno permisivo y no enjuiciador facilitará la expresión y la autoexposición y, entonces, aumentarán las posibilidades para que pueda revelarse así mismo.

En el microespacio conversacional que el grupo focal ofrece, se ponen de manifiesto los procesos de influencia de nuestra vida cotidiana, los procesos de identificación y los de diferenciación, los valores sociales y los personales, los conflictos, las alianzas, etc., todo ello material valioso para el investigador.

La tendencia hacia la conformación social genera que en nuestra vida diaria parte de las decisiones se tomen por impulso, por hábito o por tradición, puesto que la costumbre termina por imperar en nuestras conductas.

Resulta entonces de gran relevancia una cuidadosa preparación de nuestra guía para la obtención de la verdad, cuyo eje principal sea la confianza, el respeto y la escucha cuidados del conductor.

Dediquemos unos minutos a pensar qué preguntas nos planteamos cuando pretendemos lograr algo que nos interesa. Tal vez agotemos todos los cuestionamientos, o al menos planteamos un mínimo de interrogantes. Quizá sean suficientes tres o cuatro preguntas relevantes para incursionar en la respuesta. De esta manera nos acercamos a la idea de que el guión ha de ser, básicamente, un listado de temas.

Hay que tener en cuenta que la pretensión del grupo de discusión no consiste en obtener respuestas a preguntas concretas y puntos de vista alrededor de cuestiones consideradas relevantes a la luz de los objetivos de la investigación.

Señalaremos ahora cinco criterios para formular las preguntas a los integrantes del grupo, recordando que la guía debe ser una ayuda, no una exigencia pesada:

- Evitar plantear preguntas cerradas; con éste se corre el riesgo de provocar respuestas condicionadas a partir de las únicas opciones que usted presente a los participantes.
- Evitar preguntas dicotómicas, pues al investigador cualitativo no le interesan los ¿por qué? Al plantear tales preguntas, se obliga a los participantes a dar respuestas breves que no expresan su vivencia.
- Aprovechar las preguntas imprevistas o no programadas, que traerán riqueza informativa a la investigación y ayudarán a complementar el tema de investigación.
- Evitar la obsesión por proporcionar a los diferentes grupos una formulación idéntica de las preguntas ni procurar que éstas aparezcan en el mismo orden cada vez. Dicho orden varía de acuerdo con las necesidades o los intereses de los participantes. Es importante identificar si la guía de conversación lleva una secuencia para la obtención

de respuestas; si es así, deberá cuidar el orden. En cambio, si se trata de cubrir⁷³ los temas establecidos sin importar el orden, puede incluso dejar que el grupo lo decida (sorteo, elección, etc.); con la práctica, el investigador se dará cuenta de que el tema siguiente aparece solo y tendrá que “pescarlo” para continuar la guía.

Como es de suponer, las preguntas abiertas propician una cantidad increíble de información, lo que también se traduce en tiempo; a medida que el investigador va desarrollando su habilidad en el manejo de grupos focales, se dará cuenta de lo difícil y no recomendable que resulta hacer más de diez preguntas, y que menos de cinco, en lo general, resultarían insuficientes.

Conducción.

Conseguir la autoexposición de los participantes requiere ciertas características del conductor del grupo foca, comúnmente denominado *moderador*.

- La habilidad para el trato a las personas, que implica el manejo del entusiasmo y el sentido del humor, la capacidad de empatía con el grupo y la estimulación para iniciar y mantener la conversación. Durante la plática se presentan oportunidades para comentarios divertidos que relajan el ambiente y propician que ésta continúe en buenas condiciones.
- El conocimiento del tema y el manejo consecuente de la información, lo cual incluye la experiencia sobre el tema; la capacidad no sólo de guiar, sino de dirigir la discusión; el encauzamiento del discurso al objetivo original; la habilidad para terminar e iniciar temas oportunamente, y el ejercicio suave del control.
- La ética en el manejo de la información mediante la no emisión de juicios, la no intrusión, y la capacidad de escuchar y de comunicarse claramente.

Inicio.

Observar cómo se inicia un grupo focal ofrece una gran enseñanza para quienes se sienten interesados en él; no es que sea complicado, por el contrario: presenciarlo brinda confianza y seguridad al joven investigador, por lo que recomendamos hacerlo.

La sesión de grupo focal comprende tres momentos: bienvenida y presentación del tema, normas básicas o encuadre técnico, y agradecimientos.

Bienvenida.

