

Primera etapa

LA PREGUNTA INICIAL

OBJETIVOS

El primer problema que se le plantea al investigador es el de saber cómo comenzar bien su trabajo. En efecto, no es fácil transformar lo que se presenta con frecuencia como un tema de interés o una preocupación relativamente vaga en un proyecto de investigación operativa. El temor de iniciar mal el trabajo puede llevar a algunas personas a dar vueltas a lo mismo durante mucho tiempo, a buscar una seguridad ilusoria en una de las formas de "huida adelantada de", que ya se trató antes; o aun a renunciar a la empresa.

En el curso de esta etapa, se mostrará que existe otra manera de solucionar el problema de iniciar un trabajo.

La dificultad de comenzar una investigación proviene con frecuencia de una preocupación por hacer demasiado bien las cosas y de formular de entrada un proyecto de investigación de una manera completamente satisfactoria, lo cual es un error. Una investigación es por definición algo que se busca. Es un camino hacia la superación del conocimiento y debe aceptarse así, con todo lo que ello implica de dudas, desórdenes e incertidumbres. Muchos viven esta realidad como una angustia paralizante; otros, al contrario, la reconocen como un fenómeno normal y, para decirlo todo, estimulante.

Desde el principio, el investigador debe obligarse a elegir rápidamente un primer hilo conductor lo más claro posible, de modo que su trabajo se inicie de inmediato y se estructure con coherencia. Poco importa si el punto de partida parece ser trivial y si el investigador no considera su reflexión lo suficiente madura; tampoco es grave si, como suele suceder, cambia de perspectiva durante la marcha de la investigación. El punto de partida es provisional, como el campamento que instalan los alpinistas para preparar la escalada a una cumbre y que posteriormente abandonan para levantar otros campamentos más cercanos a su meta, hasta llegar al objetivo final. Falta saber cómo se debe presentar ese primer hilo conductor y a qué criterios debe responder para cumplir lo mejor posible la función que se espera de él. Tal es el propósito de esta primera etapa.

1. UNA BUENA FORMA DE HACERLO

Por muchas razones que se verán poco a poco, se sugiere adoptar un a fórmula que, con base en la experiencia, parece ser muy eficaz. Esta consiste en esforzarse por exponer su proyecto de investigación en forma de una pregunta inicial, mediante la cual el investigador intenta explicar lo más exactamente posible aquello que busca saber, esclarecer, comprender mejor. Para que cumpla su función de manera correcta este ejercicio requiere, como es de suponerse, que siga algunas reglas que explican e ilustran más adelante.

Sin duda alguna, numerosos lectores experimentarán de entrada ciertas reticencias con respecto a una propuesta como ésta, pero es de esperarse que cada quien reserve su opinión hasta que haya captado la naturaleza y el alcance exacto del ejercicio.

Antes que nada, es pertinente señalar que los autores más reconocidos exponen sus proyectos de investigación en forma de preguntas sencillas y claras, aun si esas preguntas se sobreentienden mediante una reflexión teórica consistente. He aquí tres ejemplos muy conocidos de los sociólogos:

- ¿Acaso la desigualdad en las oportunidades de educación tiende a decrecer en las sociedades industriales?"

Es la pregunta que se formula Raymond Boudon al principio de una investigación cuyos resultados se publicaron con el título de *L'inegalité des chances: la mobilité sociale dans les sociétés industrielles* (Armand Colin, Collection U. Paris 1973). Raymond Boudon agrega a esta primera pregunta central otra que se refiere a "la

repercusión de la desigualdad en la educación sobre la movilidad social". Sin embargo, la primera pregunta viene a ser la interrogante de inicio de su trabajo y la que le servirá de primer eje central.

- "¿Es la lucha estudiantil (en Francia) sólo una agitación donde se manifiesta la crisis de la Universidad o lleva consigo un movimiento social capaz de luchar en nombre de objetivos generales contra la dominación social?".

Esta es la pregunta inicial que plantea Alain Touraine en la primera investigación donde pone en práctica su método de intervención sociológica y cuyos análisis y resultados se publicaron con el título de *Lutte étudiante* (con F. Dubet, Z. Hegedus y M. Wieviorka. Seuil, París, 1978).

- "¿Qué predispone a algunas personas a frecuentar los museos, contrariamente a la gran mayoría que no los visitan?".

Tal es, formada a partir de los mismos términos de los autores, la pregunta inicial de la investigación que hicieron Pierre Bourdieu y Alain Darbel sobre el público de los museos de arte europeos cuyos resultados se publicaron con el título *L'amour de l'art* (Les Éditions de Minuit, París, 1969).

Si los exponentes de la investigación social hacen el esfuerzo de precisar su proyecto de manera tan concienzuda, es necesario admitir que el investigador principiante o mediano, amateur o profesional, ocasional o regular, no puede permitirse prescindir de este ejercicio, aun si sus pretensiones teóricas son infinitamente más modestas y su campo de investigación más restringido.

2. LOS CRITERIOS DE UNA BUENA PREGUNTA INICIAL

Reducir un proyecto de investigación a la forma de una pregunta inicial será útil sólo si ésta se plantea correctamente, lo cual no es fácil de hacer ya que una buena pregunta inicial debe satisfacer varias condiciones que se estudian a continuación. Más que presentar tales condiciones de manera abstracta, es preferible partir de ejemplos concretos. Se procederá entonces al examen crítico de una serie de preguntas iniciadas mal planteadas, pero de formas comunes. Dicho examen permite reflexionar acerca de los criterios de una buena pregunta y su significado profundo. A cada pregunta le sigue un comentario crítico, pero se recomienda que cada quien

las analice, si es posible en grupo, antes de leer pasivamente dichos comentarios.

Esta primera etapa debe de tomarse en serio, aun si los ejemplos de las preguntas que se presentan aparecen tan ser claros y las recomendaciones propuestas parecen evidentes y elementales. Lo que puede resultar fácil, cuando se da un criterio en forma aislada, puede serlo menos cuando se trate de respetar el conjunto de esos criterios para una sola pregunta inicial: la suya. Además, los ejemplos utilizados no son pura invención de los autores; todos se recopilaron de lo dicho por los estudiantes, si acaso en forma ligeramente diferente. Si sólo se exponen ocho de las múltiples preguntas deficientes con las que se trabajó, es porque éstas son representativas de las fallas más comunes y porque en conjunto alcanzan los objetivos propuestos.

De manera progresiva se ve cómo este libro, lejos de ser estrictamente técnico y formal, obliga al investigador a lograr un útil esclarecimiento de sus propias intenciones y perspectivas espontáneas. En este sentido, la pregunta inicial constituye por lo general un primer medio de poner en práctica una de las dimensiones esenciales del proceso científico: la ruptura con los prejuicios y las preconcepciones. Se volverá a tratar este punto al final del ejercicio.

El conjunto de cualidades que se esperan se resume en pocas palabras: una buena pregunta inicial debe de ser accesible. Esto significa que se pueda trabajar eficazmente con ella y que aporte, de ser posible, los elementos de la respuesta. Es necesario detallar dichas cualidades, para lo cual se procederá al examen crítico de ocho ejemplos de preguntas.

2.1 LAS CUALIDADES DE CLARIDAD

Las cualidades de claridad se refieren esencialmente a la precisión y la concisión al formular la pregunta inicial.

Pregunta 1

¿Cuál es el efecto de los cambios en el arreglo del espacio urbano sobre la vida de los habitantes?

Comentario

Esta pregunta es demasiado vaga. ¿En qué tipos de cambios se piensa? ¿Que se entiende por "la vida de los habitantes"? ¿Se trata de su vida profesional, familiar, social, cultural? ¿Se hace alusión a sus facilidades de desplazamiento? ¿A sus facultades psicológicas? Se podría alargar la lista de interpretaciones posibles a esta pregunta tan vaga que dice muy poco de las intenciones precisas de su autor, por más que lo sean.

Conviene entonces elaborar una pregunta precisa en cuyo sentido no se preste a confusión. A menudo es indispensable definir en forma clara los términos de la pregunta inicial, pero antes es necesario esforzarse por ser lo más transparente posible al formularla.

Existe un medio muy simple para asegurarse de que la pregunta sea precisa; ello consiste en formularla ante un pequeño grupo de personas evitando comentarla o exponer el sentido de la misma. Posteriormente se invita a cada persona del grupo a que explique la manera en que comprendió la pregunta. Entonces se dice que la pregunta es precisa si las interpretaciones convergen y corresponden a la intención de su autor.

Procediendo a este pequeño examen a propósito de varias preguntas diferentes, se observa que una pregunta puede ser precisa y comprendida de la misma manera por todos sin limitarse por ello a un problema insignificante o marginal. Se considera la siguiente pregunta: "¿Cuáles son las causas de la disminución de empleos en la industria valona?". Esta pregunta es precisa en el sentido de que todos la comprenden de la misma manera; sin embargo, abarca un campo de análisis muy vasto (lo cual, como se verá más tarde, plantea otros problemas).

Una pregunta precisa no es lo contrario de una pregunta amplia o muy abierta, sino de una pregunta vaga o confusa. No encierra de entrada el trabajo en una perspectiva restrictiva y desprovista de posibilidades de generalización, sino que permite saber a dónde se va y comunicarlo a los demás.

En resumen, para poder trabajar con ella, una buena pregunta inicial debe ser precisa.

Pregunta 2

¿En qué medida el aumento de la pérdida de empleo en el sector de la construcción explica el sostenimiento de grandes proyectos de trabajos públicos destinados no únicamente a mantener a este sector, sino también a disminuir los riesgos de conflictos sociales que esta situación trae consigo?

Comentario

Obviamente esta pregunta es muy larga y complicada; incluye suposiciones y se subdivide al final de modo que resulta difícil darse cuenta con exactitud de qué es lo que se busca comprender. Es preferible formular la pregunta inicial de manera unívoca y concisa de modo que se comprenda sin dificultad y ayude a su autor a saber claramente el objetivo que persigue.

Resumiendo, para poder trabajar con ella, una buena pregunta inicial debe ser unívoca y lo más concisa posible.

2.2 LAS CUALIDADES DE FACTIBLE

Las cualidades de factible se refieren esencialmente al carácter realista del trabajo que la pregunta deja entrever.

Pregunta 3

¿Los jefes de empresa de los diferentes países de la Comunidad Europea tienen la misma idea de la competencia

económica que existe entre Estados Unidos y Japón?

Comentario

Si se dedican al menos dos años completos a esta investigación, si se dispone de un presupuesto de varios millones y de colaboradores competentes, eficientes y políglotas, se llegará sin duda a realizar este proyecto y se obtendrán resultados suficientemente detallados para que tengan alguna utilidad. Si no es así, es preferible restringir sus ambiciones.

Desde el momento en que se formula una pregunta inicial, el investigador debe asegurarse de que sus conocimientos y sus recursos, tiempo, dinero y materiales le permitirán aportar elementos de respuesta válidos. Lo que es posible para un centro de investigación bien equipado y para investigadores aguerridos, no lo es forzosamente para aquel que no dispone de recursos comparables.

