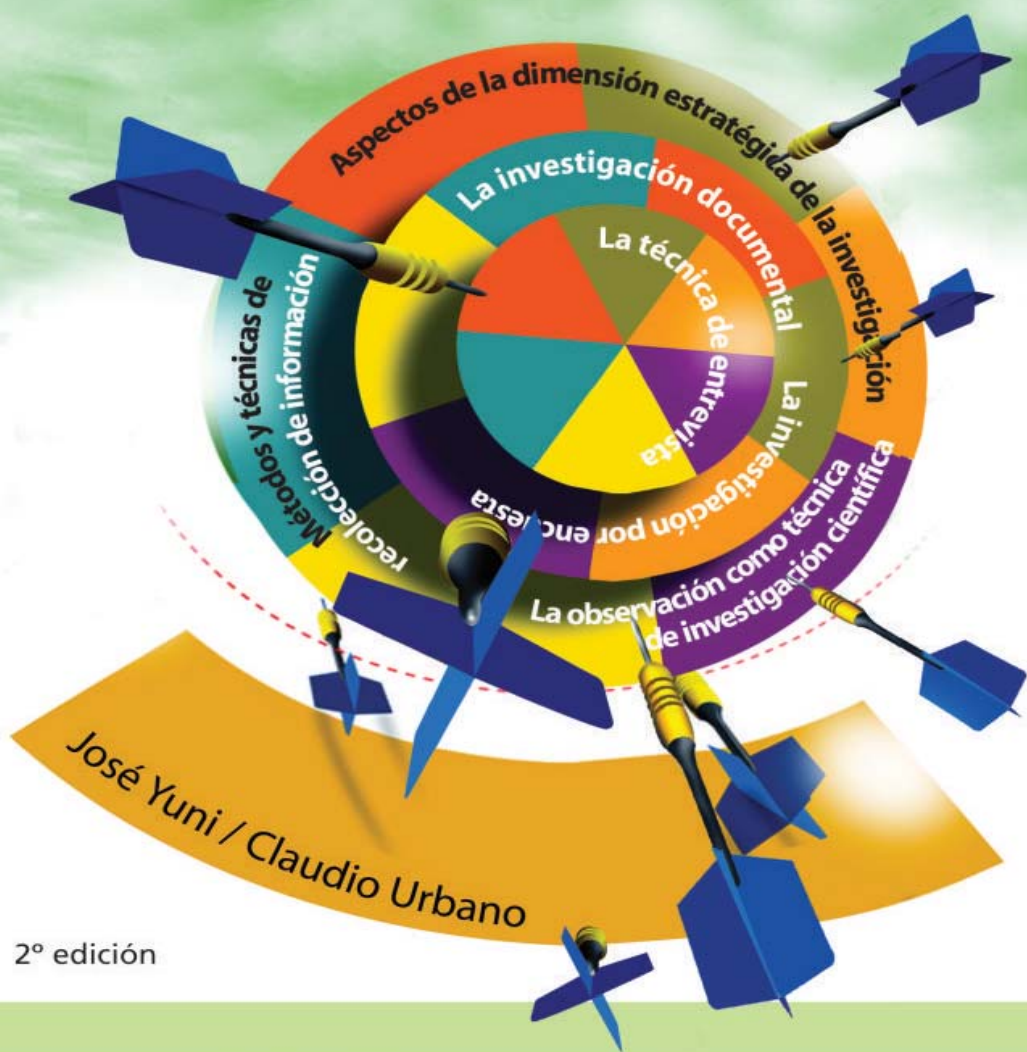


Técnicas para Investigar

2

Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación



José Yuni / Claudio Urbano

2º edición

 Editorial Brujas

Técnicas para Investigar

Recursos Metodológicos para la Preparación
de Proyectos de Investigación

Volumen 2

José Alberto Yuni
Claudio Ariel Urbano

 Editorial Brujas

Yuni, José Alberto

Técnicas para investigar : recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación / José Alberto Yuni y Claudio Ariel Urbano. - 1a ed. - Córdoba : Brujas, 2014.

E-Book.

ISBN 978-987-591-548-0

1. Metodología de la Investigación. I. Urbano, Claudio Ariel
CDD 001.42

© José Alberto Yuni - Claudio Ariel Urbano

© Editorial Brujas

Edición 2014

Impreso en Argentina

ISBN: 978-987-591-548-0

Queda hecho el depósito que marca la ley 11.723.

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de tapa, puede ser reproducida, almacenada o transmitida por ningún medio, ya sea electrónico, químico, mecánico, óptico, de grabación o por fotocopia sin autorización previa.



ENCUENTRO
Grupo Editor



Editorial Brujas

Miembros de la CÁMARA
ARGENTINA DEL LIBRO



www.editorialbruja.com.ar publicaciones@editorialbruja.com.ar

Tel/fax: (0351) 4606044 / 4691616- Pasaje España 1485 Córdoba - Argentina.

INTRODUCCIÓN

Este volumen expresa nuestra intención de “traducir” los conceptos propios de la metodología científica a un lenguaje más accesible, sin perder en lo posible rigurosidad y precisión. Además, pretendemos continuar la línea planteada en el primer volumen, en el sentido de presentar los temas metodológicos utilizando una mirada plural. Creemos que esta pluralidad permite que la resolución de las tareas metodológicas no se convierta en la aplicación mecánica de recetas, sino que confronte al investigador a las distintas opciones procedimentales, y ello lo obligue a justificar y a hacer esas elecciones de un modo más conciente.