1. Recibimiento de los participantes. No escatime en ser usted quien reciba a las personas que integran el grupo focal; ellas captan y valoran positivamente este gesto, el cual sienta el precedente de la confianza.
2. Presentación personal o institucional. Diga su nombre, quién es usted, a qué institución pertenece, a qué se dedica la institución para la cual trabaja, etcétera.
3. Reconocimiento del espacio. Comentar explícitamente el espacio de trabajo proporciona a los integrantes del grupo la libertad y la contención, simultáneamente. Señalar el área de conversación, el servicio del café y bocadillos, e incluso la ubicación de los sanitarios es importante. Existen personas que requieren hacer alguna llamada telefónica antes de comenzar la sesión; no es

mala idea colocar un teléfono inalámbrico exclusivo para estas⁷⁴ eventualidades; considérelas una cortesía, no una carga u obligación.

4. Presentación de los asistentes. Disponga un tiempo a la presentación de los integrantes, invitándolos a decir su nombre (en este momento se puede solicitar que mencionen algunos datos que formen parte de las variables que usted requerirá para su investigación), y proponga que se agregue algún dato cultural, como gustos o aficiones, para romper la rigidez con la que generalmente empiezan los grupos. Invítenlos a escribir su nombre, o la forma como quieran que los llamen, en una etiqueta auto adheridles y a que se la coloquen en el pecho.

Encuadre técnico.

5. Propósito de la reunión. Informe a las personas para qué han sido invitadas, qué se espera de ellas, sobre qué temas se hablará, los fines que usted persigue, etcétera.
6. Duración de la sesión. Las personas administran su tiempo, y sus invitados llegarán también con expectativas de puntualidad tanto de inicio como de término. Si así se requiere, podrá incluso negociar tiempos extra con ellos para agotar la guía de conversación.
7. Normar de conducción. Establezcan desde el principio las líneas de trabajo para garantizar la confidencialidad de la información, el buen trato mutuo y la comodidad del ambiente; resulta de gran utilidad señalar las cosas que están permitidas (pedir la palabra, guardar silencio, aclarar dudas), así como las que no lo están (criticar, interrumpir, burlarse).
8. Grabación o filmación de la sesión. Corrobore con los asistentes la importancia de registrar fidedignamente la conversación y su consentimiento para grabarla; hágalo con anticipación, de lo contrario, y si no cuenta con observadores para la toma de notas, se generará una fuga de información incalculable.

Despedida.

9. Agradecimiento. Sin duda, la disposición de los sujetos de investigación es invaluable para usted; gracias a ellos cuenta con información que amplía su conocimiento y sus horizontes científicos. Exprese honestamente su satisfacción por la colaboración que ellos le han brindado y comparta su beneplácito por avanzar en su proyecto gracias al grupo.
10. Validación. Desde el enfoque cualitativo, la información obtenida requiere corroborarse por los participantes (tal vez no todos), por lo que, cuanto antes, se les mostrará la transcripción de las sesiones, si no es muy larga, o la síntesis. No necesita reunirlos nuevamente para esto; puede enviársela por fax o correo electrónico. Explore en ellos su disposición para esta etapa.
11. Evaluación. Con fines de mejorar futuros grupos o corroborar la habilidad que el investigador ya tiene en este manejo, sondee verbalmente o por escrito (dependiendo del tiempo y de la información que desee obtener) cómo se sintieron los participantes durante la sesión.

Registro.

El investigador debe contar con el registro de cada una de las sesiones. Puede tratarse de la transcripción de audio grabaciones, que se complementarán con notas

de observadores que registraron la información comportamental que no se⁷⁵ obtuvo con la grabación (actitudes, movimientos, posturas, fatiga, inquietud, gestos faciales, etc.). Para ello, se vuelve algo muy valioso que el conductor del grupo tenga su propio cuaderno de notas.

El observador debe cuidar que sus registros especifiquen claramente las personas de quienes le interesa señalar sus reacciones, complementándolos con información del contexto de tales manifestaciones. Por tal razón, deberá establecer una relación de los participantes, a medida que ellos se vayan presentando. Los observadores pueden estar presentes o no; se colocarán dentro de una cámara de Gessel si se cuenta con ella.

Es sumamente importante verificar el estado del equipo a utilizar; antes de comenzar la grabación (el tiempo suficiente para tomar medidas correctivas) pruebe la cinta y disponga de baterías de reserva. De manera regular y durante toda la sesión, deberá comprobar que el equipo siga funcionando, ya que a veces sucede que la grabación se detiene y no siempre el investigador se percata del momento en que sucedió. Realice pequeñas pruebas de grabación previas a la reunión, a fin de que corrobore el buen funcionamiento de la cinta, de la grabadora y del micrófono; sobre éste, a pesar de que muchos equipos de grabación ya lo tienen integrado, usar un micrófono de buen alcance le permitirá obtener una grabación de mayor calidad.

