

# INVESTIGACION CUALITATIVA

Mirian Grimaldo Muchotrigo\*

Es innegable que durante mucho tiempo el enfoque cuantitativo, ha tenido un auge en el ámbito de la investigación; tanto en las ciencias sociales, como en las ciencias de la salud; sin embargo, en la actualidad surge la necesidad de considerar al enfoque cualitativo, como una alternativa importante en el proceso de investigación científica. Ello a partir de sus particularidades para comprender el objeto de estudio y los objetivos de la investigación. En ese sentido se pretende dar a conocer los aspectos fundamentales, para llevar a cabo investigaciones serias de carácter cualitativo.

## 1. Generalidades

Según Salgado (2000) el supuesto de la naturaleza se refiere a las relaciones entre el hombre y su entorno. En los dos polos opuestos se sitúan el determinismo y el voluntarismo. Para el determinismo, el hombre queda controlado por el entorno; sólo es capaz de dar respuestas mecánicas (mecanicismo). Para el voluntarismo, el hombre es libre de actuar y crear el entorno. Estas dos concepciones conducen a dos metodologías distintas: Cuantitativa y cualitativa. La primera se maneja dentro de una ciencia nomotética cuyo objetivo es llegar a formular leyes generales. La segunda se maneja en una ciencia ideográfica, cuyo énfasis está en lo particular e individual.

A continuación se realizará una comparación a nivel macro acerca de los paradigmas que subyacen a la metodología cuantitativa y cualitativa; pero antes se hará referencia a lo que se entiende por paradigma.

El paradigma es considerado como un conjunto de creencias, valores, técnicas entre otros, que comparten los miembros de una determinada comunidad. Kuhn (citado por Richards, 2000) señala en su libro *The structure of scientific revolution* publicado en 1962, que el paradigma representa el todo estructurado de una ciencia dada; el cual conduce a las actividades de investigación de la comunidad científica

que representa la totalidad de la información básica, las leyes y las teorías que se enseñan al aspirante a científico, como si fueran verdades y el que debe aceptar si pretende a su vez ser aceptado dentro de dicha comunidad. Es decir, son las realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica.

Teniendo un concepto de paradigma, a continuación se presenta la propuesta formulada por Bisquerra (1989), quien plantea algunas características que subyacen a la metodología cuantitativa y cualitativa, propias del paradigma Positivista e Interpretativo, tal como se presenta en la tabla 1.

Tabla 1

*Características de los paradigmas que subyacen a la metodología cualitativa y cuantitativa*

| Criterios                     | Positivista                   | Interpretativo                                    |
|-------------------------------|-------------------------------|---|
| Finalidad de la investigación | Explicar, controlar, predecir | Comprender, interpretar                           |
| Relación sujeto – objeto      | Independientes                | Interrelacionados                                 |
| Propósito:                    | Libres de tiempo y contexto   | Centradas sobre diferencias                       |
| Generalización                | Libre de valores              | Los valores influyen en la selección del problema |
| Axiología                     |                               |   |
| Perspectiva                   | Desde afuera                  | Desde adentro                                     |
| Orientación                   | Al resultado                  | Al proceso  |

Tomado de Salgado (2000) con adaptaciones

Según Pérez (2001), las principales características del paradigma interpretativo son las siguientes:

- a) La teoría constituye una reflexión en y desde la praxis
- b) Intenta comprender la realidad
- c) Describe el hecho en el que se desarrolla el acontecimiento.
- d) Profundiza en los diferentes motivos de los hechos.
- e) El individuo es un sujeto interactivo, comunicativo, que comparte significados.

## **2. La Investigación Cualitativa**

La investigación cualitativa surge una como alternativa al paradigma racionalista, puesto que en las disciplinas de ámbito social existen diferentes problemáticas, cuestiones y restricciones que no se pueden explicar, ni comprender en toda su extensión desde la metodología cuantitativa. Estos nuevos planteamientos proceden fundamentalmente de la antropología, la etnografía, el interaccionismo simbólico, etc. (Pérez, 2001).

Según Watson-Gegeo (1982, citados por Pérez, 2001) la investigación cualitativa consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Además, incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal y como son expresadas por ellos mismos.

Taylor y Bogdan (1986) plantean que en la investigación cualitativa, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

El investigador ve el escenario y a las personas desde una *perspectiva holística*; es decir se considera como un todo integrado. Aquí, el investigador es considerado como instrumento de medida.

Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las *personas* que son objeto de su estudio. De tal manera que tratan de *comprender* a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas. Es así

como, separan sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones, ven las cosas como si ellas *estuvieran ocurriendo por primera vez*.

Otro aspecto importante, es que considera que todas *las perspectivas son valiosas*; en ese sentido, se busca una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas. Para el investigador cualitativo, *todos los escenarios y personas* son dignos de estudio. Ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo, trivial o sin importancia para ser estudiado.

En relación a las teorías o hipótesis; no se busca probar teorías o hipótesis, estas se van construyendo en el mismo proceso de investigación; aquí es posible considerar las hipótesis de trabajo.

La investigación cualitativa es *recursiva*; es decir, se puede trabajar considerando un diseño emergente y se elabora en la medida que la investigación avanza.

El *serendipity*, constituye otra característica importante y se refiere a la posibilidad de incorporar los nuevos hallazgos que no se tomaron en cuenta en un inicio. Aquellos que se formularon cuando se determinaron los objetivos de la investigación.

De la misma manera, resulta emocionalmente satisfactoria; en la medida que es democrática y participativa.

Martínez (2004b) plantea algunos criterios que conviene tener en cuenta cuando optamos por realizar una investigación cualitativa:

- a) El primero se refiere al lugar donde el investigador debe ir a buscar la información o los “datos” que necesita. El criterio básico para este punto es de carácter general, pero como no siempre resulta evidente, es necesario enfatizarlo claramente: La información hay que buscarla donde está.
- b) El segundo criterio advierte que la observación no debe deformar, distorsionar o perturbar la verdadera realidad del fenómeno que se estudia. Tampoco debe descontextualizar los datos aislándolos de su entorno natural. Todo esto exige que la información sea recogida en la forma más completa posible (detalles,

matices y aspectos peculiares acerca de lenguaje, vestidos, costumbres, rutinas, etc.) y que el estudio sea orientado ecológicamente.

- c) Como tercer criterio se pone énfasis en que es sumamente conveniente que los procedimientos utilizados permitan realizar las observaciones repetidas veces; para ello, habrá que tratar de grabar, filmar escenas (si es posible), tomar fotografías, hacer anotaciones pormenorizadas de las circunstancias y situaciones, conservar todos los documentos y hacer, incluso, varias copias de los principales.
- d) En cuarto lugar, conviene señalar que, la investigación cualitativa usa muchos tipos de información, la que más busca es aquella que mayor relación tenga y más ayude a descubrir las estructuras significativas que dan razón de la conducta de las personas en estudio.
- e) En quinto lugar, es necesario distinguir la modalidad de cómo otros investigadores recogen los datos acerca de un tópico particular; es decir, a través de instrumentos especialmente diseñados para sus fines, y como lo hace el investigador cualitativo en su propio campo, generalmente sumergiéndose en el medio que quiere comprender.

En relación a las fases de la investigación cualitativa, Briones (1989), considera las siguientes:

- \* Elección de un tema de investigación.
- \* Formulación de la pregunta inicial.
- \* Conceptualización teórica.
- \* Elección del objeto empírico de la investigación.
- \* Formulación de los objetivos de la investigación.
- \* Elección de una muestra.
- \* Recopilación de informaciones.
- \* Análisis e interpretación de la información.
- \* Redacción del informe de investigación.