En resumen, para poder trabajar con ella, una buena pregunta inicial debe ser realista con respecto a los recursos personales, materiales y técnicos que serán necesarios y con los que se cuente.

2.3 LAS CUALIDADES DE PERTINENCIA

Las cualidades de pertinencia se refieren al registro (explicativo, normativo, predictivo,...) del que depende la pregunta inicial.

Ahora se presenta al examen crítico de ejemplos de preguntas comparables a las que se encuentran con frecuencia en los trabajos de los estudiantes.

Pregunta 4

¿Es socialmente justa la manera en la que se organiza la contribución fiscal en nuestro país?

Comentario

Es obvio que esta pregunta no tiene como fin analizar el funcionamiento del sistema fiscal, sino de juzgarlo sobre el plano moral, lo que constituye otro procedimiento que no corresponde a las ciencias sociales. La confusión entre esos dos puntos de vista diferentes es bastante común y no siempre es fácil de descubrir.

De manera general, se dice que una pregunta es moralista desde el momento en que la respuesta que se aporta no tiene sentido más que en el sistema de valores de quien la formula. De este modo, la respuesta será radicalmente diferente según si el que la hace considera que la justicia consiste en hacer pagar a cada quien una cuota igual para todos, independientemente de los ingresos (como es el caso de los impuestos indirectos), o una cuota proporcional al ingreso o una cuota proporcionalmente más importante en la medida en que aumenta el ingreso (es la contribución progresiva que se aplica en el caso de los impuestos directos). Esta última fórmula, que algunos consideran justa ya que contribuye a disminuir la desigualdad económica, otros la juzgarán injusta pues estiman que, de esta manera, el fisco quita a unos más que a otros el fruto de su trabajo o de su oficio.

Los lazos entre la investigación social y el juicio moral son más limitados y complejos de lo que deja suponer este ejemplo sencillo, pero aquí no se profundizará en el tema.

En cualquier hipótesis y desde el principio de su investigación, el investigador debe evitar las confusiones a este respecto ya que, si bien es legítimo que su trabajo tenga un interés de orden moral, la investigación en sí debe tratar la realidad en términos de análisis y no de juicio. Esto no es sencillo puesto que, tanto en la vida cotidiana como en ciertos cursos que se imparten en la enseñanza secundaria, esos dos puntos de vista complementarios se confunden con frecuencia. Suele considerarse de buen gusto terminar los trabajos o las disertaciones con un pequeño toque moralista destinado tanto a la formulación ética de los lectores como a convencerlos de que se tienen sentimientos. En este caso, también es de rigor el principio de ruptura con los prejuicios y los valores personales.

De este modo, la investigación social puede considerar los valores y las normas morales como objetos de estudio, sin proceder por ello a un juicio moral. Inversamente, una reflexión moral sobre la orientación y el procedimiento de las investigaciones sociales no sólo es necesaria sino indispensable.

Resumiendo, una buena pregunta inicial no debe ser moralista; buscará comprender, más que juzgar.

Pregunta 5

¿Cuáles son las finalidades de la vida en sociedad?

Comentario

Esta pregunta es filosófica. Los métodos de análisis de las ciencias sociales no tienen nada que ver al respecto ya que no están previstos para reflexionar sobre el sentido de las cosas y de la vida colectiva, sino para analizar las modalidades y los procesos de transformación. Una vez más, esto no significa que tales preguntas no sean interesantes o que la filosofía y las ciencias sociales no tengan nada en común. Por el contrario, la reflexión filosófica resulta indispensable para el progreso de las disciplinas llamadas científicas pues permite aclarar los fundamentos mismos del conocimiento.

Específicamente, la epistemología tiene la función de someter a todas las formas de conocimiento a un examen crítico destinado a explicar los fundamentos. Sin reflexión epistemológica, el investigador no puede discernir los límites y la aportación de las proposiciones que ofrece y, al perder el control crítico de su propio trabajo, se forja ilusiones sobre la validez del mismo. A la inversa, aquel que sabe reflexionar sobre los presupuestos teóricos y metodológicos de sus propios trabajos y de los demás es infinitamente mejor pues es capaz de hacer su examen crítico, profundizar en ellos y superarlos, pero también de controlar de modo permanente la validez del procedimiento metodológico que practica. Más adelante se volverá sobre el tema.

En resumen, una buena pregunta inicial no debe ser de orden filosófico.

Pregunta 6

¿Los patrones explotan a los trabajadores?

Comentario

Esta es de hecho una "falsa pregunta" o, en otras palabras, una afirmación disfrazada de pregunta. Es evidente que, en el ánimo del que la plantea, la respuesta es "sí" (o "no"), a priori. Además siempre será posible dar una respuesta afirmativa, así como también lo será "probar" lo contrario, que los trabajadores explotan a los patrones. Para ello basta con seleccionar cuidadosamente los criterios y los datos adecuados, y presentarlos de la manera que convenga.

Son numerosas las preguntas iniciales que se formulan mal y son de este tipo. A continuación se presenta un ejemplo adicional, aunque menos claro: "¿El fraude fiscal es una de las causas del déficit monetario del Estado?" Aquí también cabe imaginarse que desde el principio el autor tiene una idea bastante precisa de la respuesta que quiere dar a toda costa a tal pregunta.

Por lo tanto, el examen de una pregunta inicial incluye una reflexión acerca de las motivaciones y los propósitos del autor, aun si éstos no se detectan en el enunciado de la pregunta, como es el caso del ejemplo. Conviene que se pregunte si su objetivo es de conocimiento o, por el contrario, de demostración. Estos ejemplos constituyen una buena aplicación del principio de ruptura y muestran la importancia de romper con nuestros prejuicios, inconscientes o no. Más tarde se proporcionarán los medios para hacerlo.

Una buena pregunta inicial será entonces una "pregunta verdadera" o aun una pregunta "abierta", lo cual significa que varias respuestas diferentes deben ser posibles a priori y que no se tiene la certidumbre de alguna ya hecha.

Pregunta 7

¿Qué cambios afectarán la organización de la enseñanza de aquí a veinte años?

Comentario

El autor de dicha pregunta tiene proyectado hacer un conjunto de previsiones acerca de la evolución de un sector de la vida social. Para hacerlo, se alimenta de las ilusiones más ingenuas acerca del alcance de un trabajo de investigación social. Un astrónomo prevé con mucho tiempo de anticipación el paso de un cometa cerca del sistema solar, porque su trayectoria responde a leyes estables a las cuales no puede escapar. Esto no es lo mismo en el caso de las actividades humanas donde no se puede prever de manera exacta la dirección que han de seguir.

Sin duda alguna y sin riesgo de equivocarse, se puede afirmar que las nuevas tecnologías ocuparán un lugar cada vez más dominante en la organización de las escuelas y el contenido de los programas, pero no se pueden hacer previsiones seguras que vayan más allá de semejantes trivialidades.

Algunos científicos, en especial si son perspicaces y tienen mucha información, se anticipan a los acontecimientos y presagian el sentido probable de las próximas transformaciones de mejor manera que cualquier mortal. Pero esos presentimientos rara vez se refieren a situaciones precisas y siempre se conciben como eventualidades. Se basan en el conocimiento profundo de la sociedad tal como funciona hoy y no en pronósticos extravagantes que sólo se verifican por casualidad.

En cuanto al investigador principiante, es preferible que primero se dedica a estudiar lo que existe y funciona, antes de estudiar lo que podría ser pero que aún no existe. Salvo en el caso de que sus previsiones sean poco interesantes y no tengan consistencia, lo dejan desarmado ante interlocutores que, no sueñan y sí conocen su materia.

En suma, una buena pregunta inicial abordará el estudio de lo que existe o existió y no de lo que aún no existe; no estudiará el cambio sin apoyarse en el examen del funcionamiento.

Pregunta 8

¿Los jóvenes resultan más afectados por el desempleo que los adultos?

Comentario

Esta pregunta espera una respuesta puramente descriptiva, en el sentido que tiene su único objetivo es conocer mejor los datos de una situación. Aun cuando no puede ser respondida en unas horas reuniendo las estadísticas existentes y que esta información requiere de un verdadero trabajo de investigación, ésta será breve.

Para realizar bien una investigación, es menester recolectar un cierto número de datos, pero además se espera que manifieste una voluntad de comprensión profunda de los fenómenos estudiados; por ejemplo, en este caso, el desempleo entre los jóvenes.

La investigación social recurre a los métodos de estadística descriptiva de la misma manera que el biólogo. Utilizando un solo ejemplo, el sociólogo no es más estadístico que un biólogo. Para las ciencias sociales, la estadística constituye una "disciplina-recurso" la cual, según sean las investigaciones, puede ser absolutamente indispensable o perfectamente superflua. Pero la investigación social no es una manipulación de datos estadísticos. Los oficios del investigador de ciencias sociales y los del estadístico son muy diferentes.

El propósito de los investigadores en las ciencias sociales no es describir sino comprender. Es en vista de este esfuerzo de comprensión que le será necesario recolectar los datos de observación o de experimentación, pues

comprender significa "tomar el conjunto"
para hacer los fenómenos observables lo más inteligibles que sea posible.

En resumen, una buena pregunta inicial deberá tener un propósito de comprensión o de explicación.

Desde el punto de vista del fondo, las buenas preguntas iniciales son aquellas por medio de las cuales el investigador trata de comprobar los procesos sociales, económicos, políticos o culturales que permiten comprender mejor los fenómenos y los hechos observables, así como también interpretarlos de manera más adecuada. Dichas preguntas demandan respuestas en términos de opciones, de estrategias, de modos de funcionamiento, de relaciones y de conflictos sociales, de relaciones de poder, de invención, de difusión o de integración cultural, por no citar más que algunos ejemplos clásicos de puntos de vista entre muchos otros que surgen del análisis en las ciencias sociales y sobre los que se volverá después.

Se podrían analizar muchos otros casos y mostrar otros defectos y cualidades, pero lo que hasta aquí se ha expuesto basta para señalar los tres niveles de exigencia que una buena pregunta inicial debe respetar: primero, las exigencias de claridad, de manera que sea operable; segundo, que sea factible; y tercero, las exigencias de pertinencia, a modo de servir de primer hilo conductor para un trabajo que competa a la investigación social.

RESUMEN DE LA 1ª ETAPA

La pregunta inicial

La mejor manera de empezar un trabajo de investigación social consiste en intentar exponer el proyecto con la guía de una pregunta inicial. Mediante esta pregunta, el investigador pretende explicarse lo más exactamente posible lo que desea saber, dilucidar y comprender mejor. La pregunta inicial funciona como el primer hilo conductor de la investigación.

Para cumplir correctamente con su función dicha pregunta debe tener en cierta medida cualidades de claridad, factibilidad y pertinencia:

- Cualidades de claridad
 - precisa
 - concisa y unívoca
- Cualidades de factibilidad-realista
- Cualidades de pertinencia
 - pregunta específica, estudiar lo que existe, fundar el estudio del cambio en el del funcionamiento,
 - tener un propósito de comprensión o explicativo
 - Y no moralizador o filosófico.