Por su parte, la video grabación ofrece muchas ventajas; menos esfuerzo por captar todo, fácil revisión de la interacción grupal cuantas veces se quiera analizar, y certeza de contar con toda la información, aunque con ella el costo de operación aumenta.

Al seguir estas recomendaciones, el investigador se asegurará de que el lugar donde ubicó el equipo y las medidas adoptadas para su uso ha sido correcto.

Lugar de reunión.

La vida social está inscrita en el espacio y en el tiempo. La hemos construido sobre territorios que poseen determinadas características, como su extensión, la cual determina el hacinamiento o la holgura de la vida cotidiana; o su ubicación lejana o cercana, que impacta en el fortalecimiento o en la limitación de las relaciones. Los espacios están cargados de simbolismos culturales y psicológicos, que se vuelven símbolos de seguridad, de orgullo y de pertenencia, y también de exclusión.

Respecto del espacio de trabajo, puede presentar limitaciones en términos de la nitidez de los registros. Existen diseños de investigación en los que el grupo focal se ubica en un ambiente natural (la cocina, el campo, el bar, el gimnasio, etc.); ante este requisito metodológico, la parte técnica del registro se vuelve de más cuidado.

Por lo general, las reuniones se llevan a cabo en puntos determinados por el investigador, como aulas, casa de alguno de los integrantes, escuelas, oficinas. Para definir este factor, debe pensar en un lugar “neutro”, que especialmente no represente amenazas o incomodidades que condicionen las respuestas de los participantes.

Tener en cuenta lo siguiente brindará orientación adecuada:

- Ventilación e iluminación adecuadas.
- Comodidad y amplitud del espacio.
- Acomodo funcional del mobiliario; el espacio de conversación está dispuesto en forma de círculo, de modo que todos tengan contacto visual entre sí.
- Decoración agradable que relaje sin llegar a distraer.
- Determinación de las áreas de fumar y de no fumar, e incluso el planteamiento de si esta conducta se permite y en qué condiciones.
- Investigación previa entre los participantes acerca de si el lugar de reunión les genera alguna reacción defensiva.

No obstante estos lineamientos, insisto en señalar que también la elección del espacio dependerá de los propósitos de la investigación, ya que el estudio del fenómeno puede incluir que se efectúe en un lugar determinado.

Materiales.

Los materiales dependerán del diseño de la investigación y de las modalidades de recolección de datos que se decidan; por lo general se requieren:

- Grabadora
- Cassettes
- Micrófono
- Baterías
- Videocámara
- Rotafolio
- Cámara de Gessel
- Lápices, plumas y plumones

Habilidades durante la conversación.

En estrecha relación con el manejo de la guía de conversación está la habilidad conversacional del moderador. Con frecuencia se usan muletillas verbales (ajá, okay, claro, no, sí) y no verbales (asentir o negar con la cabeza), que el investigador empezará a reconocer y cuyo uso evitará.

- Debe evitar las muletillas, sobre todo aquellas que revelan un juicio de valor, como excelente, correcto, está bien, es malo, incorrecto; las que denoten sorpresa, como abrir los ojos en gesto de asombro, y las que pueden tener un efecto de inhibición o de exhibicionismo en los participantes. Es imprescindible actuar de la forma más moderada o neutra posible.
- Otra posibilidad de intervención es el manejo del silencio para que los participantes organicen sus respuestas. En el inicio de la conversación también suele presentarse esta situación. Hablar de sí misma parece aventurado e implica un riesgo para la persona, puesto que hablar sobre la vivencia, los

sentimientos y las opiniones propias requiere un real contacto consigo⁷⁷ mismo que no siempre es fácil en medio de extraños.

- Es posible solicitar a alguna persona que amplíe su información cuando se haya quedado en lo superficial o porque de esta ampliación puedan surgir otros elementos de interés para el objeto de estudio.
- Las preguntas al moderador que los integrantes del grupo planteen durante la conversación tal vez busquen la aprobación de éste, o conocer algo sobre él, o tal vez sea una forma de juego (auténtico o manipulador). La respuesta que les dé debe ser educada y con un buen trato, sobre todo recuperando el motivo de la charla.

9. Otras técnicas cualitativas:

9.1. Historias de vida

Contienen una descripción de los acontecimientos y experiencias de la vida de una persona, o parte de ella, contado en sus propias palabras. Su análisis consiste en un proceso de compaginación y reunión de relatos, de modo que se capte los sentimientos, modos de ver y percibir de la persona.