Respecto a las posibilidades de la metodología cualitativa, Pérez (2001), propone las siguientes:

- a) La metodología cualitativa se aplica a estudios a nivel micro, por lo que normalmente intenta profundizar más en la situación objeto de estudio. En este sentido, deberá existir un equilibrio entre la precisión, el alcance y el enfoque para explicar el universo que se estudia.
- b) La metodología cualitativa puede señalar aspectos y discrepancias que podrían tener cierta trascendencia y explicar cuestiones difícilmente abordables por medio de la investigación cuantitativa.
- c) Este enfoque se orienta a trabajar con aquellas definiciones de lo que es significativo y relevante para los participantes.
- d) La investigación cualitativa puede utilizarse en varias disciplinas como la sociolingüística, antropología, pedagogía, sociología, psicología, ciencias políticas, etc.
- e) Ofrece la posibilidad de estudiar lo que caracteriza a la organización social y cultural de un grupo. La experiencia y el conocimiento interno (perspectiva Emic) y las definiciones operacionales externas (perspectiva Etic) que se van coleccionando y analizando.

Por otro lado, los principales peligros que se corren en la investigación cualitativa son el hecho de que ésta se pueda llevar a cabo de una forma poco sistemática, o subjetiva. Es poco sistemática cuando no se aplica realmente un rigor científico, lo que es además difícil de medir desde un punto de observación externo. El otro peligro consiste en que el investigador, al destacar del corpus recogido (testimonios) sólo lo que le llama la atención o permite apoyar su hipótesis, introduzca un sesgo subjetivo en su análisis y deseche lo demás (Aramburú, 2000).

### **3. Diseños del proceso de Investigación Cualitativa**

A continuación se hará referencia a los diseños más comunes en investigación cualitativa. Para ello, es importante señalar que los diseños se organizan en dos grandes grupos: aquellos se orientan a la interpretación y aquellos se que tienen como objetivo el cambio social. Dentro de los diseños orientados a la interpretación, se encuentran los

siguientes: Diseños narrativos, etnográfico, fenomenológico, teoría fundamentada, entre otros. En cuanto a los diseños orientado al cambio, se observan los diseños de investigación acción, investigación acción participativa, sistematización de experiencias, entre otros.

### **3.1. Diseños Narrativos**

Dentro de estos diseños, se ubica la Historia de Vida. En primer lugar es necesario delimitar el término; es así que cuando se hace referencia a las Narraciones de vida (Life story), se está aludiendo a aquella historia de una vida tal como lo cuenta la persona que la ha vivido. Por otro lado, la Historia Oral; constituye una técnica que permite recuperar la memoria colectiva del grupo (comunidades, grupos étnicos, organizaciones, barrio). En las Historias de vida (Life story), se hace referencia a estudios de casos sobre una persona dada y comprende el uso de documentos

Dentro de los aspectos generales, se considera en primer lugar, los relatos que la persona hace de sí misma, los cuales se realizan desde el tiempo presente. De la misma manera, la indagación generalmente se realiza sobre determinadas dimensiones de la vida de una persona (vida sexual, afectiva, historia laboral, profesional, etc.). La información que se recoge, se hace a partir de las entrevistas y se busca la especialidad del conocimiento; permitiendo así, identificar la continuidad/discontinuidad entre la acción y el pensamiento; lo cual hace posible el conocimiento desde adentro.

En relación a las consideraciones metodológicas, al principio, se recomienda ser directivo y luego, conforme avanza el proceso de investigación, se sugiere ser no directivo. Las entrevistas deben ser transcritas de manera inmediata y se analizan a lo largo de la investigación. Es así como, se construye progresivamente una representación del objeto a estudiar y la reflexión se realiza desde la elección de informantes. En cuanto a la pregunta ¿A cuantos interrogar?, la respuesta gira en torno a lo que se entiende por el concepto de saturación, el cual es el punto de la investigación de campo

en el que los datos comienzan a ser repetitivos y no se logran aprehensiones nuevas importantes. Ese es el momento de dejar el campo (Taylor y Bogdan, 1986).

Aquí se ubican también los estudios de casos, en donde el investigador observa las características de una unidad individual, un niño, una pandilla, una escuela o una comunidad. Yin (1984, citado por Pérez, 2001), señala que el estudio de casos es un diseño particularmente adecuado en las situaciones donde es imposible separar las variables del fenómeno de su contexto.

Algunos autores, lo definen como el estudio de una instancia en acción, es decir, la recogida y selección de información acerca de la biografía, personalidad, intenciones y valores que pueden referirse prácticamente a cualquier persona, institución, programa o población.

Los estudios se suelen centrar en niveles «micro» del sistema. Aquí, se parte de una concepción humanista y desde enfoques sociocríticos reconociendo la complejidad, diversidad y multiplicidad del fenómeno. Los estudios se centran en la comprensión de significados en el contexto de los hechos resaltando la teoría, los valores y la subjetividad de los participantes, así como la relación entre el investigador, los sujetos y las situaciones sobre las que se investiga.

Dentro de las principales características, se puede señalar que es *particularista*; en la medida que se centra en una situación, evento, programa o fenómeno. Es *descriptivo*; considerando que el producto final de un estudio de casos es una descripción rica del fenómeno objeto de estudio. Es *heurístico*; es decir ilumina la comprensión del lector del fenómeno objeto de estudio y puede dar lugar al descubrimiento de nuevos significados y ampliar la experiencia del lector o confirmar lo que se sabe. Resulta ser *inductivo*; ya que en su mayoría, los estudios de casos se basan en este tipo de razonamiento. Las generalizaciones, los conceptos o las hipótesis surgen de un examen de los datos fundados en el contexto mismo.

Para elaborar un diseño de estudio de casos, Kenny y Grotelensh (1980, citados por Pérez, 2001) sugieren una serie de precondiciones que pueden ayudar al investigador a



decidir sobre la conveniencia o no de usar el estudio de casos. Entre ellas se mencionan las siguientes:

- a) Cuando los objetivos deseados o proyectados de un esfuerzo educativo se centran en resultados humanísticos o de diferencias culturales, en oposición a los resultados conductuales o diferencias individuales.
- b) Cuando la información obtenida de los participantes no está sujeta a verdad o falsedad, sino que puede someterse a examen sobre el terreno de la credibilidad. De hecho, el objetivo del estudio de casos es más bien eliminar conclusiones erróneas de forma que nos quedemos con la mejor interpretación posible.
- c) La singularidad de la situación que nos lleva a profundizar en el caso concreto.
- d) Desarrollar una mejor comprensión de la dinámica de un programa. Cuando lo importante es transmitir un informe holístico y dinámicamente rico de un programa educativo, entonces el estudio de casos es un enfoque hecho a la medida.
- e) El estudio de casos es particularmente útil cuando el problema implica una nueva línea de indagación, necesita una mayor conceptualización de factores o funciones, requiere poner énfasis sobre el patrón de interpretación dado por los sujetos e implica determinar los factores significativos de un caso.

### **3.2. Diseño Fenomenológico**

Pretende conocer las formas, cualitativamente diferentes, en que las personas experimentan, conceptualizan, perciben y comprenden el mundo que les rodea. Su propósito es descubrir las formas de comprensión que las personas tienen de fenómenos específicos para encuadrarlos dentro de categorías conceptuales. No realiza clasificaciones sobre el mundo tal cual, sino sobre las concepciones de las personas sobre el mundo. Por tanto, también se interesa por las concepciones erróneas de la realidad.

En este diseño se observan tres corrientes fundamentales: Descriptiva, interpretativa y combinación de ambas.

Dentro de los requisitos que deben cumplirse en este proceso, se consideran los siguientes: El utilizar la observación directa; a partir de realizar una pasantía en el escenario; es decir, los descubrimientos significativos pueden conseguirse luego de un tiempo de observación, pero debe permanecerse en el campo, mientras se sigue aprendiendo. De la misma manera, se sugiere contar con un gran volumen de datos registrados, en donde se encuentran las grabaciones en audio y video, películas, documentos, artefactos, etc. Como se observa, se utilizan instrumentos variados. Finalmente se sugiere asumir un carácter holístico, selectivo y buscar la contextualización. Lo holístico constituye un ideal deseable, siempre y cuando lo reduzca operativamente al entorno inmediato de donde se hace la investigación. Debe analizarse el ambiente físico y contextualizar el trabajo en el tiempo, de tal forma que se presente como un estudio de lo que sucede aquí y ahora.