EJERCICIO No. 1

Formulación de la pregunta inicial

Si se empieza un trabajo de investigación social, solo o en grupo, o piensa hacerlo en poco tiempo, considere este ejercicio como la primera etapa de dicho trabajo. En caso de que ya se haya iniciado el estudio, el ejercicio ayuda a centrar más sus intereses.

Para el que comienza una investigación, se considera una imprudencia pasar rápidamente por esta etapa. Indíquele una hora, un día o una semana de trabajo. Practique el ejercicio solo o en grupo, con la ayuda crítica de colegas, amigos, maestros o instructores. Vuelva a trabajar su pregunta inicial hasta obtener una formulación satisfactoria y correcta. Efectúe dicho ejercicio con todo el cuidado que éste amerita. Pasar rápidamente por esta etapa de trabajo puede ser el primero y el más costoso error, ya que ningún trabajo se termina si no se es capaz de plantear con precisión al principio lo que se desea conocer mejor, aunque sea en forma provisional.

El resultado de este valioso ejercicio no ocupará más de dos o tres líneas de una hoja de papel, pero constituye el verdadero punto de partida del trabajo.

Para sacar adelante dicho trabajo, se consideran los siguientes pasos:

- formule un proyecto de pregunta inicial,
- pruebe dicha pregunta entre el medio que lo rodea, de modo que se asegure de que su formulación es clara y precisa, y por lo tanto, todo el mundo la comprende de la misma manera,
- verifique si la pregunta posee igualmente las otras cualidades que ya se señalaron, reformule la pregunta en caso de que esté mal elaborada y recomience todo el procedimiento.

3. SI AÚN SE TIENEN DUDAS...

Posiblemente todavía dude en comenzar. He aquí las objeciones más comunes.

- "Mi proyecto no está lo suficientemente definido para proceder a este ejercicio."

En ese caso, es muy conveniente, pues el ejercicio tiene como meta ayudarlo (y obligarlo) a que lo defina.

- "La problemática está en sus principios. Sólo podría formular una pregunta bastante trivial".

Lo anterior no tiene importancia ya que la pregunta no es definitiva. Por otro lado, ¿qué problemática quiere enfocar si es incapaz de plantear claramente su objetivo inicial? Este ejercicio le ayudará a organizar mejor las reflexiones que se dispersan por el momento en muchas y diferentes direcciones.

- "¿U? Formulación tan lacónica como la de mi proyecto de trabajo constituye una grosera reducción de mis interrogantes y reflexiones teóricas".

Sin duda, pero sus reflexiones no se perderán; resurgirán más adelante y se aprovecharán más pronto de lo pensado. Lo que hace falta ahora, es una clave inicial que permita canalizar su trabajo y evitar que se dispersen sus valiosas reflexiones.

- "No es sólo una cosa lo que me interesa. Quiero tratar varias facetas de mi objeto de estudio".

Su intención es respetable pero ya está pensando en la "problemática" y ha eludido la pregunta inicial.

El ejercicio que consiste en tratar de precisar lo que podría ser la pregunta central de su trabajo le será muy útil, puesto que toda investigación coherente contiene una que le asegura su unidad.

Si se insiste en la pregunta inicial, es porque se elude frecuentemente, ya sea porque le parece evidente (¡que está implícita!) al investigador, o porque piensa que al avanzar en la investigación se verá más claramente. Esto es un error. Al tener la función de primer hilo conductor, la pregunta inicial le ayuda a progresar en las lecturas y las entrevistas exploratorias. Mientras más precisa sea esa "guía", el investigador avanzará más. Además al darle forma a la pregunta inicial el investigador rompe con los prejuicios y la ilusión de la transparencia. Por último, existe una postrera razón decisiva para realizar con atención este ejercicio: las hipótesis de trabajo, que constituyen los ejes centrales de una investigación, se presentan como las proposiciones de respuesta a la pregunta inicial.

3. ¿CÓMO OBSERVAR?

LOS INSTRUMENTOS DE OBSERVACIÓN Y LA RECOPIACIÓN DE DATOS

En este tercer punto, se expondrán antes que nada los principios de elaboración de los instrumentos de observación. Dicha exposición se ilustrará con dos ejemplos que permitirán comprender la manera de llevar a cabo la transferencia del concepto y sus indicadores a las técnicas de recopilación de datos. Después se tratarán las diferentes operaciones que forman parte del trabajo de la fase de observación, y al final se presentará un panorama de los métodos de recopilación más comunes.

3.1 LA ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE OBSERVACIÓN

Esta fase del trabajo de observación consiste en estructurar el instrumento capaz de recopilar o producir la información que prescriben los indicadores. Esta operación no se presenta de la misma manera si se trata de una observación directa o indirecta.

a. La observación directa y la observación indirecta

La observación directa es aquella donde el mismo investigador procede a la recopilación de información; sin dirigirse a los sujetos involucrados; recurre directamente a su sentido de la observación. Por ejemplo, para comparar al público del teatro con el del cine, un investigador puede contar a la gente a la hora de la salida, observar si son jóvenes o viejos, cómo están vestidos, etcétera. En ese caso, la observación a todos los indicadores pertinentes previstos; tiene como base una guía de observación que se crea a partir de dichos indicadores y que designa los comportamientos que han de observarse; pero es el investigador quien graba de modo directo la información. Los sujetos observados no intervienen en la producción de la información investigada; ésta se manifiesta y se toma directamente de ellos por el observador.

En el caso de la observación indirecta, el investigador se dirige al sujeto para obtener la información investigada. Al responder a las preguntas, el sujeto interviene en la producción de información, la cual no se obtiene directamente, por lo tanto, es menos objetiva. De hecho, existen dos intermediarios entre la información investigada y la obtenida: el sujeto al cual el investigador le pide que responda y el instrumento constituido de preguntas que se le plantean. En este caso hay dos fuentes de deformación y de error que tendrán que controlarse para que la información extraída no se invalide, ya sea en forma voluntaria o no.

En la observación indirecta, el instrumento de observación es un cuestionario o una guía de entrevista. Uno y otro tienen como función la de producir o registrar la información que precisan las hipótesis y prescriben los indicadores. Los dos siguientes ejemplos se refieren a la elaboración de un instrumento de observación. En ambos casos, el instrumento considerado es el cuestionario, ya que esta técnica exige mayor elaboración que la guía de entrevista. Precisa y formal, se presta bien a un uso pedagógico. Al final de la etapa se presentarán otros métodos.

b. Primer ejemplo: el fenómeno religioso

Considérese un estudio cuyo interés es verificar si y en qué la práctica y los sentimientos religiosos se transformaron desde hace dos generaciones. Además, suponga que el campo de observación se limita a los católicos y que una de las hipótesis es: los jóvenes católicos de 16 a 20 años son menos religiosos que sus abuelos.

Para someter esta hipótesis a la prueba de los hechos, es necesario medir el grado de religiosidad en los jóvenes católicos, por un lado, y en sus abuelos, por otro. En la etapa anterior ya se estructuró el concepto de religión y se conocen de éste las cuatro dimensiones y sus indicadores. La observación consiste en reunir toda la información que designen los indicadores. La mayor parte de los estudios acerca de este tema proceden del cuestionario; este es un conjunto de preguntas que contienen todos los indicadores de todos los conceptos

incluidos en las hipótesis. Cada pregunta corresponde a un indicador y tiene por función producir, con su respuesta, la información necesaria. Para esta aplicación, no se conservará la dimensión experimentable que sólo concierne a un público muy limitado.

En cuanto a la dimensión ideológica de la religión, los indicadores que se consideran se incluyen en la primera columna de la siguiente tabla. En función de cada indicador, se retoman la pregunta o preguntas correspondientes, así como la ubicación prevista por la grabación de las respuestas.

Este ejemplo ilustra la relación que se da entre indicadores y preguntas. Las preguntas mencionadas se originaron o inspiraron en el cuestionario que elaboró *L' European Value Systems Study Group*, para su estudio de los valores en Europa. Los resultados los publicó J. Stoetzel con el título de *Les valeurs du temps présent* (P.U.F, París, 1983), y R. Rezsoltazy y J. Kerkhofs con el título: *L' univers des belges, valeurs anciennes et valeurs nouvelles dans les années 80* (CIACO, Louvain-la-Neuve, 1984).

La segunda dimensión del fenómeno religioso es la ritualista, que se refiere a los actos, palabras y ritos de la vida religiosa que se reglamentan mediante la liturgia. Los sacramentos, la misa, las peregrinaciones y la celebración de las grandes fiestas religiosas son indicadores pertinentes. Quedan varios problemas por resolver antes de redactar las preguntas.

No se pueden plantear a los jóvenes todas las preguntas que serían pertinentes para los ancianos. Los jóvenes de 16 a 20 años no tienen la misma experiencia que los ancianos y no se les puede preguntar, por ejemplo, si son o no casados por la iglesia, si llamaron a un sacerdote para administrar los sacramentos a los parientes cercanos que se morían, etcétera. Se está, entonces, frente a dos clases de indicadores: los que son pertinentes para los dos grupos, y los que no son más que para uno u otro de los dos grupos. Por lo tanto, en lugar de remitirse a prácticas comunes para estructurar las preguntas se deberá, en ciertos casos y para algunos aspectos del problema, conformarse con las preguntas que se refieren no a las prácticas sino a las actitudes.

ACÁ VA CUADRO PÁG. 159 DEL LIBRO

En lo que respecta, por ejemplo, al indicador "sacramento de los enfermos", se formulan dos preguntas: un pariente cercano tiene un accidente grave y puede morir; los miembros de la familia se dividen: unos quieren llamar a un sacerdote porque en ello le va su salvación, y otros no quieren que venga para no asustar al enfermo y mermar su moral. ¿Qué posición toma Ud.?

O también, "Uno de sus parientes cercanos (75 años) está moribundo pero no se da cuenta. ¿Qué hace Ud.?: llamar a un médico, a un sacerdote, a la familia u otra cosa". La manera de presentar la pregunta también tiene su importancia: poder señalar varias respuestas no equivale a indicar únicamente la elección prioritaria.

Para cada uno de los indicadores de esta dimensión, será necesario encontrar preguntas adecuadas que constituirán el cuestionario. La siguiente tabla muestra un ejemplo específico y parcial de esta operación, podrán tomarse en cuenta otros indicadores y otras preguntas. La primera pregunta también se sacó del cuestionario del *European Value Systems Study Group*, que ya se citó.

La tercera dimensión del concepto es la dimensión consecuencial; se refiere al efecto de la religión en la vida cotidiana y a la aplicación de sus preceptos en la vida diaria.

Esta dimensión tiene varios componentes que se deducen del decálogo. Siete de los 10 mandamientos contienen cinco componentes: respeto a los padres y a los superiores, respeto a la vida, respeto al bien ajeno, mentira y maledicencia, adulterio y sexualidad. También se añaden las virtudes teologales. A cada uno de esos componentes (los mandamientos) corresponden numerosos indicadores. Las preguntas que se derivan plantean dos problemas.