Como documento sociológico, dice Taylor y Bodgan, debe iluminar los rasgos sociales significativos de los hechos que narra. El concepto de **carrera**, proporciona el modo más fructífero de hacer la historia de vida. Carrera designa la secuencia de posiciones sociales que la persona ocupa en su vida y las definiciones cambiantes que de sí mismo y de su mundo sustenta en las diversas etapas de esa secuencia.

Al reunir la historia de vida, se trata de identificar los períodos críticos que dan forma a las definiciones y perspectivas de los protagonistas. Por ejemplo, puede verse el modo en que el significado de ser rotulado como "prostituta", se modifica a medida en que la persona atraviesa varias etapas de su vida, de la niñez a la vida adulta.

Los análisis de la investigación cualitativa se inician con el conocimiento íntimo de los datos provenientes de las notas y otros aspectos que proporcionan los principales acontecimientos de la vida de la persona. La historia de vida se elabora codificando y preparando los datos de acuerdo con las etapas definidas. Cada período es un capítulo o sección. Debe tratarse de incluir todos los datos que puedan modificar cualquier interpretación de la vida y experiencias del protagonista.

La compaginación de los relatos de las experiencias, es el paso final para producir un documento coherente. No todas las personas tienen la capacidad para expresarse con claridad, entonces cada relato implica diferentes esfuerzos de compaginación.

La historia de vida debe ser legible sin atribuir al protagonista cosas que no dijo o cambiando el significado de sus palabras. Pueden eliminarse palabras y frases repetidas, pero, debe reflejarse pautas expresivas características, las construcciones gramaticales y la mala pronunciación (si se diera).

Los comentarios e interpretaciones del investigador quedan relegados a la introducción o a la conclusión; también se puede ser notas al pie de página para aclarar o explicar las palabras del informante.

9.2. Técnicas grupales

Antes de conversar sobre las técnicas grupales, será bueno analizar qué es un grupo. El grupo es la unidad básica en el estudio de las organizaciones.

Hay diferentes definiciones de grupo; por ejemplo, se dice que un grupo es un número reducido de miembros que interaccionan cara a cara y forman un grupo primario. El grupo primario es aquel en que las relaciones interpersonales se llevan a cabo directamente y con gran frecuencia. Estas suelen realizarse en un plano más íntimo y existe mayor cohesión entre sus miembros. Entre las técnicas grupales que pueden utilizarse en la investigación cualitativa pueden nombrarse varias: actividades recreativas, asambleas, conferencias, congresos, técnicas demostrativas, discusión en grupos pequeños, dramatizaciones, técnica expositiva, grupos de confrontación, grupos de encuentro, grupos maratón, grupo T, grupos de sensibilización, jornadas, mesas redondas; promoción de ideas, psicocomunidad, "role playing", seminario, sociodrama,

De todas éstas vamos a referirnos a algunas, pero sería conveniente que usted como futuro investigador, los conozca más de cerca, ya que son un valioso instrumento para su trabajo.

Es la reunión de dos o más personas que posean algunas de las siguientes características (González, Monroy y Kupferman, 1994, p. 18):

- Que interactúen frecuentemente.
- Que se reconozcan unos a otros como pertenecientes al grupo.
- Que las personas ajenas al grupo también los reconozcan como miembros de éste.
- Que acepten las mismas normas.
- Que se inclinen por temas de interés común.
- Que constituyan una red de papeles entrelazados.
- Que se identifiquen con un mismo modelo. Que rija sus conductas y que exprese sus ideas.
- Que el grupo les proporcione recompensas de algún tipo.
- Que las metas que buscan alcanzar sean interdependientes.
- Que todos perciban al grupo como una unidad.

- Que sus miembros actúen en forma similar respecto al ambiente.

Las técnicas grupales son un conjunto de procedimientos que se utilizan para lograr con eficiencia las metas propuestas. La técnica es el diseño, el modelo congruente y unitario que se forma con base en diferentes modos, a partir de los cuales se pretende que un grupo funcione, sea productivo y alcance otras metas más. La constituyen diferentes y diversos movimientos concretos (tácticas) y tienen una estructura lógica que le da sentido (González, Monroy y Kupfennan, 1994).

- **Actividades recreativas**

Son técnicas que están orientadas hacia una meta específica y que ejercen su efecto de un modo indefinido e indirecto. Entre las actividades pueden mencionarse la música, los juegos, las atracciones, etc.; donde los grupos pueden elegir actuar con sus objetivos principales puestos en el campo de la recreación.

Se busca la creatividad del grupo de acuerdo con los intereses y capacidades de este. Busca integrar los individuos y proporciona la oportunidad para el reconocimiento, la respuesta y nuevas experiencias. Facilita la comunicación dentro de una atmósfera agradable y disminuye tensiones.