### **3.3. Diseño Etnográfico**

Etimológicamente, el término etnografía, significa la descripción (grafé) del estilo de vida de un grupo de personas habituadas a vivir juntas (ethnos). Por tanto, el ethnos que sería la unidad de análisis para el investigador, no sólo podría ser una nación, un grupo, una región o una comunidad; sino también cualquier grupo humano que constituya una entidad cuyas relaciones estén reguladas por la costumbre o por ciertos derechos y obligaciones recíprocas (Martínez, 2004a)

Según Martínez (2004b) el objetivo inmediato de un estudio etnográfico es crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado, pero su intención y mira más lejana es contribuir en la comprensión de sectores o grupos poblacionales más amplios que tienen características similares. Esto se logra al comparar o relacionar las investigaciones particulares de diferentes autores.

La intención básica de toda investigación etnográfica es naturalista; es decir, trata de comprender las realidades actuales, entidades sociales y percepciones humanas; así como existen y se presentan en sí mismas, sin intrusión alguna o contaminación de medidas formales o problemas pre concebidos (Martínez, 2004b).

El proceso de investigación se inicia con una idea global o temática del trabajo. No exige una gran especificidad; aquí hay necesidad de mantener y desarrollar una relación con las personas generadoras de datos. Esta fase es la que generalmente se denomina *acceso al campo*. Se emplea una variedad de técnicas para recoger el mayor número de datos, y todos aquellos aspectos que redundarán en la validez y fiabilidad del estudio. Es necesario permanecer en el campo, el tiempo suficiente para asegurar una interpretación correcta de los sucesos observados y discriminar entre lo que es regular y lo que es irregular. Se sugiere, utilizar teorías y conocimientos para guiar e informar las propias observaciones de lo que se ha visto y oído.

Dentro de las normas fundamentales, que es necesario considerar, se sugieren: Dejar de lado los estereotipos y explorar el ámbito tal y como los participantes lo ven y lo construyen. De la misma manera, estar alerta sobre lo que parece común y cuestionarse por qué se lleva a cabo de una determinada manera y no de otra. Así mismo, asumir que para comprender por qué las cosas ocurren de una forma peculiar, se debe también observar las relaciones existentes con su contexto.

En relación a las técnicas utilizadas en este diseño se encuentran: La observación, como una técnica clave, desde la observación participante hasta la estructurada; así mismo, las entrevistas, diarios y cuestionarios; finalmente, la revisión de archivos tales como informes, mapas, trabajos de la comunidad, actas y creaciones de los participantes.

Según Briones (1998), desde el punto de vista metodológico la investigación etnográfica tiene las siguientes características:

- a) Se hacen descripciones en profundidad, pormenorizadas, de las situaciones observadas o de las cuales los sujetos han dado cuenta con entrevistas en profundidad.
- b) Durante el proceso de recolección de los datos el investigador no sólo toma nota de ellos; sino que reflexiona sobre ellos con la finalidad principal de darse cuenta qué nuevos datos necesita recoger. Hay así una relación permanente entre dato recogido –análisis de éste- y nuevos datos a recoger.

- c) La investigación etnográfica es inductiva, porque parte de datos directamente observados o recogidos. Con base en ellos trata de establecer regularidades y construye categorías que en un momento siguiente puede reformular y refinar.
- d) A medida que se van tolerando las situaciones, se generan hipótesis tentativas que pueden demandar nueva información.
- e) El objeto final de la investigación etnográfica consiste en llegar a una comprensión de las situaciones sobre la base de los significados que los actores le dan a ellas y la correspondiente interpretación.

### **3.4. Diseños de Teoría Fundamentada**

Este diseño utiliza un procedimiento sistemático cualitativo para generar una teoría que explique en un nivel conceptual una acción, una interacción o un área específica. Esta teoría es denominada también sustantiva o de rango medio y se aplica a un contexto más concreto. El planteamiento básico de este diseño es que las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación, más que de los estudios previos. Es el procedimiento el que genera el entendimiento de un fenómeno educativo, psicológico, comunicativo o cualquier otro que sea concreto (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Creswell (2005, citado por Hernández, et al, 2006) menciona que la teoría fundamentada es especialmente útil cuando las teorías disponibles no explican el fenómeno o planteamiento del problema, o bien, cuando no cubren a los participantes o muestra de interés.

Aquí se ubican dos diseños que corresponden a la teoría fundamentada:

- a) El diseño sistemático

Se sustenta en la codificación abierta, en donde las categorías se basan en los datos recolectados a partir de las entrevistas, observaciones, revisión de archivos; entre otros. De todas las categorías codificadas de manera abierta, el investigador selecciona la que considera más importante y la ubica dentro del proceso que se encuentra en exploración.

Luego, relaciona a la categoría central con otras categorías y sub categorías. De esta manera, estas categorías pueden tener diferentes funciones en el proceso: Pueden ser causales, estar en interacción, orientadas a consecuencias, identificar estrategias, ser contextuales o referidas a condiciones intervinientes.

Al proceso anterior se le denomina categorización axial y concluye con el esbozo de un diagrama o modelo llamado “paradigma codificado”, el cual muestra las relaciones entre los elementos (Hernandez, et al, 2006).

#### b) El diseño Emergente

En este diseño se efectúa la codificación abierta y de ésta emergen las categorías, que son conectadas entre sí para construir una teoría. Al final, el investigador explica esta teoría y las relaciones entre categorías. La teoría proviene de los datos en sí y no es forzada en categorías (central, causales, intervinientes, contextuales, etc.).

#### c) El diseño Constructivista

Busca enfocarse en los significados proveídos por los participantes del estudio. Se interesa por considerar las visiones, creencias, valores, sentimientos e ideologías de las personas. En cierto modo, se critica el uso de ciertas herramientas como diagramas, mapas y términos complejos (Hernández, et al, 2006).

### **3.5. Diseño Investigación Acción**

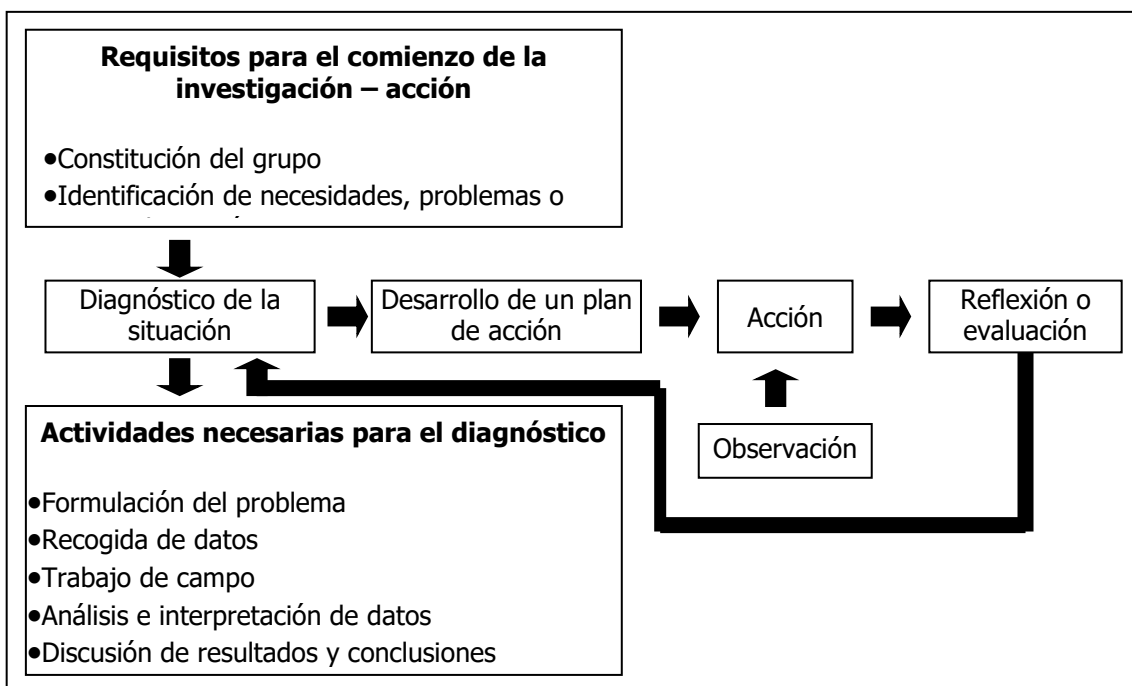
Para Borg, Gall y Gall (1993) la investigación acción se centra en la resolución de problemas, resolviéndose a nivel metodológico con los pasos habituales de la investigación clásica. Por su parte, Noffke (1997) hace una revisión sobre la investigación - acción desarrollando como idea central que la investigación – acción se proyecta en tres dimensiones: Personal, profesional y política.