La intencionalidad de este texto es acercar a los estudiantes, investigadores noveles y profesionales interesados por la investigación científica, un conjunto de herramientas para la realización de las tareas de investigación. Este volumen desarrolla los componentes metodológicos ligados a la resolución de las acciones propias de la dimensión estratégica de la investigación. Desde una perspectiva amplia se realiza un recorrido por las diferentes lógicas de la investigación (cuantitativa y cualitativa), indicando sus derivaciones metodológicas. Se presta especial atención a la clasificación de los tipos de investigación y a los procesos de muestreo, tanto en la vertiente cuantitativa como cualitativa.

En cuanto a la dimensión de las técnicas de recolección de información, el texto ofrece información respecto a los procedimientos generales y los requisitos para su construcción y uso. Se desarrollan las técnicas de la observación, la entrevista, la encuesta y el análisis documental. Para cada una de las técnicas se señalan los matices que le impone la perspectiva paradigmática desde la cual son utilizadas.

El lector encontrará en este volumen información metodológica

organizada con un criterio amplio de reconocimiento de la diversidad; y con los señalamientos de los matices a través de los cuales ésta se manifiesta. Si bien hay una orientación de la presentación de las técnicas en relación a su uso en el campo de las ciencias humanas, sociales y psicológicas, pensamos que el texto puede ser de suma utilidad para personas de otras disciplinas. En función de ese criterio se ha priorizado la presentación narrativa de cada técnica, sin incluir ejemplos de investigaciones reales, ya que en un texto de alcance general, los ejemplos pueden resultar tediosos para aquellos lectores que no pertenezcan a ese campo disciplinar.

La lectura atenta y ordenada de estas páginas ayudará a los futuros lectores a conocer las diferentes alternativas metodológicas para diseñar un estudio, como asimismo a elegir con fundamento y criterio las técnicas de recolección de información que más se ajusten a su problema de investigación.

Córdoba, febrero de 2006

Introducción..... 3

Aspectos de la dimensión estratégica de la investigación..... 7
La lógica de la investigación
Selección del tipo de investigación
Selección de las unidades de observación del estudio

Métodos y técnicas de recolección de información..... 27
Acerca de los métodos y las técnicas de investigación
Requisitos de los métodos y técnicas de recolección de información

La observación como técnica de investigación científica..... 39
Caracterización general de la técnica de investigación científica
Tipos de observación
Fases de la observación
Procedimientos metodológicos básicos de la observación
Fases del proceso metodológico de la observación

La investigación por encuesta..... 63
Caracterización general de la técnica de la encuesta
Tipos de cuestionarios
Fases para la elaboración de cuestionarios
Elaboración formal del cuestionario
Determinar la validez del cuestionario
Problemas derivados de la investigación por encuesta

La técnica de entrevista.....	81
<i>Caracterización general de la técnica de la entrevista</i>	
<i>Tipos de entrevista</i>	
<i>Fases de la técnica de entrevista</i>	
<i>Procedimientos metodológicos de la técnica de entrevista</i>	
<i>Ventajas y desventajas de la aplicación de la entrevista</i>	
La investigación documental.....	99
<i>Caracterización general de la investigación documental</i>	
<i>Definición de la estrategia metodológica de</i> <i>la investigación documental</i>	
<i>Clasificación de los documentos</i>	
<i>Ventajas e inconvenientes en el uso de materiales documentales</i>	
<i>Algunas cuestiones a tener en cuenta en el empleo</i> <i>de material documental</i>	
Bibliografía.....	109

ASPECTOS DE LA DIMENSIÓN ESTRATEGICA DE LA INVESTIGACIÓN

Investigar supone tomar decisiones acerca de cómo resolver el problema de investigación. Para ello el investigador debe ponderar y valorar diferentes caminos que le ofrecen las tradiciones científicas y los enfoques de investigación desarrollados en cada campo del saber científico. Las decisiones que se adoptan dan forma al diseño de investigación, entendido como un plan lógico en el que se ordenan los componentes ligados al trabajo de campo del estudio. La determinación de la lógica desde la cual se aborda el problema. La definición del tipo de investigación, la determinación de la población y los procedimientos de muestra son los elementos básicos del diseño de investigación. Sobre ellos trata este capítulo.

En el proceso de investigación la dimensión estratégica es de fundamental importancia. El investigador tiene que tomar decisiones metodológicas vinculadas a la organización del trabajo de campo. La dimensión estratégica se vincula a las decisiones relativas a la resolución del problema de investigación, apelando a los referentes empíricos. Dicho de otra manera, el investigador debe resolver como pasará del interrogante conceptual acerca de un fenómeno al abordaje empírico de ese fenómeno tal como se presenta en la realidad.

La cuestión clave remite entonces a las elecciones metodológicas mediante las cuales el investigador diseña una estrategia que le permita el conocimiento empírico de su objeto de estudio. En otras palabras, lo propio de esta dimensión es *diseñar una estrategia* que permita resolver el problema teórico mediante la contrastación con los fenómenos empíricos a través

de un conjunto de datos obtenidos en los contextos y situaciones adecuados.

Se denomina estratégica a esta dimensión por que las opciones metodológicas son variadas y, por lo tanto, el investigador tiene que seleccionar, elegir y ponderar cada una de ellas, para adoptar aquellas que sean más convenientes para la resolución de sus interrogantes. Si la adopción de un camino es producto de una elección, ello implica que se disponen varias vías alternativas. Por ello el investigador debe conocer todas las vías disponibles, para saber seleccionar cuál es la mejor para alcanzar sus objetivos. Esta dimensión estratégica resalta entonces el carácter no-mecánico de la aplicación del método científico y evidencia la variedad de abordajes metodológicos que existe en el campo de las ciencias.