Se considera muy apta como auxiliar en el proceso de integración de los grupos, la interrelación y para crear socialización. Se recomienda no abusar de esta técnica.

Para realizar esta técnica el grupo debe:

- Elegir la actividad de acuerdo con el número de participantes, el tiempo disponible, el lugar de reunión, y a su estado de ánimo.
- Explicar la actividad a los que no la conocen por quien sí la conoce.
- Improvisar un "juego de prueba" para que todos comprendan la actividad.
- Terminar cuando la actividad lo requiera o el tiempo se terminó.

- **Asamblea**

Puede cumplir muchas funciones y debidamente proyectada, es uno de los mejores medios para mantener a la gente informada y confirmar su compromiso respecto de las actividades de su comunidad u organización.

Se compone de un auditorio y una mesa directiva encargada de presentar el material al grupo participante, quien lo recibe y se encarga de ponerlo en práctica de acuerdo con los objetivos de la reunión.

Puede existir un grupo que crea proyectos de acuerdo con los problemas y los representa a la mesa directiva. Luego, el auditorio participa directamente en su resolución.

La asamblea se realiza de la siguiente manera:

- Se elige a la mesa directiva por el grupo.
- Se elige un moderador (no necesariamente debe ser de la mesa directiva).
- Se recibe la información por parte del auditorio de una manera activa, dando lugar a discusiones, debates, paneles, etc.
- Se obtienen conclusiones generales de los debates y discusiones.

- **Conferencias**

Es una situación grupal en la que un expositor calificado pronuncia un discurso o conferencia ante un auditorio.

Es una técnica muy formal que permite presentar información completa y detallada sin interrupciones.

Es un método rápido donde el control está en manos del expositor. Para que sea efectivo, el conferencista tiene que ser muy calificado y, a la vez, se requiere de gran cooperación por parte del auditorio. La conferencia identifica problemas y es capaz de explorar sus soluciones estimulando al grupo a leer y analizar. También puede ser útil para entretener y divertir.

Puede ser un valioso auxiliar en toda una variedad de técnicas, pero solo no es muy efectiva para los fines de la investigación cualitativa.

Se organiza de la siguiente manera:

- Se selecciona a la persona capacitada para exponer un tema. Puede o no pertenecer al grupo.
- Se hace la exposición en forma clara y completa.
- El auditorio permanece atento a la exposición.
- Al finalizar la conferencia, se dedica un tiempo para preguntas y respuestas. Esto se hace bajo la coordinación de un moderador, quien puede ser el mismo conferencista o cualquier integrante del auditorio.

- **Discusión en grupos pequeños**

Es un intercambio mutuo de ideas y de opiniones entre los integrantes de un grupo relativamente pequeño.

Esta técnica permite el máximo de acción y estimulación recíproca entre los integrantes, ya que se otorga responsabilidades a los participantes en las diversas actividades. Se les enseña a pensar como grupo y a desarrollar un sentido de igualdad.

Cada participante puede ampliar sus puntos de vista, obtener comprensión y cristalizar⁸¹ sus pensamientos. Para ello, se debe atender y escuchar con mucha atención, razonar, reflexionar y participar.

Esta técnica se puede utilizarse para identificar y explorar las preocupaciones, diversos tópicos de discusión o problemas comunes a todos los que forman el grupo. Puede ser útil para proporcionar y difundir información y conocimientos, motivar al grupo y actuar y cristalizar sus pensamientos.

Para organizar esta técnica se debe:

- Subdividir el grupo mayor en grupos pequeños.
- Iniciar la discusión en el subgrupo con un tiempo destinado a ésta. Se elaboran algunas reglas que deben ser tomadas en cuenta en el trabajo.
- Finalizar la discusión. Si no hay resoluciones puede alargarse el tiempo o se concede la oportunidad de una nueva reunión.

- ***Dramatización***

Es la interpretación "teatral" de un problema o situación en el campo de las relaciones humanas.

Esta técnica crea informalidad, es flexible, permisiva y facilita la experimentación al establecer una experiencia común, que sirve de base para la discusión.

Alienta la participación de los miembros del grupo, liberándolos de inhibiciones y ayudándolos a expresar y proyectar sus sentimientos, actitudes y creencias.

Puede servir para ensayar las sugerencias o soluciones a los problemas que enfrenta el grupo. La atmósfera grupal se convierte en experimentación y creación potencial.

Para realizarla se debe:

- Seleccionar a las personas que deseen participar en la dramatización.
- Actuar para el resto del grupo en alguna situación previamente electa.
- Atender a la actuación. Posteriormente a la representación se elaboran críticas y conclusiones generales. Se intenta buscar una solución al problema que se analiza.