La finalidad de la investigación acción es resolver problemas cotidianos e inmediatos y mejorar las prácticas concretas. Su propósito fundamental se centra en aportar una información que guíe la toma de decisiones (Hernández, et al, 2006).

Kemmis y McTaggart (1988), señalan que las características de la investigación – acción son las siguientes:

- a) Se plantea para cambiar y mejorar las prácticas existentes, bien sean educativas, sociales y/o personales.
- b) Se desarrolla de forma participativa, es decir, en grupos que plantean la mejora de sus prácticas sociales o vivenciales.
- c) Se desarrolla siguiendo un proceso en espiral que incluye cuatro fases (planificación, acción, observación y reflexión).
- d) Se convierte en un proceso sistemático de aprendizaje ya que implica que las personas realicen análisis críticos de las situaciones (clases, centros o sistemas) en las que están inmersos, induce a que las personas teorizen acerca de sus prácticas y exige que las acciones y teorías sean sometidas a prueba.

En la figura 1, se observan las principales etapas y fases en el proceso de investigación cualitativa, utilizando un diseño de investigación acción.



Tomado de Buendía (1994).

Figura 1. Proceso de la Investigación Acción

## **4. Instrumentos de Recolección de Datos**

### **4.1. La Entrevista**

La entrevista es la técnica más significativa y productiva de que dispone el analista para recabar datos. La entrevista es un intercambio de información que se efectúa cara a cara. Rodríguez, Gil y García (1996) señalan que la entrevista es una técnica en la que la persona (entrevistador) solicita información de otra (entrevistado), para obtener datos sobre un problema determinado y presupone la existencia de la posibilidad de interacción verbal.

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta y se define como una reunión para intercambiar información (Hernández, et al, 2006).

Durante la inmersión inicial, el investigador realiza observaciones del ambiente y formula preguntas generales con sus potenciales participantes; lo cual le ayuda a formular su problema de investigación. Como producto de las reflexiones empieza a esbozar conceptos claves que ayuden a responder al planteamiento y entender los datos. En esta etapa inicial suelen realizarse entrevistas informales.

De acuerdo al propósito profesional con que se utilice la entrevista, puede cumplir con algunas de las siguientes funciones (Rodríguez, Gil y García, 1996):

- a) Obtener información de individuos o grupos.
- b) Influir sobre ciertos aspectos de la conducta (opiniones, sentimientos, comportamientos)
- c) Ejercer un efecto terapéutico.

Según Salgado (2000), la gran relevancia, las posibilidades y la significación del diálogo como método de conocimiento de los seres humanos, estriba sobre todo, en la naturaleza y calidad del proceso en que se apoya. A medida que el encuentro avanza, la estructura de la personalidad del interlocutor va tomando forma en nuestra mente; adquirimos las primeras impresiones con la observación de sus movimientos, sigue la audición de su voz, la comunicación no verbal y toda la amplia gama de contextos verbales por medio de los cuales se pueden aclarar los términos, descubrir las ambigüedades, definir los problemas, orientar hacia una perspectiva, patentizar los presupuestos y las intenciones, evidenciar la irracionalidad de una proposición, ofrecer criterios de juicio o recordar los hechos necesarios.

Algunos autores señalan que la entrevista es el cauce principal para llegar a las realidades múltiples. Por ejemplo en la entrevista abierta, las inferencias a realizar, están marcadas por el marco teórico del que parte, en este caso, el entrevistador.

El objetivo de toda entrevista es identificar sentimientos, motivaciones, pensamientos, significados de términos y símbolos, actitudes, recuerdos, intenciones, valores y aspectos culturales, entre otros. La tarea fundamental es que los entrevistados pueden compartir su mundo privado e introducirse en este mundo mediante su propia descripción y el conjunto de imágenes y recuerdos personales.

En cuanto a las modalidades de la entrevista, estas puede ser informales (cuando no se predeterminan los temas) y estructuradas con esquema (utilizando un esquema se anticipan los temas y asuntos que se van a cubrir). Según Aramburú (2000, citado por Grimaldo, 2008) la entrevista tiene varias modalidades, tales como la entrevista abierta o libre y la entrevista pautada.

La entrevista abierta o libre, es una conversación en la que no se usa una guía estructurada de preguntas, ni una agenda temática fija. Se trata de lograr una conversación en la cual los informantes expresen de manera libre sus puntos de vista, para que así se refleje la construcción de la realidad con la menor interferencia posible de las ideas del entrevistador. Esta técnica, usualmente, sólo tiene valor exploratorio y



se utiliza en las etapas iniciales de una investigación, para luego definir las guías temáticas o de observación. Se denomina también entrevista informal.

Otro tipo de entrevista constituye la entrevista en profundidad, en donde el entrevistador desea obtener información sobre determinado problema y a partir de él, establece una lista de temas, en relación con los que se focaliza la entrevista, quedando ésta a la libre discreción del entrevistador, quien sondea razones y motivos, pero sin sujetarse a una estructura formalizada de antemano (Rodríguez, Gil y García, 1996).

Su preparación requiere cierta experiencia, habilidad y tacto para saber buscar aquello que se desea conocer; focalizar progresivamente el interrogatorio hacia cuestiones cada vez más precisas. Se le considera opuesta a la entrevista estructurada. A este tipo de entrevista, también se le suele llamar entrevista informal, porque se realizan en situaciones diversas. A diferencia de las entrevistas estructuradas, se desarrollan en una situación abierta, donde hay mayor flexibilidad y libertad.

Por su parte, la entrevista pautada, es un tipo que se estructura sobre la base de una guía temática que, con frecuencia, contiene un conjunto de preguntas abiertas. La secuencia de las preguntas no tiene que ser seguida de manera rígida; sin embargo, el entrevistador debe asegurarse de tocar todos los temas relevantes para el estudio.

Respecto a quién y/o quienes entrevistar, es importante considerar lo que entendemos por informante clave. En tal sentido, un informante clave constituye aquella persona o personas que tienen información válida, relevante y utilizable acerca de la cuestión que pretendemos estudiar; ya sea por su permanencia, el cargo que ocupa o por el conocimiento que ha adquirido.

Los informantes clave son especialmente útiles cuando se necesita un acercamiento preliminar al tema que será objeto de la investigación o cuando se necesita interpretar y analizar la información recogida por distintos medios, centrándola en un determinado contexto cultural. Su rol será clarificar los puntos de vista de la comunidad sobre los temas tratados (Aramburú, 2000).

Según Ander Egg (1983), se distinguen cuatro tipos de informantes – clave, los cuales se presentan a continuación:

- Funcionarios y técnicos que realizan tareas o investigaciones relacionadas (de manera directa o indirecta) con el tema motivo de estudio.
- Profesionales que disponen de información pertinente y relevante.
- Líderes o dirigentes de organizaciones del pueblo.
- Personas del pueblo que son como una especie de «memorias» de lo vivido colectivamente, pero cuya «historia» no ha sido registrada.

#### **4.2. Grupo de Discusión**

El grupo de discusión es una técnica de investigación social que trabaja con el habla. Según Krueger (1991) un grupo de discusión puede ser definido como una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés.

También se le denomina grupos de enfoque (focus groups), y algunos autores los consideran como un tipo especial de entrevistas grupales (Hernández, et al, 2006).

El grupo de discusión responde a los siguientes principios: En primer lugar, que el discurso humano responde a reglas tácitas y en segundo lugar que es generado por hablantes que están situados en un contexto sociohistórico, en los que la realidad cultural, política, social y personal configura el discurso.