Sin embargo cabe preguntar ¿Hay criterios generales que guían los procesos de toma de decisión estratégica en la investigación?. La respuesta es afirmativa. Hay ciertos criterios básicos ligados a la lógica interna del método científico que son estructuradores de sus componentes y, por lo tanto, deben ser considerados necesariamente. También hay criterios que podríamos llamar externos al método, que consideran aspectos de oportunidad, de accesibilidad a la información empírica y de factibilidad (económica, de infraestructura, de tiempo y de recursos humanos) que son básicos para ajustar el trabajo de campo.

Entre los primeros criterios -ligados a la coherencia interna de la investigación- cabe citar:

- ⇒ La coherencia con los supuestos de la “tradicción de investigación” o paradigma en el que se inscribe el investigador. Debe recordarse en este punto que el paradigma es un conjunto de soluciones ejemplares considerados exitosos por la comunidad científica, que permiten pensar y aplicarlas, también de manera exitosa, a nuevas situaciones de investigación. El investigador es introducido a la lógica y los supuestos del paradigma de un modo implícito a través de sutiles procesos formativos. La tradición de investigación o el para-

digma “condicionan” la perspectiva del investigador, recorriendo los fenómenos a observar, así como los procedimientos metodológicos considerados válidos para su estudio.

- ⇒ La estrategia debe considerar las particularidades del objeto de estudio. En cierta medida la “naturaleza” del fenómeno condiciona las posibilidades de su abordaje empírico. No es lo mismo el estudio de las prácticas de enseñanza de la física en el nivel medio, que la tipificación de los agentes causales del Síndrome de la Neumonía Atípica (SARS), o los efectos de las pautas de discriminación sobre la autoestima de los adolescentes. Cada fenómeno impone sus propias condiciones para ser estudiado y conocido, por lo que se deben conocer las ventajas y desventajas de las diferentes técnicas y procedimientos metodológicos.
- ⇒ La dimensión estratégica debe guardar coherencia con las definiciones metodológicas adoptadas en la fase epistemológica. Especialmente se tiene que considerar la congruencia con el planteo del problema de investigación ya que como señalamos anteriormente este pre-establece las características del estudio, en tanto el interrogante “marca” el tipo de investigación.
- ⇒ La perspectiva teórica que se ha adoptado (las teorías desde las cuales se ha construido el objeto de conocimiento) condiciona la estrategia. Recordemos que la teoría nos lleva a focalizar ciertos aspectos o manifestaciones del fenómeno en detrimento de otros; y que para diferentes teorías el mismo fenómeno se presenta empíricamente de diferentes modos (un buen ejemplo de ello son las teorías del aprendizaje)

La resolución de esta dimensión implica la realización de una serie de acciones metodológicas que en su conjunto conforman lo que se denomina el diseño de investigación. Al igual que los demás componentes del proceso metodológico, estas acciones pretenden asegurar el logro de validez y confiabilidad. En ese sentido, la lógica del diseño se asienta en la necesidad de que las decisiones permitan controlar los

sesgos o distorsiones que pueden producirse en el proceso de contrastación empírica. Estas distorsiones pueden deberse a las características de los sujetos a observar, a la inadecuada selección y/o construcción de los instrumentos de recolección de datos, al modo en que se recolecta la información o al modo de interpretar la información. La elaboración del diseño de investigación consiste en ordenar una serie de componentes metodológicos con el fin de elaborar un plan lógico que organice el trabajo de campo y ayuda a evitar los sesgos.

El concepto trabajo de campo alude a las acciones que tiene que realizar el investigador para efectuar la observación/medición de los fenómenos empíricos, tanto en los contextos naturales en que éstos se presentan como en situaciones especiales creados por el investigador tales como los experimentos, las mediciones de laboratorio, etc.

El diseño en tanto estructura lógica de la investigación contiene componentes comunes a las diferentes metodologías o estrategias metodológicas. Sin embargo estos adquieren particularidades de acuerdo a la perspectiva paradigmática desde la cual se posiciona el investigador. Por ello, a continuación se presentarán los distintos componentes del diseño especificando y diferenciando las características que asumen en cada tradición de investigación.

Para comprender las particularidades de cada enfoque dedicaremos el próximo apartado a la presentación de los supuestos lógicos y procedimentales de cada paradigma de investigación.

LA LÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

Como se ha dicho oportunamente, el conocimiento científico es el producto de un proceso de confrontación entre modelos teóricos y referentes empíricos, llamados datos. En el desarrollo de la ciencia se han generado diferentes caminos lógicos para realizar esa contrastación. La denominación lógica alude al predominio de ciertos modos de razonamiento, entendiendo a éste como el procedimiento que permite caracterizar al conocimiento científico como producto de una actividad racional. Las lógicas de

investigación más difundidas son la lógica cuantitativa y la lógica cualitativa. La lógica cuantitativa se apoya en el razonamiento deductivo, mientras que la cualitativa se apoya en la inducción.

La inducción es un tipo de razonamiento que comienza con la observación repetida de los fenómenos. A partir de las descripciones logradas en la observación, se trata de establecer ciertos aspectos comunes que llevan a concluir en una generalización. Se llega a una conclusión como resultado de la inferencia de similitudes observadas en los casos estudiados. El límite de este tipo de razonamiento es que sólo se puede llegar a la elaboración de juicios generales y a formular explicaciones o descripciones tendenciales. Es decir, al basar las conclusiones en las situaciones concretas observadas, no hay forma de saber si las primeras se pueden aplicar a la totalidad de casos posibles. Por ello, la conclusión expresa una tendencia, una probabilidad de que en determinadas condiciones puedan acontecer tales acontecimientos. En otras palabras, el límite del razonamiento inductivo se vincula a las limitaciones que tenemos para encontrar conclusiones universales; sus conclusiones sólo pueden aplicarse al conjunto de casos observados y, con ciertas reservas, puede aplicarse a casos similares en contextos similares a los observados.