Primer problema: ¿es necesario redactar preguntas para todos los indicadores de un componente?

Cada mandamiento encuentra una aplicación en numerosas situaciones. Además de robar y mentir, etcétera, pueden adoptar formas y grados de gravedad muy variables. En lo que concierne al robo, por ejemplo, tomar algunas manzanas del árbol del vecino, robar pequeñas cosas de un almacén grande, tomar el autobús sin pagar, defraudar al fisco, ocultar los defectos de un mueble o de un auto para venderlo más caro que su valor real,

constituyen formas de robo diferentes entre sí, pero que no alcanzan el nivel de gravedad atribuido al robo profesional o al robo a mano armada.

Por lo tanto, no es prudente tomar cualquier clase de indicadores al azar y transformarlos en preguntas. Es menester, al contrario, encontrar una serie de indicadores expresando los diversos niveles que se desean señalar en la progresión de la desviación. Para cada nivel es deseable tener varios indicadores. Lo ideal es obtener, para cada uno de los componentes, una batería de indicadores que marquen los grados de la desviación y hacer que correspondan a una progresión.

ACÁ VA CUADRO PÁG. 161 DEL LIBRO.

Pero este rigor y esta precisión producen sus propios inconvenientes. Las preguntas indiscretas y la extensión de los cuestionarios corren el riesgo de acrecentar el rechazo a responder y de provocar respuestas engañosas.

Este aspecto del cuestionario lleva a tratar el segundo problema.

Segundo problema: ¿es necesario dirigir las preguntas a hechos materiales (actos o comportamientos) o a actitudes y opiniones?

Está claro que si se procede por preguntas directas que se refieran a todos los indicadores de la desviación, se corre el riesgo de obtener pocas respuestas. No muchas personas están dispuestas a declarar que robaron en un almacén, que defraudaron al fisco o que cometieron adulterio. Para librar el obstáculo se hacen preguntas indirectas. Se le pide a la persona que explique su actitud ante comportamientos desviados o ante personas que cometen dichos actos. Existen varias formas de proceder. Aquí se presentan dos, en los ejemplos concretos de las tablas siguientes.

ACÁ VA CUADRO DE PÁG. 162 DEL LIBRO

En *L' univers des belges*, J. Kerkhofs se basa en un método parecido para medir el grado de tolerancia con respecto a los comportamientos desviados; propone a las personas interrogadas veintidós comportamientos considerados como desviaciones y les pide que los sitúen en una escala de "disculpables". Esta es una selección que se relaciona a los indicadores del quinto (matar), del sexto y noveno mandamientos.

ACÁ VA CUADRO PÁG. 163 DEL LIBRO.

La mayor parte de las proposiciones citadas se sacan del cuestionario del *European Value Systems Study Group*, ya mencionado. Una vez más, esto es sólo un ejemplo. Pueden elegirse otros indicadores y plantearse otras preguntas.

Es necesario señalar que mientras se dispone de indicadores que marcan una progresión en la desviación, esta progresión no debe aparecer en la presentación de las preguntas. El orden de las proposiciones debe ser diferente al de la progresión. Es más, la formulación de las preguntas debe concebirse para obtener una información adecuada y no ambigua. Además, es menester que la información obtenida se presente en una forma que se preste al manejo del análisis estadístico. Existen manuales que ayudan a resolver dichos problemas. Para estructurar un buen cuestionario (orden de las preguntas, amplitud del cuestionario, presentación) y formular buenas preguntas se le remite a la página 198.

Sin embargo, es una operación que no puede evitarse y que vale más que todos los consejos; ésta consiste en probar previamente el cuestionario ante un pequeño número de individuos que pertenecen a diversas categorías del público implicado en el estudio, pero de ser posible diferentes a los considerados en la muestra. Esta prueba

previa a la aplicación permite con frecuencia detectar la deficiencia de las preguntas, los olvidos, las ambigüedades y todos los problemas que originan las respuestas. Así la prueba del cuestionario revela que la eutanasia es un término que no se comprende o lo desconocen muchas personas y que es necesario explicar su significado en la pregunta. Igualmente existe confusión frecuente entre inmortalidad, resurrección y reencarnación. Sólo después de haber probado y corregido el cuestionario, se procederá a la recopilación de los datos.

c. Segundo ejemplo: el ejecutivo como actor social de la empresa

En este estudio, se trata de ver cómo al ejecutivo de una empresa se le considera un actor social. En la fase de estructuración, el concepto de actor social se elaboró sobre dos dimensiones (cooperación y conflicto) cada una con varios componentes. En este ejemplo, se concibe un instrumento de observación para la dimensión de cooperación.

Los cinco componentes de la dimensión cooperación eran:

1. los recursos, triunfos o competencias a intercambiar;
2. su utilidad o pertinencia;
3. su reconocimiento;
4. la integración a las normas y el respeto a las reglas del juego;
5. la convergencia de las finalidades.

Como se vio en la etapa precedente, los indicadores de dichos componentes son teóricos o virtuales. Los hechos que corresponden a cada indicador son poco o nada conocidos. Estos indicadores designan una categoría mental para la cual se deben investigar los hechos que tengan las propiedades requeridas por ellos. De antemano se consideran los objetivos o comportamientos específicos que sirven de indicadores. Se pueden imaginar algunos pero se ignoran otros. Por ejemplo, los indicadores de los recursos y los logros de los actores son muy variados y variables de una persona a otra. Es necesario descubrirlos.

Por estructuración el indicador no evoca aquí directamente un hecho específico y preciso como en el estudio del fenómeno religioso; es una categoría teórica que define las propiedades que los hechos deben tener para ser aceptados como indicadores. Es por ello que, antes de elaborar el instrumento de observación, se requiere pasar por una operación previa: la preencuesta, la cual tiene por función revelar los indicadores y orientar en la selección del instrumento de observación.

En la investigación que se realizó sobre este tema, la preencuesta tiene dos partes: la primera se refiere a los ejecutivos y se basa en una guía de entrevista.

Se trataba de entrevistas semi-dirigidas. En cada nivel de la jerarquía ' para cada uno de los principales sectores de actividad, se interrogaron dos o tres ejecutivos. El principio de selección fue el siguiente: dos personas se tomaron según un procedimiento aleatorio y una tercera se seleccionó en función de recomendaciones de unos y otros.

Las preguntas propuestas para hacer surgir los indicadores fueron las siguientes:

- ¿Cuál ha sido su trayectoria profesional desde que terminó sus estudios hasta ahora?
- ¿En qué consiste su función actual y cuáles son los problemas que encuentra?
- ¿Es verdad que la dirección presta atención a sus ejecutivos en general y cómo se manifiesta esto en el plano de su trabajo?
- ¿Resulta interesante ser ejecutivo de la empresa?

El tiempo de respuesta a dichas preguntas deberá ser de diez a cuarenta minutos. Llega a suceder que las dos últimas preguntas no las responden. Al contestar a la segunda, los más locuaces suministran informaciones que

se investigan en las subsecuentes. Al hacer el inventario del contenido de la entrevista se despejan, para cada uno de los cinco componentes, los indicadores que deben figurar en el instrumento de observación.

El segundo aspecto de la preencuesta propone descubrir las características formales de la organización: sus objetivos, sus reglas y sus principios; comprende la entrevista de algunos miembros de la dirección y el estudio de los documentos que ésta aceptó divulgar. Una parte de la información se obtuvo de la fase exploratoria, pero en ese estadio, el proceso era aún muy general para resolver todos los problemas que plantean los indicadores. Es sólo después de la fase de estructuración que se puede volver a la dirección con las preguntas más precisas... (¡lo que no produce automáticamente respuestas precisas!).

En el resultado de la preencuesta, los indicadores que se tomaron en consideración fueron los siguientes:

Componentes 1 y 2: logros y recursos indispensables para la empresa

- | | |
|--------------|---|
| saberes: | <ul style="list-style-type: none">- naturaleza y nivel de estudios,- experiencia anterior,- conocimiento de las lenguas extranjeras,- familiaridad con la informática. |
| saber-hacer: | <ul style="list-style-type: none">- capacidad de previsión y de organización,- capacidad en materia de relaciones humanas (dirigir, comunicar, animar, negociar, resolver conflictos).- dinamismo e iniciativa. |
| potencial: | <ul style="list-style-type: none">- polivalencia y disponibilidad a la movilidad,- capacidad de adaptación a los cambios de situación, a los problemas nuevos y a las técnicas nuevas. |

Componente 3: reconocimiento de los logros y los recursos

Los saberes gozan con frecuencia de un reconocimiento externo (diplomas y certificados). A los saber-hacer y al potencial rara vez se les puede dar un valor objetivo. Con frecuencia, sólo son objeto de un reconocimiento interno relativamente subjetivo y aleatorio.

Las cuestiones que conciernen a los estudios, la experiencia, el conocimiento de las lenguas y el control de la informática son fáciles de formular; no se hará pausa en esto. Sólo se dirá que es bueno tener la información con la mayor precisión. Así, en materia de conocimiento de las lenguas, no basta con preguntar: “¿Cuáles lenguas conoce Ud. además del español?”. Resulta útil precisar el grado de conocimiento: leer, comprender una exposición, hablar, redactar.

La simple respuesta a esta pregunta da un triple indicador. La información así obtenida es indicador de recursos: las lenguas conocidas; indicador de utilidad: el grado de dominio de la lengua y su utilidad comercial; el indicador de reconocimiento: nivel de conocimiento de una lengua se le puede dar un valor objetivo y es susceptible de reconocimiento inmediato.

El saber-hacer y el potencial son más difíciles de evaluar objetivamente y su instrumento de observación es más difícil de precisar.

En los saber-hacer, la capacidad de previsión y de organización es casi inaccesible; evaluarla exigirá recurrir a las pruebas o juegos de estimulación impracticables en una encuesta normal. En cambio, la capacidad en materia de relaciones humanas se evalúa mediante la elaboración de una escala de actitudes, la cual es una técnica, rigurosa y relativamente compleja, que mide las actitudes de un individuo a partir de una batería de opiniones. Otro medio más simple y más rápido consiste en plantearse las dos preguntas siguientes:

ACÁ VAN GRÁFICOS DE LAS PÁGINAS 168 Y 169 DEL LIBRO

Observaciones: -en esta segunda pregunta, se retoman las mismas funciones, pero en desorden.
 -esta segunda pregunta debe colocarse lejos de la anterior en el cuestionario, para evitar la influencia de la primera sobre la segunda.

En las doce funciones propuestas, las seis primeras citadas en la primera pregunta pertenecen a un estilo de manejo más bien autoritario, las seis últimas a un estilo más bien participativo. El hecho de darle importancia y sentirse a gusto se considera aquí como un indicador de las capacidades para establecer relaciones humanas.

En la siguiente etapa, se muestra cómo calcular el índice que medirá esta capacidad. Se recuerda una vez más que es el momento en el que se formulan las preguntas y el cuestionario, que es necesario prever el uso que se va a hacer de las respuestas y, por consiguiente, la forma que debe darse a la respuesta para que la información se trate correctamente a partir del análisis de los datos.