En cuanto a las características del moderador, se sugiere que tenga experiencia previa, en la medida que guía la conversación. Igualmente tener la capacidad para mantener un control suave dentro del grupo; así como, saber escuchar y comunicar en forma clara y precisa, tanto de forma escrita como oral.

En relación a las preguntas que se formulan, éstas deben presentarse con claridad y de acuerdo a los objetivos del estudio. Se pueden considerar preguntas abiertas, de tal forma que permitan al participante determinar él mismo la dirección de sus respuestas.

Se sugiere formular preguntas abiertas al inicio de la entrevista grupal, para luego terminar con preguntas cerradas para limitar las respuestas.

Aramburú (2000, citado por Grimaldo, 2008) distingue dos tipos de grupos focales o de discusión:

- a) **Grupo de discusión estructurado.** En esta modalidad de grupo, se trabaja sobre la base de una guía de temas que asegure tratarán todos aquellos que sean relevantes para la investigación. Estos grupos estructurados permiten una comparación fácil entre una serie de grupos.
- b) **Grupo de discusión no estructurado.** Para llevarlo a cabo, se usa una guía muy general de temas, de tal manera que los propios participantes determinan, en gran medida, el contenido de la sesión. En este tipo de grupo, no se busca influir en los participantes imponiendo los temas importantes de antemano; sino que, por el contrario, se trata de que ellos construyan la situación según sus propias ideas. El problema de esta modalidad radica en que muchas veces se quedan fuera cuestiones muy importantes para la investigación. Además, la comparación entre grupos es difícil.

### **4.3. Observación Participante**

En esta técnica, el observador participa como miembro del grupo y las observaciones están dirigidas a entender las relaciones de los individuos.

Según Salgado (2000), constituye la técnica clásica primaria. Para ello el investigador vive con las personas o grupos que desea investigar, compartiendo sus usos, costumbres, estilos y modalidades de vida. Para lograr esto, el investigador debe ser aceptado por esas personas, y sólo será en la medida en que sea percibido como una buena persona, franca, honesta, inofensiva y digna de confianza.

En la observación participante el observador se dedica a las actividades que está observando. Para ello se siguen los criterios que la mayoría de investigadores sugieren, como son: La determinación de los objetivos del estudio, identificación de las

categorías a estudiar, elaboración de los rasgos y construcción de la matriz de observación. En este procedimiento no sólo se considera el análisis de datos conductuales, también existen datos comunicacionales que se toman en cuenta.

La observación participante es una técnica etnográfica clásica que se basa en la idea de que el investigador debe recoger información viva durante un período de tiempo. Esta modalidad exige evidentes modificaciones. En ella, se requiere que el investigador se convierta en miembro de la comunidad o grupo que es su objeto de estudio. Siempre existe el riesgo de que su presencia pueda alterar la actividad que está observando. Algunos sostienen que esta técnica de estudio es un arte, ya que el llegar a ser aceptado por una comunidad sin crear una situación de cambio supone una cualidad natural en el investigador (Aramburú, 2000, citado por Grimaldo, 2008).

Según Aramburú (2000, citado por Grimaldo, 2008) el observador puede, por ejemplo, extraer información sobre la dieta de una comunidad, sus patrones de limpieza, el agua, etc. Para recolectar esta información pueden utilizarse los presupuestos de tiempo, mediante los cuales un día es dividido en secciones. La información recogida debe ser detallada y precisa. El registro se basa, con frecuencia, en los apuntes de las observaciones realizadas o en la memoria. Un elemento importante, que es necesario tener en cuenta, es que la información debe ser recogida sistemáticamente, lo cual no siempre sucede. Para que el estudio se desarrolle de una manera objetiva, es necesario que el investigador detalle cómo obtuvo la información, es decir, que explique si la consiguió a través de la observación directa o de preguntas (qué se preguntó y a quién). Finalmente, cómo llevó a cabo el análisis del corpus de información recogida.

Se distinguen dos formas de observación participante; una denominada de participación natural, cuando el observador pertenece a la misma comunidad o grupo que se investiga; y de participación artificial, cuando el observador se integra en el grupo con el objeto de realizar una investigación.

Respecto al procedimiento que suele seguirse en la observación participante es el siguiente:

### **1. Primera fase: Delimitación del problema**

En primer lugar se determinan los objetivos de la observación y a partir de ellos se construye la Matriz de Observación, el cual es un instrumento en el que se fijan los contenidos a observarse y su organización en las distintas dimensiones y/o unidades de análisis propuestos por el investigador. Los instrumentos que suelen utilizarse en esta primera fase son los siguientes: El Registro magnetofónico (grabaciones de la sesión de evaluación inicial y final) para el componente verbal y el cuaderno de campo para registrar lo no verbal (gestual).

## **2. Segunda fase: Recogida de datos**

En el desarrollo de la siguiente etapa, es necesario controlar los sesgos contextuales, personales y metodológicos, tal como lo señalan Buendía, Colás y Hernández, (1989).

Los sesgos contextuales, se refieren al contexto en el que se realiza la observación, el cual permite que el investigador interprete situaciones y les de un significado a la conducta. Por ejemplo: el tema que se trabaja, la disciplina, estructura del grupo, el momento o día de la semana. Estos sesgos se controlan con una buena descripción del contexto como requisito previo a la observación

Los sesgos personales, se refieren a los que se originan en el observador y los sesgos que tienen lugar en los participantes observados; entre los que se presentan los siguientes:

### **a. Del observador**

Cuando percibe una conducta o cuando dota de significado, puede cometer sesgos que deben ser controlados para un fiel registro e interpretación de la observación. Por ejemplo: Deformaciones de la información ocasionadas por la memoria, sesgo de la expectativa (influido por el conocimiento que tiene de la conducta observada). Ello se controla utilizando cámara de video y/o grabadoras

### **b. Sesgos ocasionados por los participantes observados**

Generalmente están determinados por la propia presencia del observador. Se controla prescindiendo de las primeras sesiones de observación hasta que vuelva a

normalizarse la conducta. De esta manera, se aplica la matriz de observación, luego de algunas sesiones de participación. Se aconseja que sea en la cuarta reunión con los participantes.

Por su parte, los sesgos metodológicos, se refieren a la asignación de observadores. Es así como, más de un registro asegura una mayor concordancia en los registros y un aumento de la fiabilidad de las observaciones. Otro aspecto constituye el pobre diseño de los sistemas de observación. De esta manera, la elaboración de sistemas de categorías, con incompletas definiciones o basadas en indicadores extremadamente complejos, es causa de graves problemas en los registros y aún más en la concordancia con los observadores.

Lo anteriormente mencionado se controla; registrando las observaciones, estableciendo la fiabilidad de las observaciones, transcribiendo las grabaciones así como el registro de la interacción no verbal, organizando la información, pudiendo utilizar: El tiempo, la secuencia temática y tipo de acciones (no verbales y verbales). Se organiza esta información en base a la matriz de observación. Los instrumentos que se utilizan en esta fase son los siguientes: La matriz de observación y el registro magnetofónico y video.

Por otro lado, una ampliación de la observación participante consiste en capacitar a los miembros de la comunidad como informantes para ganar acceso a la información que de otra forma no estaría disponible para los extraños o miembros ajenos a la comunidad. Esta estrategia es utilizada especialmente en el caso de que exista desconfianza en la población estudiada respecto del investigador o se desconozcan el idioma y las costumbres. El riesgo está en la confiabilidad de los informantes pues su testimonio no puede ser verificado por el investigador. Por ello, se prefiere contar con varios informantes, de características diversas (por ejemplo, edad, posición económica, sexo, etc.), para recoger la misma información desde diferentes perspectivas (Aramburú, 2000).

#### **4.4. Recopilación Documental**

Constituyen una fuente muy valiosa y nos pueden ayudar a entender el fenómeno central del estudio. Prácticamente la mayoría de las personas, grupos, organizaciones, comunidades y sociedades los producen y narran. Le sirven al investigador cualitativo

para conocer los antecedentes de un ambiente, las experiencias, vivencias o situaciones y su funcionamiento cotidiano (Hernández, 2006).