En el razonamiento deductivo se parte de una afirmación considerada verdadera, para luego observar casos particulares que permitan ratificar la verdad de la premisa básica. La conclusión consistirá en la afirmación o negación de la verdad de la premisa, mediante la confrontación con los datos empíricos. Esta lógica se apoya en la verdad de la premisa, buscando en los referentes empíricos la confirmación de esa verdad. Por lo tanto, la conclusión no agrega nada de información a la premisa original, sólo reafirma su carácter verdadero. En tanto la premisa original es un enunciado de carácter universal (es decir vale para todos los casos independientemente de su contexto o de las determinaciones históricas) las conclusiones a las que se arriba también tienen características de universalidad y de necesidad. Por ejemplo, si es verdad el enunciado “Todos los hombres son mortales”,

cada hombre particular (independientemente de la sociedad o del tiempo histórico) necesariamente estará expuesto a la muerte.

En el campo científico estos dos tipos de razonamiento son utilizados comúnmente por los investigadores. Su uso depende del grado de conocimiento de los fenómenos, ya que en las fases iniciales del conocimiento de un área de la realidad, predomina la inducción por que se trata de elaborar clasificaciones y taxonomías a partir de la observación de los fenómenos. Cuando existen conocimientos válidos y aceptados como universales, suele adoptarse la lógica deductiva, que en su intento de verificar si la realidad coincide con los enunciados teóricos, va descubriendo particularidades y casos excepcionales que permiten ampliar los conocimientos y mejorar la capacidad descriptiva de las teorías. A tal punto son relevantes estos dos procedimientos intelectuales en el campo científico que en la actualidad los autores coinciden en caracterizar al método hipotético-deductivo como una combinación de ambos tipos de razonamientos.

Como dijimos con anterioridad el uso de cada lógica de investigación se relaciona con su predominio dentro de los paradigmas. En el campo científico las lógicas de investigación direccionan las estrategias fundamentales de confrontación teoría-empiría, demarcando los alcances y finalidades de la investigación, el rol del investigador en el proceso, y las condiciones lógicas y metodológicas para producir conocimiento científico. En el siguiente cuadro se realiza una comparación referida a aspectos constitutivos de la lógica de la investigación.

	LÓGICA CUANTITATIVA	LÓGICA CUALITATIVA
Posicionamiento frente al conocimiento de la realidad	Los fenómenos se descubren.	Los fenómenos se construyen.

<p>Supuestos acerca de los procedimientos de análisis de la realidad</p>	<p>Para conocer la realidad es necesario realizar un proceso de análisis y segmentación de los componentes o atributos de una situación dada, para luego efectuar una síntesis. El conocimiento de la realidad es posible porque los fenómenos pueden ser sometidos a diversos procesos de medición en base a sistemas universales de medida.</p> <p>Los fenómenos son susceptibles de ser medidos en tanto la realidad se representa a través de magnitudes, cantidades y atributos que pueden ser cuantificados.</p>	<p>La realidad se conoce por una captación holística, ya que los fenómenos no son la suma de sus partes, sino totalidades que poseen su propia lógica de estructuración.</p> <p>El conocimiento se obtiene mediante la observación comprensiva, integradora y multideterminada de lo real, en tanto expresión de la complejidad e interdependencia de fenómenos de diferente naturaleza.</p> <p>Los fenómenos se caracterizan por ser configuraciones en las que la articulación de los atributos genera estructuras cualitativamente diferentes. Las diferencias en el mundo real no son producto de diferentes cantidades en los atributos, sino en la organización cualitativa de ellos.</p>
<p>Finalidad de la investigación científica</p>	<p>Descubrir leyes universales y necesarias que permitan describir, explicar y predecir los fenómenos. Se trata de explicar la realidad.</p>	<p>Descubrir leyes generales, tendenciales o probabilísticas acerca de los hechos. Se trata de comprender la realidad.</p>
<p>La lógica e intencionalidad</p>	<p>Verificar la veracidad de las teorías, mediante la determinación de su con-</p>	<p>Generar teorías partiendo de la observación de los fenómenos.</p>

del descubrimiento apunta a:	cordancia con los hechos empíricos. Uso del razonamiento deductivo.	Uso del razonamiento inductivo.
Modo de confrontación de teoría-empiria	Método hipotético-deductivo.	Método de la inducción analítica.
La posición del investigador frente al objeto	Interpela a los objetos desde la pregunta construida por él. Adopta un distanciamiento y des-implicación de los hechos que estudia.	Interpela y construye el objeto desde la significación otorgada por los propios agentes sociales, puesta en interacción con las propias significaciones.
Dirección del proceso metodológico	Neutralidad Predominio de la teoría sobre los datos. Se parte de la teoría para luego observar el fenómeno.	Implicación Predominio de los datos sobre las teorías. A partir de los datos se van construyendo progresivamente categorías teóricas.
Criterios de validación de los modelos teóricos construidos	Conceptual-empírica para lograr la representatividad y generalizar los datos	Construcción de los conceptos a partir de los procesos de toma de decisión del investigador, validados por los propios sujetos.
La selección de las muestras	Se realiza en base a la selección estadística. Muestreo estadístico.	Se seleccionan los casos por su capacidad para generar información relevante. Muestreo intencional.

SELECCIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN

Dentro de las decisiones estratégicas que debe tomar el investigador una de las más relevantes es la de la selección del tipo de

investigación que realizará. Como reiteramos permanentemente, en cierta medida la formulación del problema sugiere y anticipa el tipo de investigación. Sin embargo, a la hora de tipificar el tipo de investigación se pueden utilizar diferentes criterios e incluso en la literatura especializada se encuentran distintas nomenclaturas. Dados los alcances de este texto, en el que pretendemos que los investigadores noveles y los estudiantes encuentren herramientas para la toma de decisiones, vamos a exponer sintéticamente los diferentes modos de clasificar las investigaciones, brindando una caracterización de cada uno de ellos.

a) De acuerdo a la finalidad de la investigación

En el primer volumen se han descrito cuatro tipos de investigación vinculados a sus alcances, es decir la intención subyacente de cada uno respecto a la producción de conocimientos.

TIPO DE INVESTIGACIÓN	FINALIDAD	TIPO DE INFORMACIÓN	CRITERIOS PARA SU UTILIZACIÓN
Investigación exploratoria	Intenta determinar las categorías y variables vinculadas a un concepto. Intentan nombrar, clasificar, describir una población o conceptualizar una situación.	Recurre a información variada. Puede combinar datos cuantitativos y cualitativos. Puede operar con alguno de ellos exclusivamente. Predominio de instrumentos no estandarizados y procedimientos abiertos de recolección de información.	Se utiliza cuando: Existen escasos conocimientos sobre el tema. Se quiere determinar las propiedades o características de un fenómeno. Se quiere generar nuevas categorías conceptuales.
Investigación descriptiva	Intenta describir las características de un fenómeno a partir de la determinación de variables o categorías ya conocidas.	Las descripciones pueden ser cuantitativas o cualitativas. Los instrumentos de medida pueden ser estructurados	Se utilizan cuando: Se requiere una adecuada caracterización del fenómeno. Cuando se quiere

	Se miden con mayor precisión las variables y/o categorías que caracterizan el fenómeno.	o no estructurados. Los datos pueden ser de carácter numérico o discursivo según la lógica de la investigación.	precisar la información existente y/o verificar la exactitud de descripciones anteriores.
Investigación correlacional	<p>Intenta establecer las relaciones o asociaciones entre variables a fin de brindar una imagen más completa del fenómeno y avanzar en el conocimiento de la realidad como producto de la interacción de varias variables.</p> <p>Permiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> * describir las relaciones entre variables. * inferir el cambio en una variable basándose en el conocimiento de otras. 	<p>En tanto el análisis correlacional es una técnica estadística, requiere de información estandarizada de carácter cuantitativo.</p> <p>Predominio de instrumentos de investigación estructurados que deben tener alto grado de validez y confiabilidad.</p> <p>En la investigación cualitativa la relación no se establece en base a criterios estadísticos, sino en la presencia de patrones en los que se combinan de ciertos modos los atributos de las categorías.</p>	<p>Se utiliza cuando:</p> <p>Hay un conocimiento cierto y preciso de las variables implicadas en el fenómeno.</p> <p>Cuando se quiere verificar hipótesis de asociación entre variables.</p> <p>Cuando se quiere explicar la fuerza y dirección de las relaciones entre variables.</p>
Investigación explicativa	Se intenta examinar la naturaleza de las relaciones, la causa y eficacia de una/s variable/s sobre otra/s, mediante comparaciones.	<p>Requiere de informaciones estandarizadas y estructuradas que permitan la comparación entre grupos y entre situaciones.</p> <p>Exige un alto control de las variables extrañas y la posibilidad de manipular las condiciones en la que ocurren los fenómenos para observar modificaciones.</p> <p>Predominio de datos cuantitativos producidos en contextos artificiales.</p>	<p>Se utiliza cuando:</p> <p>Se quiere verificar hipótesis causales</p> <p>Se pretende predecir una relación causal</p> <p>Explicar un fenómeno</p> <p>Controlar la ocurrencia de un hecho.</p>

b) Según las condiciones y el contexto en el cual se realice la observación o medición de los fenómenos.

	INVESTIGACIÓN OBSERVACIONAL	INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL
Características	Estas investigaciones se centran en la descripción y/o explicación de fenómenos tal como se presentan en la realidad.	Pretenden explicar y/o predecir el comportamiento de las variables generando condiciones particulares de observación/medición.
Naturaleza de los datos a registrar	Se estudian los fenómenos tal como se “aparecen” a la experiencia del investigador.	El estudio de los fenómenos se basa en una construcción deliberada de situaciones que le permiten al investigador “construir” los hechos en base a un modelo de análisis prefijado.
Actuación del investigador	El investigador registra la información que ofrece el fenómeno. Este antecede al interés del mismo investigador. Los hechos ya existen en la realidad, el investigador los reconoce.	El investigador manipula un conjunto de variables independientes y observa las modificaciones que se producen en las variables dependientes. Debe controlar las variables extrañas que pueden alterar la situación experimental. Los hechos los “produce” el investigador.
Características del contexto de observación/ Medición	Se abordan los hechos en su contexto natural.	El fenómeno es creado en un contexto artificial. Se aíslan aspectos o dimensiones del fenómeno real y se someten a un proceso de manipulación intencional. La situación experimental es una situación ficticia.
Tipos de investigación	Estudios exploratorios-descriptivos. Estudios descriptivos	Según el grado de control de las variables, la presencia de grupos experimentales y grupos de control y la realización de evaluaciones previas a la intervención y posteriores a ella, se pueden realizar: - Estudios pre-experimentales - Estudios cuasi-experimentales - Estudios experimentales puros

c) Según la dimensión temporal en que se realice la observación/medición de los fenómenos.