- ***Grupo T***

Es un grupo relativamente inestructurado en el cual los individuos participan para aprender. Este aprendizaje se enfoca al mismo individuo, a los otros participantes, a las relaciones interpersonales, a los procesos de grupo y a los sistemas sociales mayores.

La selección del lugar de trabajo y el arreglo físico del grupo son muy importantes ya que debe favorecerse la comunicación interpersonal. El conductor no debe ocupar un lugar preponderante, sino como parte igual del grupo.

El sitio escogido debe ser poco familiar al grupo para aislar a los participantes del contacto con sus experiencias cotidianas. Deben quedar excluidos los papeles sociales, los títulos o cualquier situación que marque alguna diferencia entre los participantes.

Los grupos T tienen una duración relativamente corta, pueden ser dos semanas de reuniones de varias horas al día; pero puede durar varios meses. Esto es parte de lo que acuerda el grupo según sus necesidades e intereses.

Los participantes deben estar motivados para superar posibles trabas y aprender de la experiencia y luego transmitir éste a otros que forman parte del contexto social.

Los participantes deben ser personas que no padezcan disturbios emocionales serios, capaces de enfrentar nuevas experiencias y poseer la capacidad para valorar y aplicar éstas. Debe ser comprensivo con los demás para ayudarse mutuamente y tener el deseo de conocer más íntimamente su propia persona y así buscar un significado más profundo a la vida.

Según los expertos, hay tres grupos de personas que no deberían participar en este tipo de grupos.

- Los que bajo la tensión de la crítica se toman ansiosos o agresivos.
- Los que proyectan muy intensamente sus problemas y hacen sentir a los demás culpables.
- Los que tienen la autoestima muy baja y su necesidad de reafirmación es insaciable.

- ***Jornadas***

Son una serie de reuniones concebidas para impartir instrucción e información sobre aspectos diversos, especialmente de trabajo. El objetivo puede ser identificar, analizar o resolver problemas; para inspirar a las personas hacia la acción o crear conciencia grupal.

Se organizan de la siguiente manera:

- El grupo elige los temas específicos, el lugar y el tiempo destinado a la jornada.
- Los miembros seleccionados previamente, presentan la información elaborada ante el auditorio.

- El auditorio puede comentar la información presentada, ampliarla y elaborar conclusiones.

- ***Diálogos simultáneos***

Se divide en grupo grande en subgrupos de dos personas para que discutan. Es un procedimiento informal que permite la participación de todos. Se escoge esta técnica cuando es necesaria la participación de todos los miembros del grupo y es necesario considerar muchos aspectos separados de un problema.

La forma de realizar estos diálogos es:

- Subdividir el grupo, formando grupos de dos personas.
- El tema de discusión, el establecimiento de normas y el tiempo, serán acordados previamente por el grupo.
- Cada pareja trabajará en forma aislada de manera que todos los integrantes tengan la oportunidad plena de participar.
- Cuando las parejas finalicen su trabajo, el grupo mayor vuelve a integrarse y se llega a una conclusión sobre los resultados obtenidos.

- ***Psicocomunidad***

Es una forma de investigar, influenciar y explorar una comunidad, especialmente si éstas son marginales. El investigador es un instrumento modificador. Es un modelo psicoanalítico muy útil para estudiar y modificar comunidades.

Forma de realización:

- Se selecciona una comunidad marginada.
- Se conjunta un grupo de investigadores que acuden a la comunidad a cumplir un propósito.
- Se distribuye la comunidad por calles o manzanas y se asigna un segmento a cada investigador. Este los visitará por varios días para conocer, comprender y entender sus problemas.
- Se reúne el grupo de investigadores con un "tutor", quien resuelve los problemas técnicos y prácticos presentados.
- Se reúnen con un "supervisor" previamente entrenado, quien trabaja los problemas emocionales que enfrentan los investigadores como resultado de sus visitas a la comunidad.

- Se reúnen el "tutor" y el "supervisor" para comentar acerca del grupo de investigadores en un tiempo "fijado" por ellos.

- ***Simposio***

Es un grupo de charlas, discursos o exposiciones verbales, presentados por varias personas sobre diversas facetas de un solo tema.

Es un método formal y de fácil organización que permite la expresión sistemática y completa de ideas que buscan que problemas complejos aparezcan divididos en partes lógicas.

Hay que lograr un acuerdo entre los participantes sobre sus presentaciones, así se logra un buen control sobre el tiempo, las repeticiones y las presentaciones se vuelven precisas y lógicas.

Se utiliza esta técnica para presentar información básica, relativamente compleja y sistemática. También puede ser útil para unificar criterios y puntos de vista sobre un problema o asunto.