Componente 4: la integración a las normas o el respeto a las reglas del juego

Para cooperar a la realización de los objetivos no basta con tener recursos indispensables y reconocidos (componentes del 1 al 3). Además, hay que aplicarlos conforme a las normas y reglas establecidas, para asegurar la coordinación de las actividades y la realización de los objetivos. Ciertamente, el respeto a los diversos puntos del reglamento de trabajo o la conformidad con las expectativas de la dirección funcionan como indicadores. Pero será mucho y estará mal concebido el indicador investigado.

Existe otra opción mucho más simple y más discreta y es la siguiente.

En toda cooperación hay reglas que son más claras y más precisas que otras. Ante este estado de cosas, cada uno de los participantes puede, según la importancia que le conceda al asunto, optar por una de las dos posiciones extremas: ya sea seguir la regla al pie de la letra y cumplir con lo mínimo que prescribe; o bien al contrario, rebasar la regla y ejecutar lo máximo tratando de alcanzar los objetivos de la empresa.

En el transcurso de la preencuesta, los ejecutivos y los miembros de la dirección con frecuencia hacen alusión a esta orientación maximista para diferenciar los "verdaderos" ejecutivos de los demás. Además, se considera que las horas suplementarias no recuperadas y los días de descanso pasados en la fábrica son signos manifiestos de su interés por la empresa. En consecuencia, ambas informaciones se consideran como indicadores de la integración a las normas de la empresa.

Los que aprovechan todos sus días de descanso y no realizan más que pocas horas suplementarias o ninguna, se clasifican como minimistas y poco integrados. Los otros se clasifican como maximistas, en una escala que va de lo más minimista a lo más maximista, proporcional al número de horas extras y de días de descanso que sacrifican a la empresa. Como los días de descanso son fáciles de calcular, se procedió por preguntas directas. En cambio, las horas extras son difíciles de contabilizar, entonces se recurrió a preguntas indirectas con el fin de explicar su actitud al respecto. Se reconoce que la actitud no corresponde con frecuencia al comportamiento real, pero se efectuó dicha elección ya que se persiguen otros objetivos de investigación.

Estas son las preguntas. La explotación de las respuestas se expondrá en la siguiente etapa, cuando se trate el problema de la medición y la ampliación de los datos.

La primera serie de preguntas se refiere a las opiniones. Se pregunta, por ejemplo, a los encuestados que marquen la cifra que corresponda mejor a su opinión:

- 1 significa: "totalmente de acuerdo";
- 2 "más bien de acuerdo";
- 3 "indeciso, dividido";
- 4 "más bien en desacuerdo";
- 5 "totalmente en desacuerdo".

La siguiente serie de preguntas es sobre los comportamientos concretos.

ACÁ VA EL CUADRO DE LA PÁG. 172 DEL LIBRO.

Observación: Los códigos delante de las preguntas (V 116, etcétera) son códigos de diferentes indicadores, comúnmente llamados variables. Dichos códigos se indican en general al principio del cuestionario para facilitar la codificación y el análisis de las respuestas.

Componente 5: convergencia de las finalidades personales y los valores de la empresa

Los indicadores de este componente deben revelar:

- qué sentido le da el actor a su trabajo, es decir, el interés que le concede y en qué medida encuentra en éste su esparcimiento;
- en qué medida el sentido que cada uno le da a su trabajo corresponde a los valores propios de la empresa, es decir a los valores constitutivos de los que generalmente se llama el espíritu de empresa.

En calidad de ejemplo, los resultados de la encuesta que se realizó revelaron que el espíritu reinante en una de las empresas estudiadas se articulaba sobre las ideas siguientes: “Ud. forma parte de una empresa que funciona muy bien a pesar de la crisis. Su producto es de calidad, pero nada se ha logrado de manera definitiva. La competencia vigila. Todavía quedan muchas cosas por mejorar, y muchos costos por reducir. Hay que estar entre los mejores y quedarse”. En esta empresa, la polivalencia, la movilidad y la iniciativa al servicio de la calidad y de la eficacia son cualidades muy valoradas.

Las preguntas que dieron la información necesaria que concierne a este espíritu de empresa por un lado, y el sentido que el actor le da a su trabajo, por otro, son las siguientes:

- ¿Cuáles son las cualidades que la dirección espera de sus ejecutivos? (Dígalas en orden de importancia comenzando por la más importante).
- ¿Cuáles son las tres cualidades a las que la dirección le concede mayor importancia?
- ¿Cuáles son las principales cualidades que un ejecutivo espera de otro?
- ¿Cuáles son las principales cualidades a las que usted personalmente les concede mayor importancia?

Por medio de las cualidades que la dirección espera, se descubrirá lo que se valora en una empresa. Mediante las cualidades que aguardan los ejecutivos, y por cada uno de ellos personalmente, se descubrirá lo que valoran los ejecutivos. Comparando unos con otros, se estimará el grado de adecuación entre los valores de la empresa y los de los ejecutivos, considerados ya sea global o individualmente.

Aquí se consideran las preguntas abiertas. Sin duda se pueden utilizar preguntas cerradas o de opción múltiple, pero entonces será necesario que, entre las respuestas posibles, haya la seguridad de haber tomado en consideración todas las cualidades que se ponen en juego dentro de la empresa. Para la discusión de las ventajas e inconveniente de las preguntas cerradas, abiertas o de opción múltiple, se le remite a las obras especializadas.

3.2 LAS TRES OPERACIONES DE LA OBSERVACIÓN

a. Concebir el instrumento de observación

Como se acaba de ver, la primera operación de la fase de observación consiste en concebir un instrumento capaz de producir toda la información adecuada y necesaria a fin de probar las hipótesis. Este instrumento será con frecuencia, pero no obligatoriamente, un cuestionario o una guía de entrevista. En los dos casos se ha visto que su perfeccionamiento requiere a veces de una preencuesta como complemento de la fase exploratoria.

Para que este instrumento sea capaz de producir la información adecuada, deberá contener preguntas que se refieran a cada uno de los indicadores considerados previamente y alcanzar el mayor grado de precisión en la

formulación de dichas cuestiones. Pero esta precisión no se obtiene en la primera vez. U segunda operación a realizar en la observación consiste en probar el instrumento de observación.

b. Probar el instrumento de observación

La exigencia de precisión varía según se trate de un cuestionario o de una guía de entrevista. La guía de entrevista es la base de la entrevista. Aun cuando esté muy estructurada, permanece en las manos del encuestador. En cambio, el cuestionario con frecuencia se dirige a la persona interrogada; ella misma lo lee y lo llena. Por lo tanto, es importante que las preguntas sean claras y precisas, es decir: formuladas de tal modo que todos los sujetos interrogados las interpreten de la misma manera.

En un cuestionario dirigido a los jóvenes y referido a la práctica del deporte, se encuentra la siguiente pregunta: "¿Practican algún deporte sus padres? Sí o no". Esta pregunta parece simple y clara y, sin embargo, está mal formulada y da respuestas inservibles. Antes que nada, la palabra "padres" es imprecisa. ¿Se trata del padre y de la madre o de un conjunto familiar más amplio? Y después, ¿qué responder si solamente uno de los dos hace deporte? Unos responderán "sí", pensando que basta que uno de ellos haga deporte; los otros dirán "no", estimando que la pregunta se refiere a los dos al mismo tiempo. Así, para designar el mismo estado de cosas, se obtendrá "si" en algunos y "no" en otros. Dichas respuestas son inservibles y toda la parte de la investigación que giraba alrededor de esta cuestión se tuvo que abandonar.

Otra es la exigencia de precisión; es necesario que el sujeto interrogado esté en posibilidad de dar la respuesta, que la conozca y que no esté obligado o inclinado a ocultarla.

Para asegurarse de que las preguntas se comprenderán bien y que las respuestas corresponderán a la información investigada, resulta imperativo probar las preguntas. Esta operación consiste en someterlas a un pequeño número de sujetos que pertenecen a las diferentes categorías de individuos que componen la muestra. Se descubre así que un término tal como "eutanasia" no todo el mundo lo comprende. También se descubren preguntas que provocan reacciones afectivas o ideológicas y entonces las respuestas son inservibles. Es el caso, por ejemplo, de la proposición citada en la cual se pedía que se expresase su grado de acuerdo: "No existe falta ni crimen en querer a su mujer y a su vecina".

Esta proposición introduce una discriminación entre los hombres y las mujeres y provoca en estos últimos una respuesta negativa que no tiene relación con la información investigada. Por este medio, se identifican igualmente otros tipos de preguntas que plantean el problema, como aquellas a las que la gente no quiere responder, y que es preferible no hacer al principio del cuestionario.

En lo que concierne a la guía de entrevista, las exigencias son diferentes. Lo que debe experimentarse es la forma de llevar la entrevista, incluso antes que las preguntas contenidas en la guía. Aquí no se habla de una guía de entrevista muy estructurada cuyas exigencias se semejan a las del cuestionario. Es sobre todo cuando se trata de una entrevista semidirigida, que las cosas son muy diferentes. Se debe prestar atención a lo siguiente: una guía de entrevista poco estructurada no significa que el investigador cometa omisiones o sea negligente en el transcurso de la fase de estructuración; sino más bien, por diversas razones ligadas a sus objetivos de investigación, no ha juzgado deseable que el tipo de estructuración de su entrevista sea transparente por medio de las preguntas.

En este caso, se trata de hacer que la persona interrogada se exprese con un alto grado de libertad acerca de los temas que se sugieren mediante un número restringido de preguntas relativamente amplias, a fin de dejar el campo abierto a otras respuestas diferentes a las que el investigador haya podido explícitamente prever en su trabajo de estructuración. Aquí, las preguntas quedan abiertas y no inducen ni las respuestas, ni las relaciones que pueden existir entre ellas.

La estructura de las hipótesis y de los conceptos no se reproduce estrictamente en la guía de entrevista, pero tampoco está menos presente en el espíritu del que conduce la entrevista; éste debe conducir a su interlocutor a expresarse a partir de los elementos de esta estructura, sin revelarla. El éxito de tal entrevista depende, por supuesto, de la composición de las preguntas, pero también y sobre todo de la capacidad de concentración y de la habilidad del que lleva a cabo la entrevista. Entonces es importante que se pruebe; lo cual se puede hacer grabando algunas entrevistas y escuchando cómo se hicieron.

e. La recopilación de datos

La tercera operación de la fase de observación es la recopilación de datos. Esta constituye la aplicación del instrumento de observación. Dicha operación consiste en recopilar o reunir concretamente la información prescrita ante las personas o unidades de observación adquiridas en la muestra.

Se procederá por observación directa cuando la información investigada esté directamente disponible. U guía de observación se destina al observador, no a un eventual encuestado. Por lo tanto, su redacción no responde a obligaciones tan precisas como las del cuestionario por ejemplo. Sin ser de la observación directa, la recopilación de datos estadísticos existentes, de documentos escritos (textos, pasquines) o murales (anuncios, fotos) plantea igualmente problemas específicos que se retomarán en el último punto de esta etapa.