Se puede decir que la recopilación documental es un instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto (Ander-Egg, 1983).

Según Ander-Egg (1983), existe una amplia variedad y diversidad de documentos utilizables para una investigación, entre los cuales se encuentran los siguientes documentos:

- a) Escritos: Fuentes históricas, informes y estudios, memorias y anuarios, archivos oficiales, archivos privados, documentos personales, prensa, entre otros.
- b) Numéricos o estadísticos
- c) Cartográficos: Mapas con división política y administrativa, orográficos, hidrográficos, de relieve (con curvas de nivel), climatológicos (con isohietas, isobaras e isotermas), ecológicos, etnográficos, de densidad de población, de red de comunicaciones, con indicación de cultivos, modo de ocupación del suelo, formas de utilización del suelo, etc.
- d) De imagen y sonido: Documentación iconográfica (fotografía: pintura, escultura, tapices, telas bordadas, monumentos, grabados, dibujos y artes gráficas), fotografía y cine y documentación fonética.
- e) Documentos – objeto: Todo tipo de realizaciones técnicas y artísticas que son utilizadas para estudiar un aspecto de la realidad

## **5. Técnicas de Análisis de Datos Cualitativos: El Análisis de Contenido**

Existen muchas definiciones de lo que constituye el análisis de contenido. Para algunos autores el análisis de contenido es un método; para otros, es una técnica y para otros, como Hernández, Fernández y Baptista (2005) constituye un tipo de diseño de investigación.

Clemente y Santalla (1991) plantean que en general, las definiciones pueden ser múltiples, destacándose tres grandes tipos:

- ψ Las que realizan un énfasis en los aspectos metodológicos de la técnica, generalmente en lo que se refiere a la objetividad, a la codificación y a la cuantificación.
- ψ Las que se centran en el origen de la técnica y en sus habituales aplicaciones, enfatizando que es una técnica que permite el análisis de los mensajes de los medios de comunicación de masas.
- ψ Las que, conscientes de que con la misma se descubren ideologías, valores y datos que permiten evaluar posibles efectos persuasivos en la audiencia, y cambios de opinión y de actitudes, enfatizan que es una técnica que permite el análisis de los discursos políticos.

En términos generales, el análisis de contenido es un método que busca descubrir la significación de un mensaje, ya sea este un discurso, una historia de vida, un artículo de revista, un texto escolar, un decreto ministerial, etc. Más concretamente, se trata de un método que consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer aparecer de la mejor manera el sentido (Gómez, 2000).

Respecto a las características, Gómez (2000) plantea que de forma general algunos autores plantean las siguientes:

- a) Los datos a analizarse se recolectan de diversas formas: Así pueden ser escritos, orales, imágenes y en todos los casos nos dan indicadores acerca de comportamientos y de sus fines. Es así como es posible codificar las respuestas de las preguntas abiertas de un cuestionario, codificar los resultados de entrevistas, revelar los postulados o las tendencias teóricas de los textos, describir las tendencias de los partidos políticos, determinar los estereotipos del papel de la mujer en revistas, periódicos o en la misma publicidad. Como podemos darnos cuenta, los datos se obtienen de varias formas.



- b) Los datos pueden haber sido tomados por una persona; por ejemplo, las cartas personales, las novelas, un diario íntimo, o por un grupo de personas. En el segundo caso, por ejemplo, podemos analizar el desarrollo de un grupo focal.
- c) El contenido puede ser no cifrado; es decir las informaciones que contienen los documentos no necesariamente tienen que ser expresados en números, sino principalmente usando expresiones verbales. Ello dependiendo de los objetivos de la interpretación.
- d) Es posible una deducción cualitativa y cuantitativa. En ese sentido, los documentos pueden ser analizados con el objeto de cuantificar o desde la perspectiva de un estudio cualitativo.

En relación a los tipos de análisis de contenido existe una variedad de clasificaciones, las cuales se han organizado considerando los objetivos de la investigación (exploratorios, descriptivos y explicativos), según el material de análisis (primario, secundario y terciario), según el diseño de análisis (horizontales, verticales, transversales, longitudinales y triangulares), según los parámetros de medición y evaluación (cualitativo y cuantitativo) y según las unidades según las unidades de registro y análisis (contenido manifiesto y contenido latente).

Respecto a los usos del análisis de contenido, Krippendoff (1990) señala que puede utilizarse en los siguientes campos científicos: Psiquiatría, psicología, historia, antropología, educación, filosofía, análisis literario y lingüística. Es necesario mencionar que se ha demostrado su uso en diversas investigaciones sociológicas y referidas a las ciencias de la comunicación.

A estos usos debemos añadir la utilidad del análisis de contenido en el estudio de las preguntas abiertas que se suelen realizar en algunos cuestionarios. Es decir, sirve para cerrar las preguntas abiertas. Este aspecto resulta muy útil ya que generalmente en el diseño de cuestionarios solemos incluir algunas preguntas abiertas, las cuales pueden ser analizadas a partir del análisis de contenido.

Otro uso que suele tener es cuando intentamos estudiar alguna variable novedosa, de tal manera que no existen instrumentos psicométricos para la recolección de los datos. En ese sentido el análisis de contenido nos brinda la posibilidad de que a partir de entrevistas realizadas podamos codificar, categorizar y en base a esos resultados construir instrumentos con preguntas cerradas apropiadas a la(s) variable(s) estudiadas y a la muestra de estudio. Una vez terminado de construir, el instrumento, estará listo para someterlo a al estudio de los criterios psicométricos (validez y confiabilidad del mismo). De esta manera contaremos con un instrumento apropiado a las características de la muestra, respetando el contexto social y cultural.

En el proceso de análisis de datos a nivel cualitativo, la recolección y el análisis de los datos ocurren prácticamente en paralelo; además el análisis no es el mismo en todos los casos, ya que ello depende de los objetivos de cada estudio; es así como cada investigación requiere su propio esquema de trabajo para llevar a cabo el análisis.

El proceso esencial del análisis consiste en que contamos inicialmente con datos no estructurados y partir del análisis logramos estructurarlos. De forma general podemos decir que el proceso de análisis de datos cualitativos incorpora varias fuentes de datos: Visuales (fotografías, pinturas, videos, entre otros), auditivos (grabaciones), textos escritos (documentos, cartas, etc.) y expresiones verbales y no verbales (como respuestas orales y gestos en una entrevista o grupo focal). Además de las narraciones del investigador (anotaciones en la bitácora de campo).

De manera específica, podemos señalar que el análisis de contenido es una técnica de análisis de información, que suele utilizarse en relación al análisis de datos comunicacionales. En ese sentido cuando se trate de analizar la información de entrevistas abiertas (en todas sus variedades, entrevistas a informantes claves, informales, entre otras), entrevistas estructuradas con esquema, grupos de discusión (denominados también grupos focales, de contraste, de enfoque o focus group) o la observación participante (específicamente en el análisis de los datos comunicacionales que se vierten en el momento de aplicar la matriz de observación). Es decir, se utiliza en todos aquellos procedimientos de recogida de información que utilicen como “dato” de

investigación o evaluación el discurso, de un individuo o grupo de individuos y el contexto en el cual se produce.

Navarro y Díaz (1998) señalan que en una investigación que se proponga hacer uso del Análisis de Contenido se sugiere, en primer lugar, como cualquier otra investigación, determinar sus objetivos y sus medios. Ante todo, el analista debe enfocarse una imagen lo más clara posible, no sólo de qué va a investigar, sino también para qué va a servir su estudio. Esta vinculación entre los propósitos teórico y pragmático del estudio debe darse desde el principio, si bien su contenido irá tomando cuerpo, evolucionando y refinándose, a medida que la investigación progrese. En segundo lugar, el investigador debe concretar sus intuiciones teóricas iniciales en un doble movimiento: Por un lado, deberá formular estas intuiciones a través de un conjunto de supuestos contrastables. Por otro lado, habrá de establecer el instrumental metodológico mediante el que se dispone a extraer e interpretar la evidencia empírica. Una vez establecida, esta primera aproximación, los objetivos y los medios del estudio, el investigador deberá definir el material empírico del mismo, tal como se pretende explicar a continuación.