El simposio se organiza de la siguiente manera:

- Se seleccionan las personas idóneas para la presentación de los temas, así como los integrantes de la mesa directiva que se encargan de estructurar la exposición de los temas.
- Se presenta cada tema frente al grupo de una manera clara y comprensible para la audiencia.
- Se lleva a cabo discusiones con la participación del auditorio y se llega a conclusiones.

- ***Sociodrama***

Es una representación dramatizada de un problema concerniente a los miembros de un grupo, con el fin de obtener una vivencia más exacta de la situación y encontrar una solución adecuada.

Se usa en situaciones problemáticas, ideas contrapuestas, actuaciones contradictorias, para luego suscitar la discusión y profundización del tema. Puede servir para estimular el análisis sobre un problema, por eso se recomienda preparar el socio drama con anticipación y con la ayuda de un grupo previamente seleccionado. Trate de representar aquello que es crítico dentro del problema analizado.

No es una comedia para hacer reír, ni una obra teatral perfecta; en la actuación se debe presentar o dar soluciones al problema. Las representaciones deben ser breves y evitar digresiones en diálogos que desvíen la atención del público.

Para organizar el sociodrama se debe:

- Elegir el tema del sociodrama.
- Seleccionar un grupo de personas encargadas de la dramatización.
- Alentar al debate una vez finalizada la presentación, con el objeto de encontrar resultados a los problemas presentados.

- **Talleres**

Es una técnica que implica el desarrollo de ciertas características. Presenta la siguiente estructura:

- Admiten grupos pequeños de 10 a 30 participantes que facilita la interacción en lapsos de corta duración y de trabajo intenso.
- Tienen propósitos y objetivos definidos que deben estar estrechamente relacionados con lo que los participantes realizan habitualmente.
- Propician el conocimiento por medio de la combinación de técnicas didácticas y de acción.
- Promueven el desarrollo de las capacidades de los participantes por medio de la asesoría y la información que los conductores transmiten, buscando un producto final que puede ser un instrumento o una estrategia. Este producto debe ser evaluable, tangible, útil y aplicable.
- Dan flexibilidad, ya que se ajusta a las necesidades de los participantes.

La organización de un taller tiene los siguientes pasos:

- Se selecciona el tema de trabajo y al(o los) el conductor(es) del grupo, quienes deben ser expertos en dicho campo.
- El local debe tener ciertas facilidades: mesas de trabajo para los subgrupos, sillas, rotafolio, pizarrón, tiza y borrador.
- Se subdivide el grupo en pequeños subgrupos que no excedan de 13.
- Los conductores preparan el trabajo.
- Seleccionan los subtemas.
- Asignan el tiempo exacto para la exposición y discusión de cada tema.
- Se dan indicaciones sobre descanso y tiempos de comida.
- Se elabora la lista de documentos que los participantes deben leer antes de iniciar el trabajo en los grupos.
- Preparan el material que cada participante utilizará.
- Explican al grupo la forma de trabajo y su papel. Cada mesa debe seleccionar un coordinador del trabajo. Este puede variar en cada actividad.
- Para cada subtema, los conductores explican las tareas por realizar en cada mesa, y lo que se espera de ellos después del tiempo asignado.

- Se sugiere no iniciar el siguiente subtema hasta no haber concluido el anterior.

Todas estas técnicas por separado son productivas, pero la unión de dos o más de éstas logran un producto final con información más profunda, y a veces, hasta inesperada. Se recomienda el uso de estas técnicas grupales en el trabajo investigativo. Estas junto a las técnicas ya comentadas (entrevistas, cuestionarios, etc.), y otras más que pueden surgir de la creatividad del investigador, son los instrumentos para establecer esa relación inseparable entre el objeto y el sujeto de la investigación.

Con estas técnicas, expuestas para ambos enfoques, usted tendrá a su alcance el conocimiento de un grupo de instrumentos que puede usar en la investigación. Si desea utilizar alguna, probablemente deberá profundizar más sobre el tema.