En cambio, la observación indirecta, por cuestionario o guía de entrevista, debe vencer la resistencia natural o la inercia de los individuos. No basta con concebir un buen instrumento, es necesario aplicarlo de modo que se obtenga un nivel de respuestas suficiente para que el análisis sea válido. La gente no está forzosamente dispuesta a responder, a menos que encuentre una ventaja en ello (por ejemplo, hablar un momento) o si piensan que su punto de vista ayuda a anticipar las cosas en un área a la cual le conceden importancia. El investigador debe convencer a su interlocutor, "vender la mercancía". Es por eso que se evitará enviar un cuestionario por correo y se le confiará a los encuestadores, si el costo no es muy elevado. La función del encuestador es el de crear en las personas interrogadas una actitud favorable, el cuidado de responder francamente a las preguntas y por último, de regresar un cuestionario correctamente contestado. Si se trata de un cuestionario transmitido por correo, es importante que la presentación del documento no sea disuasiva y que se acompañe de una carta de introducción clara, concisa y motivante.

Antes de tratar en las páginas que siguen, el panorama de las principales categorías de métodos de recopilación de datos, es bueno insistir acerca de la anticipación, la cual no es una operación de la observación propiamente dicha sino que debe ser un cuidado constante del investigador, desde la elaboración de su instrumento de observación. En la fase siguiente, que es el análisis de la información, los datos observados se someterán a diversas operaciones estadísticas con el fin de darles la forma que requieren las hipótesis de la investigación. Por ello es necesario subrayar cómo la elección del instrumento de observación y la recopilación de los datos debe inscribirse en el conjunto de los objetivos y del dispositivo metodológico de la investigación.

La elección de un método de encuesta por cuestionario ante una muestra de varias centenas de personas impide que las respuestas individuales se interpreten aisladamente fuera del contexto que prevén los investigadores. Entonces resulta preferible saber al principio que los datos recopilados en esas condiciones sólo tienen sentido a partir de un tratamiento estrictamente cuantitativo que consiste en comparar las categorías de respuesta y en estudiar sus correlaciones. Al contrario, otros procedimientos de recopilación de datos desecharán cualquier posibilidad de tratamiento cuantitativo y exigirán otras técnicas de análisis de la información reunida.

La elección de los métodos de recopilación de datos influye más directamente en los resultados del trabajo: los métodos de recopilación y los métodos de análisis de datos se complementan y deben elegirse a la vez en función de los objetivos y de las hipótesis de trabajo. Si las encuestas por cuestionario se acompañan de métodos de análisis cuantitativo, los métodos de entrevista evocan a los métodos de análisis de contenido que son con frecuencia, pero no obligatoriamente, cualitativos. En resumen, es importante que el investigador tenga una visión global de su trabajo y no prevea modalidades de ninguna de esas etapas sin interrogarse constantemente acerca de sus consecuencias.

Además, se debe precisar que las preguntas que constituyen el instrumento de observación determinan el tipo de información que se obtendrá y el uso que se haga de ella a partir del análisis de datos. Si uno se interesa por ejemplo en el triunfo escolar de los alumnos, pueden programarse tres niveles de precisión en la información: fracaso o triunfo, la categoría (primero, segundo, tercero... el último) y el porcentaje de los puntos obtenidos en relación al total. La información recopilada depende de la pregunta que figura en el instrumento de observación. A partir del análisis, los datos cualitativos (fracaso-triunfo) no se tratan de la misma manera que los datos ordinales (la categoría) o cuantitativos (el porcentaje).

En este ejemplo se observa una vez más la interdependencia entre la observación y el análisis de datos. Es necesario anticiparse y preguntarse regularmente para cada respuesta prevista: "Acaso la pregunta que se plantea va a dar la información y el grado de precisión que se requiere para la fase posterior" o aún, "¿Para qué sirve dicha información y cómo se mide y relaciona con el resto?".

4. PANORAMA DE LOS PRINCIPALES MÉTODOS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para explicar los principios generales de la observación se ha elegido el ejemplo de la encuesta por cuestionario, que se presta para fines pedagógicos por el carácter tan preciso y formal de su estructuración y de su aplicación. Sin embargo, este método no es el único, además de que no es el mejor ni menos bueno que cualquier otro; en realidad, todo depende de los objetivos de la investigación, del modelo de análisis y de las características del campo de análisis. Si el investigador estudia el contenido de los artículos de prensa, usar un cuestionario carece de sentido. Si sus hipótesis le imponen llevar a cabo un trabajo de análisis intensivo sobre un campo restringido, por ejemplo sólo una empresa, el uso del cuestionario resulta insatisfactorio y, con frecuencia, absolutamente innecesario e injustificado. Un ejemplo muy conocido de este último tipo de investigación se presenta en la obra de M. Pagés, M. Bonetti, V. de Gaulejac y D. Descendre, *Vemprise de Vorgatiizatiot* (P.U.F., París, 1979), que estudiaron el funcionamiento interno de una multinacional.

Se termina esta etapa relativa a la observación presentando de manera crítica algunos de los principales métodos de recopilación de la información. El objetivo que se persigue es doble: primero, mostrar que los métodos existen y que los métodos de investigación social no se limitan a administrar cuestionarios; segundo, ayudar al que emprende concretamente un trabajo para que elija con prudencia los métodos que necesita. En la próxima etapa, se presentará un panorama análogo, pero que tratará de los métodos de análisis de la información.

Un método de investigación sólo se conoce después de haberlo experimentado. Antes de adoptarlo, es indispensable asegurarse ante los investigadores que lo dominan bien, de su conformidad en relación a los objetivos específicos de cada trabajo, a sus hipótesis y a los recursos de los que dispone. Este panorama no reemplazará el procedimiento a seguir, pero puede ser provechoso.

El tema "método" no se comprende aquí en el sentido amplio de dispositivo global de elucidación de lo real, sino más bien en un sentido más restringido, el de dispositivo específico de recopilación o análisis de la información destinado a probar las hipótesis de investigación. En este sentido estricto, la entrevista de grupo, la encuesta por cuestionario o el análisis de contenido, son ejemplos de métodos de investigación social.

En el contexto de la aplicación de un método se pueden emplear técnicas específicas, como por ejemplo las de muestreo.

Se trata de procedimientos especializados que carecen de una finalidad. De igual manera, los dispositivos metodológicos recurren necesariamente a las disciplinas auxiliares como la matemática, la estadística o la psicología social.

En este caso se consideran sólo las grandes categorías de métodos, de modo que no se pierda en los detalles que, al tratarse superficialmente resultan inservibles. Para facilitar las comparaciones que importan, y con el riesgo de parecer incompletas y muy resumidas, se ha limitado el panorama a los métodos más usuales y se exponen todos muy brevemente.

Cada ficha técnica contendrá:

- a- una presentación general del método;
- b- una presentación de las principales variantes;
- c- una exposición de los objetivos a los que corresponde;
- d- una exposición de sus principales ventajas;
- e- una exposición de sus límites y problemas que plantea;
- f- una indicación de los demás métodos que le son afines;
- g- algunas palabras acerca de la formación que se requiere para aplicar el método, sin considerar, por supuesto, todo lo que se refiere a la formación metodológica general;
- h- al final del capítulo algunas referencias bibliográficas para los que desean ampliar su conocimiento sobre los métodos. Las obras que no se dedican a un método en especial, se retoman en la bibliografía general al final del volumen. Por otro lado, se considerarán algunos ejemplos de investigaciones cuyos resultados se publicaron en francés, al final de la siguiente etapa, ya que cada investigación evoca generalmente varios métodos diferentes.

4.1 LA ENCUESTA POR CUESTIONARIO

a. Presentación

La encuesta por cuestionario consiste en plantear a un conjunto de encuestados, lo más representativo de una población, una serie de preguntas relativas a su situación social, profesional o familiar, sus opiniones, su actitud al respecto de las opciones o de situaciones humanas y sociales, sus expectativas, su nivel de conocimiento o de conciencia de un suceso o de un problema, o aun con respecto a cualquier otro punto que interese a los investigadores. La encuesta por cuestionario con perspectiva sociológica se distingue del simple sondeo de opinión por el hecho de que incluye la verificación de las hipótesis teóricas y el examen de correlaciones que esas hipótesis sugieren. Por tal motivo, las encuestas en general se elaboran y son más consistentes que los sondeos. Tomando en cuenta el gran número de personas interrogadas y el tratamiento cuantitativo de la información que deberá lograrse, las respuestas a la mayor parte de las preguntas normalmente se precodifican para que los encuestados elijan sus respuestas entre las que se les proponen formalmente.

b. Variantes

Al cuestionario se le llama de "administración indirecta" cuando el encuestador lo completa a partir de respuestas que sugiere el que contesta. Se le nombra de "administración directa" cuando el encuestado lo llena él mismo. El cuestionario se le proporciona directamente mediante un encuestador encargado de dar todas las explicaciones necesarias, o se proporciona de modo indirecto por correo o algún otro medio. Todo ello sin mencionar que este último procedimiento es poco confiable y no se utiliza más que excepcionalmente en la investigación social, ya que las preguntas se interpretan mal y el número de respuestas es muy bajo.

c. Objetivos por los que el método resulta conveniente

- El conocimiento de una población tal y como es: sus condiciones y sus modos de vida, sus comportamientos, sus valores o sus opiniones.
- El análisis de un fenómeno social que se piensa delimitar a partir de la información que se refiere a los individuos de la población en estudio. Ejemplos: el efecto de una política familiar o la introducción de la microinformática en la enseñanza.
- De manera general, los casos donde es necesario interrogar a un gran número de personas y donde se plantea el problema de la representatividad.

d. Principales ventajas

- La posibilidad de cuantificar múltiples datos y a partir de ellos proceder a la realización de numerosos análisis de correlación.
- El hecho de que por este método se puede enfrentar fácilmente la exigencia a veces esencial de representatividad del conjunto de los que responden. Sin embargo, hay que señalar que esta representatividad jamás es absoluta, sino que siempre se limita por un margen de error y sólo tiene sentido en relación a un cierto tipo de preguntas, ... las que tienen un sentido para la totalidad de la población estudiada.

e. Límites y problemas

- El peso y el costo generalmente alto del dispositivo.
- La superficialidad de las respuestas que no permiten el análisis de ciertos procesos como la evolución del trabajo en suyo o las concepciones ideológicas profundas. Desde ese momento, los resultados se presentan como simples descripciones, desprovistas de elementos de comprensión, penetrantes. Sin embargo, con frecuencia, esta laguna se liga menos al método mismo que a las fallas teóricas o metodológicas de los que lo aplican.
- La individualización de los que contestan, quienes se consideran independientes de sus redes de relaciones sociales.