	INVESTIGACIONES TRANSVERSALES	INVESTIGACIONES LONGITUDINALES	INVESTIGACIONES TRANSECCIONALES
Características Generales	Suponen la medición de todos los casos del estudio en un sólo momento.	La medición se realiza a través de un lapso prolongado de tiempo, en el que los mismos sujetos son evaluados u observados repetidamente.	Se realiza una sola medición de casos que pertenecen a diferentes grupos, para luego mediante la comparación establecer tendencias.
Resultados que generan	Permiten obtener información acerca de la situación de un fenómeno en un momento dado del tiempo.	Permiten la descripción de cambios intrínsecos de los sujetos del estudio o de las organizaciones estudiadas, así como de las variables relacionadas con tales cambios. Permiten la descripción del cambio real experimentado por los mismos sujetos.	Permiten la descripción de la tendencia de cambio en una variable a partir de la comparación de los resultados de grupos. Las diferencias no son de los propios sujetos, sino que se deducen de los valores de los grupos.
Finalidad de su uso	Ofrecen un panorama o una fotografía de la realidad en un momento dado.	Se orientan a establecer la influencia del paso del tiempo en la modificación de las características o propiedades estudiadas.	Ofrecen una descripción del fenómeno en relación a la variable tiempo. Se generan curvas, modelos tendenciales, etc.
Características de la medición	La medición se realiza una sola vez sobre casos independientes.	Hay mediciones repetidas de los mismos sujetos.	Hay una sola medición de casos que poseen propiedades comunes.

Como se observa, los diferentes modos de tipificar una investigación se relacionan con el énfasis que se pone en determinados componentes. Conviene anotar que estas clases se combinan y por ello, el investigador debe incluir todas las referencias que permitan comprender rápidamente la estrategia de investigación seleccionada. Además, hay algunas clases de estudios que se relacionan entre sí, mostrando la necesidad de no caer en contradicciones a la hora de caracterizar el tipo de investigación que se pretende realizar.

LA SELECCIÓN DE LAS UNIDADES DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO

Si el proceso de investigación se basa en la contrastación entre modelos conceptuales y referentes empíricos, una de las cuestiones relevantes del diseño es el de la determinación de las entidades que posibilitarán el acceso a la información, las características que éstas deben poseer, así como los relativos a su número y formas de identificación. El investigador tiene que definir cuáles serán sus unidades de observación y debe fijar los criterios y procedimientos que utilizará para acceder a ellas. Sin embargo, esta tarea requiere resolver varios interrogantes. Tales como:

¿Cuáles son los criterios para seleccionar las muestras?.

¿En todas las investigaciones los modos de establecer la representatividad de los casos de estudio es la misma?.

¿Cuántos casos deben incluirse en un estudio para obtener información suficiente?.

¿Existe una cantidad de casos deseable para llegar a alguna conclusión estadística y teóricamente significativa?.

¿La cantidad de casos influye en la posibilidad de generalizar los resultados de un estudio?.

Las unidades de observación

Se denominan unidades de observación a aquellas entidades en las cuales el investigador va a poder obtener la información relativa a sus variables o categorías de análisis. Hablamos de entidades

ya que esas unidades pueden ser elementos, individuos de una especie animal o vegetal, personas, instituciones sociales, grupos o colectivos, objetos culturales, documentos escritos, etc.

De acuerdo a las unidades de análisis que interesan al investigador este debe determinar las unidades de observación, ya que en ellas encontrará los atributos o características empíricas relativas a los conceptos estudiados. Con esto queremos significar que no siempre coinciden las unidades de observación con las unidades de análisis. Por ejemplo, si pensamos en el dispositivo nacional de la Evaluación de la Calidad en las Escuelas, vemos que éste analiza variables que pueden referirse a atributos de un grupo, una institución, o un conjunto agregado de instituciones, aunque ello implique que las unidades de observación puedan ser personas particulares, tales como los alumnos o los docentes y directivos.

La población del estudio

La determinación de las unidades de observación es fundamental ya que la totalidad de ellas forman la población del estudio. Pineda, Alvarado y Canales (1994) definen la población como *“el conjunto de elementos que presentan una característica o condición común que es objeto de estudio”*. Sin embargo, no siempre es posible acceder a todas las unidades de observación que forman la población. Y aunque lo fuera, la realización de procedimientos de medición sería costosa e implicaría disponer de suficiente tiempo.

Las muestras

Por ello, en la investigación científica la mayor parte de los estudios obtienen sus datos de muestras, entendiendo por tal a *“una parte de un conjunto mayor seleccionada especialmente para extraer conclusiones”*.

Entre las dificultades vinculadas a las decisiones muestrales se encuentran aquellas relativas a los criterios en base a los cua-

les se establece la selección de los casos. Para los autores enrolados en la tradición cuantitativa la condición a observar para seleccionar la muestra es que las unidades o elementos sean suficientemente similares a la estructura general de la población. De aquí, se deriva el concepto de **representatividad** como la condición de las muestras de reflejar las similitudes y diferencias existentes en la población, partiendo del reconocimiento de la estructura interna del conjunto de casos. En la tradición cualitativa, el concepto de representatividad de la muestra se vincula más al de significatividad de los casos, en tanto cada uno de ellos presenta atributos y particularidades propias a partir de los cuales emergen las diferencias cualitativas.