Para ello, es importante considerar un análisis previo o la lectura de documentos. Se trata de leer atentamente y varias veces los documentos a estudiar. Esta lectura repetida permitirá una indispensable familiarización del investigador con el contenido, con los diferentes temas posibles. Es lo que se llama generalmente la lectura flotante, entendida esta como una actividad que consiste en familiarizarse con los documentos de análisis por las lecturas sucesivas y dejando nacer las impresiones y las orientaciones. Esta lectura flotante como lo dice Bardin (1977, citado por Gómez, 2000) es necesaria para impregnarse del material.

El análisis previo, consiste en recoger el material a analizar, organizarlo y proceder a varias lecturas. Estas últimas apuntan a que el lector pueda adquirir una visión de conjunto del material recogido, familiarizarse con sus diferentes particularidades, presentir el tipo de unidades de información a retener para una clasificación posterior y la manera de desglosarlas en enunciados específicos (Gómez, 2000).

Este análisis previo también se le denomina pre análisis y se le considera como una fase de organización de la investigación. El cuidado y reflexión sobre las decisiones que se adopten en esta fase repercutirá sobre la calidad de la aplicación del análisis.

Posteriormente tendrá lugar la selección de las unidades de análisis, las cuales constituyen segmentos del contenido de los mensajes que son caracterizados para ubicarlos dentro de las categorías.

Cada unidad de análisis se diferencia fundamentalmente por la clase de operaciones cognitivas que exige su identificación. En general, la determinación de unidades es tanto más eficiente y fiable cuanto más simple y naturales sean dichas operaciones cognitivas. Pero puede que las unidades simples no sean analíticamente productivas. En este caso el investigador, tendrá que perfeccionar la productividad, sin perder demasiada eficiencia o fiabilidad

Krippendorff (1990) propone cinco unidades importantes de análisis:

- a) **Unidades Físicas:** Se hace referencia a un libro, informes, un tema tratado por una revista o periódico, una carta, un poema. Se dividen en función al tiempo, la longitud, el tamaño o el volumen, y no de acuerdo con la información que transmiten.
- b) **Unidades Sintácticas:** Aquí se hace referencia al análisis de la palabra, la cual constituye la unidad más pequeña de los documentos escritos, y en lo que concierne a la fiabilidad, es la más segura.
- c) **Unidades Referenciales:** Se refieren a objetos, sucesos, personas, actos, países o ideas a los que se refiere una expresión. Son indispensables cuando se trata de cerciorar del modo en que se describe un fenómeno existente. Exigen conocer bien la semántica del lenguaje fuente, los símbolos y el significado referencial de los elementos.
- d) **Unidades Proposicionales (y núcleos de significados):** Está referido al uso exclusivo de unidades referenciales, lo cual implica que el lenguaje de datos

reconoce simplemente los objetos y sus atributos: No aborda todas las complejidades de la lengua natural.

- e) **Unidades Temáticas:** Se relaciona con el contenido de los relatos, explicaciones o interpretaciones. Se distinguen entre sí sobre bases conceptuales, y del resto del material irrelevante por poseer las propiedades estructurales deseadas. Ello exige una profunda comprensión de la lengua fuente, con todos sus matices de significado y contenido.

Luego, se procede a determinar los códigos, los cuales representan a las categorías y consisten en marcas que añadimos a las unidades de datos para indicar la categoría a la que pertenecen. Estas marcas pueden ser numéricas, haciendo corresponder a cada número con una categoría concreta; aunque es frecuente utilizar palabras o abreviaturas de palabras con las que se ha etiquetado las categorías. Para ello, se suele usar concepto o conceptos que representan, con el propósito de recuperar rápidamente el significado de cada unidad de análisis, sin tener que estar revisando los códigos numéricos.

Según, Hernández, et al. (2005), los códigos identifican a las categorías que emergen de la comparación constante de segmentos o unidades de análisis.

Existen dos tipos de codificación, según Hernández, et al. (2005), éstas se denominan codificación cuantitativa y codificación cualitativa. La codificación cuantitativa, establece las unidades y categorías con anticipación. Cada unidad es asignada a la categoría y sub categoría pertinentes. Las unidades se consideran de manera independiente unas de otras y se asignan dentro del sistema de categorías. Aquí las categorías son como cajones conceptuales. Para algunos autores recibe el nombre de codificación cerrada.

En la codificación cualitativa, las unidades y categorías van emergiendo de los datos. Las unidades se consideran en relación con los demás (conjunto de datos), pudiendo caer en una categoría previa o generar una nueva. Las categorías son conceptos, experiencias, ideas, hechos relevantes y con significado. Recibe también la denominación de codificación abierta, constituyendo un proceso en el que se parte de la búsqueda de conceptos para tratar de cubrir los datos.

En cuanto a la categorización, actividad simultánea a la codificación, constituye un proceso a partir del cual se hace posible clasificar conceptualmente las unidades que son cubiertas por un mismo tópico. Una categoría soporta un significado o tipo de significados. Las categorías pueden referirse a situaciones y contextos, actividades y acontecimientos, relaciones entre personas, métodos y estrategias, perspectivas sobre un problema y procesos (Rodríguez, et al., 1996).

Al determinar las categorías estamos haciendo la parte más importante del análisis de contenido. Suele ser la fase más compleja y en donde se ponen a prueba la creatividad del analista. Algunos autores señalan que es la parte más difícil del proceso.

Según Pérez (1994) las categorías son los indicadores que van a constituir la red a utilizar en la investigación. Por ello, su determinación influye de manera decisiva en el éxito o en el fracaso del trabajo emprendido y no se puede separar de la sistematización de la investigación pues ambas son inherentes al desarrollo de este proceso.

En la investigación social, se denomina categoría a cada uno de los elementos o dimensiones que comprende una variable cualitativa; por lo tanto, las categorías representan elementos más concretos, definidos y singulares que las variables empíricas. Constituye cada uno de los elementos singulares que vamos a buscar en la investigación referente a determinadas variables (Pérez, 1994).

Por otro lado, las categorías presentan determinadas características señaladas por Hernández, et al. (2005):

- a) Las categorías deben ser exhaustivas: Es decir abarcar todas las posibles sub categorías de lo que se va a codificar.
- b) Las categorías y subcategorías deben ser mutuamente excluyentes: De tal manera que una unidad de análisis debe incluirse en una y sólo en una subcategoría de la categoría.

- c) Las categorías y subcategorías deben derivarse del marco teórico y/o una profunda evaluación de la situación. Por ello, es necesario tener un conocimiento profundo sobre las unidades de análisis que se van a investigar.

### **Validez y Confiabilidad**

Decimos que un instrumento de medición es válido si mide lo que está destinado a medir. De la misma manera, se considera que un análisis de contenido es válido en la medida en que sus inferencias se sostengan frente a otros datos obtenidos de forma independiente.

Krippendorff (1990), distingue tres tipos de validez:

### **Validez orientada a los datos**

Evalúa hasta que punto un método de análisis es representativo de la información inherente a los datos disponibles. Se distinguen aquí, dos tipos de validez: La validez semántica y la validez del muestreo. Es necesario mencionar que ambas, rigen sólo en el caso típico, en las fases iniciales de un análisis de contenido, durante las cuales se mantiene la identidad de las unidades, la validez orientada a los datos no llega tan lejos como uno quisiera.

1. La validez semántica evalúa el grado en que un método es sensible a los significados simbólicos relevantes dentro de un contexto determinado. Es así como el análisis de contenido, logra validez semántica cuando la semántica del lenguaje de los datos se corresponde con la fuente, el receptor o cualquier otro contexto respecto del cual se examinan dichos datos.
2. La validez del muestreo, evalúa el grado en el que los datos disponibles son, de una muestra no tendenciosa de un universo que nos interesa, son lo suficientemente similares a otra muestra del mismo universo como para considerarlos estadísticamente representativos a éste.