- La relativa fragilidad de la confiabilidad del dispositivo. Para que el método sea confiable, deben cumplirse varias condiciones: rigor en la elección de la muestra, formulación clara y unívoca de las preguntas, correspondencia entre el mundo de referencia de las preguntas y el mundo de referencia del encuestado, atmósfera de confianza en el momento de la administración del cuestionario, honestidad y conciencia profesional de los encuestadores. Si no se cumple correctamente una de estas condiciones, la confiabilidad del conjunto del trabajo se resiente. En la práctica, las principales dificultades provienen de los encuestadores que no están siempre suficientemente capacitados y motivados para efectuar un trabajo tan exigente y a menudo desalentador.

f. Método complementario

El análisis estadístico de los datos. Los datos recopilados mediante una encuesta por cuestionario donde se precodifican numerosas respuestas. Carecen de significado, pues sólo sirven en el marco de un tratamiento cuantitativo que permita comparar las respuestas globales de categorías sociales diferentes y analizar las correlaciones entre variables.

Tomadas como tales, las respuestas de cada individuo pueden consultarse para constituir una selección de encuestados-tipo con el fin de lograr análisis ulteriores más profundos.

g. Formación requerida

- Técnicas de entrevista.
- Técnicas de redacción, codificación y depuración de preguntas, comprendiendo las escalas de actitud.
- Administración de redes de encuestadores.
- Iniciación a los programas informáticos de administración y de análisis de datos de encuestas (SPSS, SPAD, SAS ...)
- Estadística descriptiva y análisis estadístico de los datos.

En el caso más común, donde el trabajo se efectúa por equipo y en el que se requieren servicios especializados, no es indispensable que todos los investigadores se formen en los dominios más técnicos.

4.2 LA ENTREVISTA

a. Presentación

En sus diferentes formas, los métodos de entrevista se diferencian por la aplicación de procesos fundamentales de comunicación y de interacción humana. Una vez evaluados correctamente, dichos procesos permiten al investigador obtener de sus entrevistas, información y elementos de reflexión muy ricos y llenos de matices. Al contrario de la encuesta por cuestionario, los métodos de entrevista se caracterizan por un contacto directo entre el investigador y sus interlocutores y también por una dirección débil.

Así se instaure en principio un verdadero intercambio en el transcurso del cual el interlocutor M investigador expresa sus impresiones de un acontecimiento o de una situación, sus interpretaciones o sus experiencias, mientras que, mediante las preguntas abiertas y sus reacciones, el investigador facilita esta expresión, evita que se aleje de los objetivos de la investigación y permite a su interlocutor acceder a un grado máximo de autenticidad y de profundidad.

Si la entrevista es antes que nada un método de recopilación de información en el sentido más rico, hace falta que el espíritu teórico del investigador se mantenga continuamente alerta de modo que sus propias intervenciones proporcionen elementos de análisis lo más fecundos posible.

En relación a la entrevista exploratoria, el investigador concentrará por anticipado, el intercambio alrededor de sus hipótesis de trabajo sin excluir por ello los avances paralelos susceptibles de matizarlas o corregirlas. Además, y ésta es la diferencia principal, el contenido de la entrevista será objeto de un análisis de contenido sistemático, destinado a probar las hipótesis de trabajo.

b. Variantes

- ❖ La entrevista semidirectiva, o semidirigida, se utiliza más en la investigación social. Es semidirectiva en el sentido de que no es ni enteramente abierta, ni se canaliza mediante un gran número de preguntas precisas.

En general, el investigador dispone de una serie de preguntas -guía, relativamente abiertas a propósito de las cuales resulta imperativo que reciba una información por parte del entrevistador. Pero no planteará forzosamente todas las preguntas en el orden en el que las ha anotado y con el plan previsto. En la medida de lo posible, "dejará expresarse" al entrevistado a fin de que él pueda hablar libremente con las palabras que desee y en el orden que convenga. El investigador se esforzará en volver a centrar la entrevista en función de los objetivos, cada vez que se aleje de ellos y de hacer las preguntas a las cuales el entrevistado no llega por él mismo, en el momento más apropiado y de la manera más natural posible.

- ❖ La entrevista centrada, mejor conocida en inglés con el nombre "focused interview", tiene por objetivo analizar el efecto de un acontecimiento o de una experiencia precisa en aquellos que asistieron o participaron; de ahí su nombre. El encuestador no dispone de preguntas preestablecidas, como en la encuesta por cuestionario, sino más bien una lista de puntos precisos relativos al tema estudiado. En el transcurso de la entrevista, se tratarán imperativamente esos puntos, pero en tal forma que es libre de elegir en el mismo momento, según transcurra la conversación. En ese marco relativamente flexible, se plantearán no obstante, numerosas preguntas al interlocutor.
- ❖ En ciertos casos, como en el marco del análisis de historias de vidas, los investigadores aplican un método de entrevista extremadamente profundo y detallado con muy pocos interlocutores. En este caso, las entrevistas mucho más largas, se dividen en varias sesiones.

c. Objetivos por los que el método resulta conveniente

- El análisis del sentido que los actores le dan a sus prácticas y a los acontecimientos que confrontan: sus sistemas de valores, sus señales normativas, sus interpretaciones de situaciones conflictivas o no, las lecturas de sus propias experiencias, etcétera.
- El análisis de un problema preciso: sus datos, los puntos de vista en presencia, sus situaciones, los sistemas de relaciones, el funcionamiento de una organización, etcétera.
- La reconstitución de procesos de acción de experiencias o de acontecimientos del pasado.

d. Principales ventajas

- El grado de profundidad de los elementos de análisis recopilados.
- La flexibilidad y la débil dirección del dispositivo que permite recopilar los testimonios y las interpretaciones de los interlocutores respetando sus propios marcos de referencia: su lenguaje y sus categorías mentales.

e. Límites y problemas

- La flexibilidad misma del método tal vez asuste a los que no pueden trabajar con serenidad sin directivas técnicas precisas. Al contrario de ellos, otros pueden pensar que esta flexibilidad relativa los autoriza a conversar sin importar cómo con sus interlocutores. Paralelamente, el carácter poco técnico de la formación requerida no ayuda al investigador que pretende aplicar este método para estimar correctamente su nivel de competencia en la materia.
- Contrariamente a las encuestas por cuestionario, por ejemplo, los elementos de información y de reflexión recopilados por el método de la entrevista no se presentan de golpe bajo una forma que requiere un modo de análisis especial. Aquí, más que en ningún lado quizás, los métodos de recopilación y de análisis de la información deben elegirse y concebirse conjuntamente.
- Fundamentalmente, la flexibilidad del método puede dejar creer en una completa espontaneidad del entrevistado y en una total neutralidad del investigador. Los propósitos del entrevistado tienen siempre que ver con la relación específica que lo vincula con el investigador y éste último no puede interpretarlos válidamente si no los considera como tales. El análisis de una entrevista debe comprender una elucidación de lo que las preguntas del investigador, la relación de intercambio y el marco de la entrevista inducen en los propósitos de su interlocutor. Considerar a estos últimos independientes de un contexto tan evidente, sería hacer gala de una gran inocencia epistemológica.

f. Métodos complementarios

En la investigación social, el método de las entrevistas se asocia siempre a un método de análisis de contenido. En el transcurso de las entrevistas, se trata de hacer surgir un máximo de elementos de información y de reflexión que servirán de materiales para un análisis de contenido sistemático que responde, como tal, a las exigencias de aclaración de estabilidad y de intersubjetividad de los procedimientos.

g. Formación requerida

- De manera general, la capacidad para obtener el máximo de elementos interesantes de la entrevista se relaciona con la formación teórica del investigador y su lucidez epistemológica.

- De manera más específica:

- Conocimiento teórico y práctico elemental de los procesos de comunicación y de interacción interindividual (psicología social).

- Formación práctica de las técnicas de entrevista. (Ver lo escrito en la etapa 2 a propósito de las entrevistas exploratorias).

4.3 LA OBSERVACIÓN DIRECTA

a. Presentación

Se trata de un método en el sentido estricto, basado en la observación visual, no de "la observación" como en la quinta etapa del proceso de esta obra.

Si se aísla aquí un caso muy específico (y a veces muy confuso) de la investigación-acción, los métodos de observación directa constituyen los únicos métodos de investigación social que captan los comportamientos en el momento en que se producen y en ellos mismos, sin la mediación de un documento o de un testimonio. En los otros métodos, al contrario, los acontecimientos, las situaciones o los fenómenos estudiados se reconstituyen a partir de las declaraciones de los actores (encuesta por cuestionario y entrevista) o los indicios que dejan los que hacen los testimonios directos o indirectos (análisis de documentos).

Las observaciones sociológicas se refieren a los comportamientos de los actores como manifiestan los sistemas de relaciones sociales, así como a los fundamentos culturales e ideológicos que los subdirigen. En este sentido, el investigador debe estar atento a la aparición o a la transformación de los comportamientos, a los efectos que producen y a los contextos en los cuales se observan como la disposición de un espacio o la disposición de los muebles en un local que concretan los sistemas de comunicación y de jerarquía. En resumen, el campo de observación del investigador es a priori infinitamente amplio y sólo depende en definitiva de los objetivos de su trabajo y de sus hipótesis iniciales. A partir de ellas, el acto de observar se estructurará, en la mayor parte de los casos, por una red de observación previamente constituida.

Las modalidades concretas de la observación son muy diferentes en la investigación social según que el investigador adopte por ejemplo un método de observación participante de tipo etnológico o, al contrario, un método de observación no participante cuyos procedimientos técnicos son muy formales. Entre esos dos polos, que se presentan brevemente en el siguiente punto, se sitúan la mayor parte de los dispositivos de observación sociológica.

b. Variantes

- La observación participante de tipo etnológico es lógicamente la que responde de manera global lo mejor posible a las preocupaciones habituales de los investigadores en ciencias sociales. La observación consiste en estudiar a una comunidad durante un largo periodo, participando en la vida colectiva. El investigador estudia ahí los modos de vida, el interior y con detalle, esforzándose en perturbarlos lo menos posible. La validez de su trabajo se basa en la precisión y el rigor de las observaciones, así como en la confrontación continua de las observaciones y de las hipótesis interpretativas. El investigador estará atento a la reproducción o no de los fenómenos observados, así como también a la convergencia entre las diferentes informaciones obtenidas que trata de confirmar sistemáticamente. A partir de procedimientos análogos las lógicas sociales y culturales de los grupos estudiados se expresarán con mayor claridad y las hipótesis se podrán probar y perfeccionar.

Los sociólogos que estudian su propia sociedad en el transcurso de investigaciones de tiempo limitado no aplican la observación etnológica con toda la precisión de los etnólogos que abandonan su lugar de origen por varios meses, incluso años, y desde entonces recopilan un material empírico considerable. No obstante, los sociólogos aplican métodos de observación comparables, con frecuencia de manera bastante flexible y se complementan con otros métodos más formales.

- Los métodos de observación no participante presentan, en cuanto a ellos, perfiles muy diferentes, teniendo como único punto en común que el investigador no participa en la vida del grupo, que observa "desde el exterior". La observación puede ser de larga o de corta duración, hecha con la ignorancia o el acuerdo de las personas involucradas, o aun realizarse sin o con la ayuda de redes de observación detalladas.