Como se observa, la lógica de selección de las muestras aparece determinada por la lógica paradigmática. En la investigación cuantitativa la selección de muestras se sustenta en la homogeneidad de las unidades (para poder compararlas) y en la diferenciación interna que refleja las diferencias presentes en la población. Para ello, apela a procedimientos de selección y muestreo estadístico. En la investigación cualitativa -apoyada en la inducción- se prioriza la selección de casos típicos, preferentemente divergentes y que reflejan un amplio rango de situaciones. Esta diversidad es lo que permite -en el proceso inductivo- determinar las similitudes (aquellos rasgos generalizables) y las diferencias (rasgos atribuibles al carácter idiosincrático del caso, factores contextuales, etc.). La estrategia de selección cualitativa se basa en la diversidad y heterogeneidad de los casos, que son valiosos en tanto poseen información relevante a los fines del estudio.

⇒ *La selección del tipo de muestra está condicionada en primer término por el paradigma de investigación en el que se sitúe el científico.*

⇒ *Las muestras no son nunca adecuadas o inadecuadas en sí mismas. Su valor se deriva de la utilidad que ellas tienen para el propósito determinado en los objetivos de la investigación.*

A partir de la aclaración anterior puede inferirse que es un error extendido la relación supuesta entre el tamaño de la muestra (la cantidad de casos que incluye) y su representatividad, ya que esa relación depende de la lógica paradigmática en la que se inscribe el estudio. En la lógica cuantitativa las muestras tienen que ser extensas, mientras que en la lógica cualitativa las muestras tienden a ser intensivas. Se estudian pocos casos, pero a un mayor nivel de profundidad.

La asociación entre la cantidad de casos incluidos en la muestra y el paradigma se relativiza cuando se considera el tipo de investigación, especialmente en los estudios cuantitativos. Si se trata de una investigación experimental generalmente los casos estudiados tienden a ser reducidos, mientras que si el estudio es descriptivo o correlacional se requiere una muestra de mayor tamaño.

Ya se ha señalado que cualquier tipo de muestra es seleccionada para obtener información a partir de la cual puedan hacerse deducciones sobre un conjunto más amplio de casos que los considerados. En el caso de la investigación cuantitativa la intención paradigmática es realizar una generalización a partir de los datos, es decir se intenta extrapolar los resultados de las unidades observadas al conjunto de la población. La base de esta inferencia es la estadística y *la condición de la generalización es que la selección se haya realizado por procedimientos aleatorios, es decir que sea producto del azar estadístico o aleatorio.*

No debe confundirse el significado del término azar. En la vida cotidiana es relacionado con la casualidad. En cambio, el azar estadístico se basa en la teoría de la probabilidad. Sin embargo para poder aplicar las leyes de la probabilidad a un conjunto de datos, es necesario que todos los elementos de la población hayan tenido iguales posibilidades de ser seleccionadas. De esa manera, por el efecto de la ley de probabilidades, los casos efectivamente seleccionados presentarán una estructura similar al conjunto de la población.

Veamos un ejemplo, si en un programa de estudio de una asignatura hay siete unidades, cada una de ellas es un elemento de la

población. Si se le entrega a un alumno un bolillero y se le pide que extraiga dos bolillas de las siete que están dentro se está generando una muestra aleatoria. ¿Por qué aleatoria? Por que cada una de las siete unidades, representadas por cada bolilla, tuvo la misma posibilidad de ser seleccionada y no ha habido ningún criterio o situación que hubiese llevado a seleccionar alguna de ellas (por ejemplo elegir la bolilla que mejor se conoce). Luego de escuchar o leer el examen del alumno, se puede determinar cuánto conoce de cada una de las unidades seleccionadas del programa. A partir de eso se puede suponer que esos conocimientos son representativos de cuánto conoce acerca de la totalidad de temas que se incluyen en el programa de estudios. Es decir, se generalizan los resultados de la muestra (las dos unidades) al conjunto de la población (el conocimiento de la totalidad del programa). Dado que esas bolillas fueron seleccionadas aleatoriamente puedo inferir legítimamente que el conocimiento del alumno refleja la cantidad total de conocimientos que posee sobre el conjunto de temas del programa. Así, la calificación final obtenida por el alumno es una estimación obtenida a partir de una muestra de sus conocimientos.

Tipos de muestras

A las muestras conformadas bajo los criterios de aleatoriedad y representatividad estadística se las denomina muestras probabilísticas y se utilizan solamente en el contexto de la investigación cuantitativa. En ese mismo paradigma también encontramos muestras llamadas no probabilísticas, ya que en ellas no se ha respetado el criterio de aleatoriedad en la selección. Los elementos se han seleccionado por algún criterio o situación particular que hace suponer que no se respeta el supuesto de homogeneidad entre la muestra y la población. De hecho, la selección de las muestras en los estudios cualitativos es siempre de tipo no probabilístico.

Se denomina **muestreo** a los procedimientos que se siguen para seleccionar los casos o elementos que conformarán la muestra.

Los procedimientos de muestreo son variados y reciben nombres diferentes según la disciplina. Sin embargo, la distinción entre muestreos probabilísticos y no probabilísticos es compartida en todas las disciplinas. Los primeros tienen como finalidad transferir los resultados de la muestra a la población a través de una generalización de los datos. Los muestreos no probabilísticos en cambio, tiene un alcance más limitado. Su finalidad es comparar los datos con otros casos similares y traducir en generalizaciones los descubrimientos realizados en base a la muestra, pero no permiten la extrapolación de los datos ni de sus conclusiones.