### **Validez orientada a los resultados**

Evalúa hasta qué punto un método funciona bien en una variedad de circunstancias. El éxito de un análisis de contenido se establece demostrando que sus resultados coinciden o están correlacionados con lo que pretenden representar. También aquí se distinguen dos tipos de validez:

- a) La Validez Correlacional. Está referida al grado en que los hallazgos apoyados en un método guardan correlación con los apoyados en otro, justificando así que se sustituyan entre sí. En el campo del análisis de contenido, este tipo de validez reviste particular importancia cuando los fenómenos que interesan median entre la recepción y la producción de los mensajes.
- b) La Validez Predictiva. Es el grado en que las predicciones obtenidas mediante un método concuerdan con los hechos observados en forma directa. Exige que las inferencias obtenidas muestren un alto grado de acuerdo con los estados, atributos, sucesos o propiedades del contexto de los datos a que estas inferencias se refieren.

### **Validez orientada al proceso**

Evalúa el grado en que un procedimiento analítico sirve de modelo de ciertas relaciones en el contexto de los datos, las imita o las representa funcionalmente. Aquí se ubica la validez de construcción. Las cuatro fuentes de conocimiento a las cuales puede recurrir un analista de contenido para el desarrollo y justificación de sus construcciones analíticas son las siguientes:

- a) El éxito en el pasado con construcciones analíticas y/o en situaciones similares.
- b) Las expresiones respecto del contexto de los datos disponibles.
- c) Las teorías y modelos establecidos sobre las dependencias contextuales de los datos.
- d) La opinión de intérpretes y de especialistas.



Por otro lado, en relación a la confiabilidad, Wimmer y Dominick (2001) señalan que este concepto es crucial para el análisis de contenido. Si un analista de contenido va a ser objetivo, sus medidas y procedimientos deben ser confiables. Un estudio es confiable, cuando la delimitación repetida del mismo material dé como resultado decisiones o conclusiones similares. La confiabilidad intercodificadores se refiere a los niveles de acuerdo entre los codificadores independientes que registran el mismo contenido con el mismo instrumento de codificación. Si los resultados no logran la confiabilidad, algo no está bien con los codificadores, con las instrucciones de codificación, con las definiciones de las categorías, con la unidad de análisis o con alguna combinación de éstas.

La mayoría de los autores coinciden en sugerir los siguientes pasos en la determinación de la confiabilidad:

- a) Definición de los límites de las categorías con gran detalle. En la medida que un grupo de categorías imprecisas o definidas de forma ambigua, no permite alcanzar la confiabilidad fácilmente.
- b) Capacitación de los codificadores. De tal manera que conozca la manera de usar el instrumento de codificación. Los desacuerdos deben analizarse conforme vayan apareciendo.
- c) Se recomienda llevar a cabo un estudio piloto. Los investigadores deben seleccionar una sub muestra del universo del contenido y permitir que los codificadores independientes la clasifiquen.

## **5.2. Triangulación**

La triangulación es el uso de múltiples métodos en el estudio de un mismo objeto. Constituye la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular. Se trata de combinar en un mismo estudio distintos métodos o fuentes de datos para controlar las tendencias del observador y los relatos de los informantes.

Para Kemmis (1983, citado por Salgado, 2000) consiste en un control cruzado entre diferentes fuentes de datos: Personas, instrumentos, documentos o la combinación de todos ellos (Bisquerra, 1989).

Dentro de los tipos de Triangulación, se mencionan las siguientes:

**a) Triangulación de Datos:** Se refiere a la recolección de datos, utilizando para ellos el uso de distintas fuentes; entre las cuales se consideran los siguientes criterios:

ψ Temporal: Es decir, se recogen datos en diferentes momentos para comprobar si los datos son constantes.

ψ Espacial: Se refiere a contrastar datos recogidos en diferentes lugares, con el objetivo de determinar las coincidencias.

ψ Personal: Orientado a utilizar diferentes participantes para verificar los resultados.

**b) Triangulación de Investigadores:** Se refiere al uso de múltiples observadores para comprobar que todos registren lo mismo. La delegación de responsabilidad se podrá establecer colocando personas bien preparadas en posiciones cruciales. Cuando se usan múltiples observadores, los más hábiles se deberán ubicar cerca de los datos. Al triangular observadores se remueve el sesgo potencial que proviene de una sola persona y se asegura una considerable confiabilidad en las observaciones (Arias, 1999).

**c) Triangulación Teórica:** Consiste en el uso de múltiples perspectivas. Denzin (citado por Arias, 1999) definió la triangulación teórica como una evaluación de la utilidad y el poder de probar teorías o hipótesis rivales. Esta definición envuelve pruebas a través de la investigación, de teorías rivales, hipótesis rivales o explicaciones alternativas de un mismo fenómeno. }

**d) Triangulación Metodológica:** Implica el uso de una triangulación dentro de métodos y triangulaciones entre métodos. La triangulación dentro de métodos es la combinación de dos o más recolecciones de datos, con similares aproximaciones en el mismo estudio para medir una misma variable. Por su parte, la triangulación entre métodos puede tomar varias formas pero su característica básica puede ser la combinación de dos o más estrategias de investigación diferentes en el estudio de una misma unidad empírica o varias (Arias, 1999).

## 6. Referencias

- Ander-Egg, E. (1983). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Humanitas
- Aramburú, C. (2000). *Gerencia Social. Diseño, monitoreo y evaluación de programas sociales*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Arias, M. (1999). *Triangulación Metodológica. Sus principios, alcances y limitaciones*. [En línea]. Extraído el 20 de Octubre de <http://www.robertexto.com/archivo9/triangul.htm>
- Bisquerra, R. (1989) *Métodos de investigación educativa*. Barcelona: Ceac
- Borg, W., Gall, J. & Gall M. (1993). *Applying educational research: A practical guide*. New York: Longman.
- Briones, G. (1998). *La Investigación Social y Educativa*. Bogotá: Convenio Andrés Bello.
- Buendía, L. (1994): El proceso de investigación. En, M.P. Colás y L. Buendía (Eds.): *Investigación educativa*. Sevilla: Alfar, pp. 69-107
- Buendía, L. Colas, P. y Hernández, F. (1989) *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid: Mc Graw Hill
- Clemente, M.; Santalla, Z. (1991) *El documento persuasivo: análisis de contenido y publicidad*. Madrid: Deusto
- Gómez, M. (2000). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: definición, clasificación y metodología. *Revista de Ciencias Humanas No. 20*,
- Grimaldo, M. (2008). *Manual del curso de Análisis de Contenido*. Maestría Virtual en Psicología. Lima: Universidad de San Martín de Porres
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2005) *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill
- Krippendorff, K. (1990). *Metodología del análisis de contenido*. México D.F.: Paidós
- Pérez, G. (2001). *Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. Métodos*. Madrid: Murata

- Pérez, G. (1994). *Investigación Cualitativa. Métodos y Técnicas*. Buenos Aires: Hernandarias. Buenos Aires
- Richards, S. (2000). *Filosofía y Sociología de la Ciencia*. México D.F.: Siglo XXI
- Salgado, C. ((2000). *Análisis Comparativo de la Metodología cuantitativa y cualitativa*. Cuaderno de Investigación 2. Lima: Universidad de San Martín de Porres
- Rodríguez, G.; Gil, J. & García, E. (1996) *Metodología de la Investigación Cualitativa*, Madrid: ALJIBE
- Martínez, M. (2004,a). *La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación*. México: Trillas
- Martínez, M. (2004b). *Ciencia y Arte en la metodología cualitativa*. México D.F.: Trillas.
- Navarro, P. y Díaz, C. (1989) Análisis de Contenido. En: J. Delgado & J. Gutierrez. (Eds); *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*, Madrid: Síntesis
- Nofke, S. (1997). Professional, personal, and political dimensions of action research. *Review of Research in Education*, 22, 305—343
- Kemmis, S. y Taggart, R. (1988). *Cómo planificar la investigación-acción*, Barcelona: Alertes
- Krueger, R. (1991). *El Grupo de Discusión: Guía Práctica para la Investigación Aplicada*. Madrid: Pirámide
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Buenos Aires: Paidós.
- Wimmer, R. y Domink, J. (2001). *Introducción a la investigación de medios masivos de comunicación*, Madrid: Thomson.