Esas redes retoman de manera muy selectiva las diferentes categorías de comportamientos posibles de observar. Las frecuencias y las distribuciones de las diferentes clases de comportamiento pueden calcularse a fin de estudiar las correlaciones entre dichos comportamientos y otras variables que se prueban mediante las hipótesis. Este procedimiento se deriva de lo que se hace desde hace muchos años en psicología, en pedagogía y, desde mucho tiempo antes, en etología animal. Pero, contrariamente a lo que sucede con frecuencia en esas disciplinas, los investigadores en ciencias sociales no recurren a métodos de observación experimental, sino en las disciplinas limítrofes como la psicología social.

c. Objetivos por los que el método resulta conveniente

- Esos objetivos difieren en parte con respecto a las diferentes formas que puede tomar la observación. De manera general, a pesar de todo, y por definición, se puede decir que el método resulta conveniente para el análisis de lo no-verbal y de lo que revela: las conductas instituidas y los códigos de comportamientos, la relación con el cuerpo, los modos de vida y los rasgos culturales, la organización espacial de los grupos de la sociedad, etcétera.

- Sobre todo, los métodos de observación desprovistos de carácter experimental convienen al estudio de los acontecimientos como se producen y pueden completar útilmente otros métodos de análisis de los procesos de acción y de transformación social.

d. Principales ventajas

- La captación de comportamientos y de acontecimientos en vivo.

- La recopilación de un material de análisis no suscitado por el investigador y por lo tanto relativamente espontáneo.

- La relativa autenticidad de los comportamientos en relación a las palabras y a los escritos. Resulta más fácil mentir con la boca que con el cuerpo.

e. Límites y problemas

- Las dificultades que se encuentran normalmente para hacerse aceptar como observador por los grupos involucrados.

- El problema de los indicios. El investigador no puede confiar únicamente a su memoria los acontecimientos vividos, ya que la memoria es selectiva y eliminaría una multitud de comportamientos cuya importancia no se manifiesta de inmediato. Como el tomar nota en el momento mismo no es siempre posible ni deseable, la única solución consiste en transcribir los comportamientos observados a continuación de la observación. En la práctica, se trata a menudo de una carga de trabajo real por la fatiga y las condiciones en las que se lleva a cabo, a veces difíciles.

- El problema de la interpretación de las observaciones. El uso de redes de observación muy formales facilita la interpretación pero, en cambio, ésta corre el riesgo de ser superficial y mecánica en relación a la riqueza y la complejidad de los procesos estudiados. Al contrario, la validez de la observación de tipo etnológico se funda en un trabajo de larga duración y además necesita una sólida formación teórica de parte de los investigadores. En la investigación social, la solución a este dilema es con frecuencia buscar en la aplicación de un método de

observación relativamente flexible que se utiliza como complemento de otros métodos cuyos procedimientos técnicos son más precisos, o aun, mientras esto sea posible, en la colaboración de varios investigadores que confiere una cierta intersubjetividad a las observaciones y a su interpretación.

f. Métodos complementarios

- El método de la entrevista, seguido de un análisis de contenido, se utiliza más paralelamente a los métodos de observación. En efecto, su complementariedad permite realizar un trabajo de investigación profundo el cual, una vez que se realiza con lucidez y las precauciones necesarias para su uso, presenta un grado de validez satisfactorio.

- De las maneras más diversas, los investigadores comúnmente recurren a las observaciones de tipo etnológico, pero de tiempo limitado, para suplir las carencias de métodos de investigaciones muy formales cuyo rigor técnico tiene como consecuencia una falta de imaginación y sensibilidad en el plano de las interpretaciones.

g. Formación requerida

La mejor y finalmente la única y verdadera formación que requiere la observación es la práctica. El ojo del experto no se agudiza en pocas semanas de trabajo. Resulta una larga y sistemática confrontación entre la reflexión teórica, inspirada en la lectura de buenos autores, y los comportamientos observables en la vida colectiva que ha producido a los observadores más penetrantes; aquellos que se acuerdan de las ciencias sociales y que ahora se toman como modelos. Es necesario aprender a observar... observando y, si se tiene la oportunidad, comparar sus propias observaciones e interpretaciones con las de los colegas con los que trabaja.

4.4 LA RECOPIACIÓN DE LOS DATOS EXISTENTES: DATOS SECUNDARIOS Y DATOS DOCUMENTALES

a. Presentación

El investigador en ciencias sociales recopila los documentos por dos razones diferentes. Ya sea que considere estudiarlos como son, del mismo modo que se examina la manera de cómo se presenta un acontecimiento en un reportaje televisado, o aun en el análisis sociológico de una novela. O también puede ser que espera encontrar la información necesaria para estudiar otro objetivo como por ejemplo en la investigación de los datos estadísticos acerca del desempleo o testimonios de un conflicto social en los archivos de la televisión. En el primer caso, los problemas encontrados originan la elección del objeto de estudio o de la delimitación del campo de análisis y no de los métodos de recopilación de la información propiamente dicha. El segundo caso será el que aquí se considera.

Resulta común que el trabajo de un investigador requiera de datos macrosociales que sólo los organismos oficiales poderosos como los institutos nacionales de estadísticas tienen la capacidad de recopilar. Si dichos organismos existen, es para ofrecer a los responsables y a los investigadores datos numerosos y confiables que no podrían recopilar por ellos mismos. Por otro lado, en las bibliotecas, los archivos y los bancos de datos, en todas sus formas, abundan los datos que sólo esperan la atención de los investigadores. Por ello resulta inútil consagrar importantes recursos para recopilar lo que ya existe desde antes, además de que la presentación de los datos no conviene directamente y debe hacerse algunas adaptaciones.

Precisamente, y no obstante sus numerosas ventajas, la recopilación de los datos existentes plantea numerosos problemas que requieren una solución correcta. Por tal motivo, la recopilación de datos existentes se considera como un verdadero método de investigación.

b. Variantes

Estas son numerosas y dependen de la naturaleza de las fuentes y de la información consideradas. Desde el punto de vista de la fuente, se trata de documentos manuscritos, impresos o audiovisuales, oficiales o privados, personales o provenientes de un organismo, que contienen columnas de cifras o de textos. Si se aísla provisionalmente el problema del análisis de los datos finalmente considerados para probar las hipótesis y sólo se preocupa de la recopilación en sí, se considera que las dos variantes más utilizadas en la investigación social son: la recopilación de datos estadísticos, por un lado, y la recopilación de los documentos de forma literaria que

proviene de las instituciones y de organismos públicos y privados (leyes, estatutos y reglamentos, procesos-verbales, publicaciones, ...) por otro lado. En un futuro más o menos próximo, se espera que los documentos audio-visuales sean cada vez más usuales.

Una y otra de estas dos variantes principales implican procedimientos diferentes que dan validez a los datos, pero la lógica es fundamentalmente la misma: se trata de controlar la confiabilidad de los documentos y de la información que éstos contienen, así como también su adecuación a los objetivos y a las exigencias del trabajo de investigación.

- En lo que concierne a los datos estadísticos, se concentrará la atención en la confiabilidad global del organismo que los emite, la definición de los conceptos y de los modos de calcular (ejemplo: el nivel de desempleo se define y calcula de manera diferente en cada país de la Comunidad europea) y su adecuación en relación a las hipótesis de la investigación, la compatibilidad de los datos relativos a Periodos diferentes 0.que recopilan diversos organismos y por último, la correspondencia entre el campo que comprenden los datos disponibles y el campo de análisis de la investigación.

- En lo que concierne a los documentos de forma literaria, la atención se concentrará en la autenticidad de los documentos, la exactitud de la información que contienen, así como la correspondencia entre el campo que cubren los documentos disponibles y el campo de análisis de la investigación.

c- Objetivos para los que el método resulta conveniente

- El análisis de los fenómenos macrosociales (ejemplo: el suicidio), demográficos, socio-económicos...
- El análisis de los cambios sociales y del devenir histórico de los fenómenos sociales a propósito de los cuales no es posible recopilar testimonios directos o para el estudio de los cuales los testimonios directos son insuficientes.
- El análisis del cambio en las organizaciones.
- El estudio de las ideologías, de los sistemas de valores y de la cultura en su sentido más amplio.

d. Principales ventajas

- La economía de tiempo y de dinero que permite al investigador consagrar lo esencial de su energía al análisis propiamente dicho.
- En numerosos casos, este método permite evitar el abuso de los sondeos y de las encuestas por cuestionario los cuales, mientras más numerosos sean, terminan por abrumar a las personas demasiado solicitadas. (En cuanto a los investigadores profesionales, es necesario decir que sólo son responsables de una pequeña parte de los sondeos y de las encuestas por cuestionario).
- El aprovechamiento de un importante y valioso material documental que siempre se enriquece con motivo de la difusión acelerada de las técnicas de recopilación, organización y transmisión de datos.

e. Límites y problemas

- El acceso a los documentos no es siempre posible. En algunos casos, el investigador tiene efectivamente acceso a los documentos, pero, por una razón u otra (carácter confidencial, respeto al deseo del interlocutor, ...), no puede utilizarlos.
- Los numerosos problemas de confiabilidad y de adecuación de los datos a las exigencias de la investigación obligan a veces al investigador a renunciar a este método en el transcurso del trabajo. De hecho, no es necesario comprometerse más que después de una corta encuesta acerca del carácter realista o no del procedimiento.
- Los datos que no recopila el investigador según los criterios que le convienen, deberán normalmente ser el objeto de manipulaciones destinadas a presentarlos en las formas que requiere la verificación de las hipótesis. Dichas manipulaciones son siempre delicadas ya que no pueden alterar los caracteres de confiabilidad que justifican el uso de esos datos.

f. Métodos complementarios

- Los datos estadísticos recopilados son normalmente el objeto de un análisis estadístico de datos.
- Los datos recopilados en los documentos de forma literaria se utilizan en diversos tipos de análisis y en especial en el análisis histórico propiamente dicho y el análisis de contenido. Además, es común que los métodos de entrevista y de observación se acompañen del examen de documentos relativos a los grupos o a los fenómenos estudiados.
- Finalmente, de manera general los métodos de recopilación de datos existentes se utilizan en la fase exploratoria de la mayor parte de las investigaciones en ciencias sociales.

g. Formación requerida

- Para la recopilación de datos estadísticos: una capacitación en estadística descriptiva y, de preferencia, en epistemología. En efecto, no hay que abusar de los datos de cifras que, al igual que todos los demás, no son hechos reales sino "hechos estructurados", es decir abstracciones que representan los hechos reales. Si estos datos permiten que se forme una imagen más o menos correcta de la realidad, en cambio carecen de valor y de sentido hasta que se sepa cómo y por qué se estructuraron.
- Para la recopilación de los documentos de forma literaria: una formación en crítica histórica.
- En los dos casos, una formación en investigación documental (que raras veces es el objeto de una enseñanza específica en las universidades y las escuelas superiores).