Bibliografía

1. Álvarez, J. L. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología, Paidós Educador: México.
2. Arnal, J., Rincón, D. y Latorre, A. (1994). Investigación Educativa, Fundamentos y Metodología, LABOR, Barcelona, España.
3. Barrantes, R. (1999). Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cualitativo, EUNED: Costa Rica.
4. Botta, M. (2002). Tesis, monografías e informes. Nuevas normas y técnicas de investigación y redacción, Biblos: Buenos Aires, Argentina.
5. Buendía, L., Colás, P. y Fuensanta, P. (1998). Métodos de investigación en psicopedagogía, McGraw-Hill: España.
6. Canales, F., Alvarado, L. y Pineda, E. (2001). Metodología de la Investigación, UTHEA: México.
7. Combessie, J., Cerda H., Henao, M., Sánchez, S., Bravo, N. y Alvarado, S. (1998). Investigación Educativa e Innovación, Cooperativa editorial Santa Fé: Bogotá, Colombia.
8. Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A. y Sans, A. (1995). Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales, DIKINSON, Madrid, España.
9. Dobles, M. C., Zúñiga, M y García, J. (2003). Investigación en Educación: procesos, interacciones, construcciones, EUNED: Costa Rica.
10. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación, McGraw-Hill: México.
11. León y Montero (1997). Diseño de Investigaciones, Mc Graw Hill, España.
12. Mendicoa, G. (2003). Sobre tesis y tesistas: lecciones de enseñanza-aprendizaje, Espacio: Buenos Aires, Argentina.
13. Montemayor, M., García, M. y Garza, Y. (2004). Guía para la Investigación Documental, TRILLAS, México.
14. Quivy, V. (1992). Manual de Investigación en Ciencias Sociales, LIMUSA: México.

15. Piura, J. (1994). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica, El Amanecer, Nicaragua.
16. Rodríguez, G., Gil, F., y García, E. (1996). Metodología de la investigación cualitativa, Aljibe: España.
17. Sequeira, V. y Cruz, A. (1996). Investigar es fácil, UNAN-Managua: Nicaragua.
18. Sequeira, V. y Cruz, A. (2000). Investigar es fácil II, UNAN-Managua: Nicaragua.
19. Sommer, B. y Sommer, R. (2001). La Investigación del Comportamiento, Oxford University Press México, S. A. de C. V.: México.
20. Taylor, S. y Bogdan R. (1992). Introducción a los métodos de investigación cualitativos de investigación, Paidós: España.
21. Best, J. (1982). Cómo investigar en Educación, Ediciones Morata: España.

A N E X O S

GUIA DE TRABAJO N° 1

Proceso de recolección de la información

1. Explique el proceso de recolección de la información en una investigación científica.
 2. De acuerdo a su tema de investigación y los objetivos, indique el proceso de recolección de información que va a seguir (señale las fuentes y técnicas que va a utilizar)
- ¿Cuál sería el proceso más adecuado para la recolección de la información necesaria para su estudio?

GUIA DE TRABAJO N° 2

Método y Técnica

1. Explique la diferencia entre método y técnica.
2. De acuerdo a su investigación ¿qué instrumentos utilizará para la recolección de datos?
3. De acuerdo al enfoque o método de su investigación qué requisitos debe cumplir su instrumento para la recopilación de datos que aseguren la validez y confiabilidad de la información.

GUIA DE TRABAJO N° 3

La observación

1. Explique las características de la observación.
2. Seleccione un tipo de observación.
3. Construya una guía de observación de acuerdo con el tipo de observación seleccionada.
4. Realice una observación con base a la guía elaborada tomando en cuenta todas las recomendaciones técnicas para su administración.
5. Haga una reflexión de la experiencia que tuvo en la realización de la observación.

GUIA DE TRABAJO N° 4

La Encuesta

1. Explique las características de la encuesta.
2. Seleccione el tipo de encuesta que aplicará a su estudio y justifíquelo.
3. Construya un cuestionario tomando en cuenta los objetivos de su investigación, hipótesis y operacionalización de variables. Recuerde las recomendaciones técnicas para su construcción.
4. Valide el cuestionario y argumente las transformaciones realizadas producto de este proceso.
5. Elabore el instrumento definitivo que será aplicado para la recolecta de la información de su investigación.

GUIA DE TRABAJO N° 5

La entrevista

1. ¿Qué ventajas o desventajas tendría aplicar la entrevista en su estudio?
2. En el caso de seleccionar la entrevista qué tipo de entrevista aplicaría y justifíquelo.
3. Elabore la guía de entrevista según el tipo seleccionado. Recuerde las recomendaciones técnicas para su construcción.
4. Realice una entrevista con base a la guía elaborada tomando en cuenta todas las recomendaciones técnicas para su administración y transcríbala.
5. Haga una reflexión de la experiencia que tuvo en la realización de la entrevista.

GUIA DE TRABAJO N° 6

Análisis Documental

1. Analice si es necesario realizar análisis de documentos en su investigación.
2. Qué tipo de documentos tendría que analizar y dónde se pueden encontrar.
3. Elabore una guía de análisis de estos documentos que le permitan extraer la información requerida para su estudio.
4. Aplique esta guía para analizar un documento.
5. Haga una reflexión de la experiencia que tuvo y qué modificaciones tendría que hacer para mejorar esta guía.