En el siguiente cuadro se presenta una variedad de tipos de muestras probabilísticas y no probabilísticas, con su correspondiente caracterización. Como dijimos, en diferentes textos se proponen nombres diferentes para el mismo procedimiento muestral. La clasificación que realizamos de las muestras no probabilísticas permite incluir en ellas tanto la nomenclatura y alcance de las muestras cuantitativas como cualitativas.

TIPO DE MUESTREO	CARACTERÍSTICAS
<i>M U E S T R A S N O P R O B A B I L Í S T I C A S</i>	
Muestras accidentales o de agrupamiento casual	Se forman por elementos que se reúnen casualmente por la ocurrencia de ciertos fenómenos particulares, o por que forman grupos de fácil acceso.
Muestras decisionales	Los elementos de la muestra que se seleccionan son elegidos por el investigador, porque reúnen algún criterio que a su juicio lo convierten en un caso relevante o caso típico para los fines del estudio.
Muestras de cuotas	Se denominan así por que los investigadores definen de antemano una cantidad determinada de casos para cada categoría de datos. No se utiliza otro criterio para seleccionar los casos que la cantidad a incluir en la cuota.
Muestras de expertos	Se eligen informantes claves que supuestamente conocen a fondo las características del fenómeno

Muestras de propósito o intencionales	<p>que se investiga. La selección de estos informantes tiende a elegir casos representativos de la diversidad intrínseca de la población.</p> <p>Se seleccionan aquellos casos que pertenecen a ciertos subgrupos de la población, con la intención de generar hipótesis comprensivas.</p>
<i>MUESTRAS PROBABILÍSTICAS</i>	
Muestras aleatorias simples	Es un “método de selección de muestras en el cual las unidades se eligen individual y directamente por medio de un proceso aleatorio, en el que cada unidad no seleccionada tiene la misma oportunidad de ser elegida que todas las otras unidades en cada extracción de la muestra” (Lininger).
Muestras estratificadas	Se basa en el muestreo aleatorio simple. Se definen previamente estratos que representan características claramente diferenciales de la población y se seleccionan elementos de cada estrato por procedimientos aleatorios. Cuando la proporción de casos a seleccionar se mantiene igual en todos los estratos se llaman muestras estratificadas proporcionales. Cuando se seleccionan fracciones muestrales diferentes - generalmente para compensar las diferencias de tamaño entre los estratos- se denominan muestras estratificadas no proporcionales.
Muestras polietápicas	Se realizan muestreos aleatorios progresivos sobre diferentes unidades de observación. Primero se elige aleatoriamente un conjunto de unidades y luego dentro de ellas se seleccionan unidades cada vez más particulares. Por ejemplo, primero se seleccionan escuelas, luego cursos dentro de las instituciones elegidas y, finalmente dentro de cada grado se seleccionan algunos alumnos. Debe respetarse en todos los niveles que la selección sea aleatoria.
Muestras de áreas o conglomerados	Se seleccionan áreas geográficas y se incluyen en la muestra la totalidad o una muestra de los elementos que la conforman.

MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La dimensión de las técnicas de recolección de información confronta al investigador a un proceso de toma de decisiones para optar por aquellas técnicas que sean más apropiadas a los fines de la investigación. Dicha decisión guarda estrecha relación con la naturaleza del objeto de estudio, con los modelos teóricos empleados para construirlo y con la lógica paradigmática de la que el investigador parte.

En las ciencias empíricas la dimensión de las técnicas de recolección de información es clave en el proceso metodológico. Señalamos oportunamente que los referentes empíricos son los que permiten justificar las conclusiones teóricas, por lo que los procesos implicados en la construcción y obtención de tales referentes son una tarea relevante de la actividad investigativa. Esta dimensión del proceso metodológico intenta resolver una serie de cuestiones vinculadas a los procedimientos de obtención de información, así como a su valoración como fuentes apropiadas para convertirse en datos científicos.

Los lectores ya habrán advertido una sutil diferenciación entre información y datos. Esta distinción pretende remarcar el carácter del dato científico como una construcción y no como un simple relevamiento o recabación de informaciones que están a la vista y que el investigador captura a través de sus técnicas e instrumentos. Lo que diferencia un conjunto de información de un conjunto de datos científicos, es que éstos adquieren tal condición en tanto poseen alguna significación o han sido significados por alguna teoría. Obtener información consiste en generar algún tipo de registro

(escrito, numérico, visual, auditivo, etc.) acerca de los fenómenos, pero no toda información sirve como dato científico. El dato es construcción del investigador en tanto sus esquemas teóricos dotan de significado y sentido a algunos indicios materiales que observa en la realidad, pero también el dato es una reconstrucción de lo real, ya que a partir de ciertas evidencias se construyen nuevos mapas cognitivos acerca de los fenómenos.

Sin embargo, para que podamos arribar al dato científico, tenemos que generar la información adecuada. Lo que no implica que cualquier información es válida para generar datos, sino sólo aquella que constituye una referencia empírica al concepto estudiado. Recordemos que la dinámica que se da entre referentes empíricos y modelos conceptuales es fundamental en la tarea científica y que de su adecuada articulación e integración se derivan los dos requisitos en base a los cuales se certifica la calidad de un conocimiento científico: validez y confiabilidad.

En su evolución, las disciplinas científicas han desarrollado una serie de procedimientos generales para la obtención de información relevante. A partir de las características de los objetos de estudio y de la evolución tecnológica de los instrumentos de medición y registro de información, esos procedimientos generales se han particularizado en cada disciplina, manteniendo su estructuración general como procedimiento.

ACERCA DE LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Como es sabido el término método significa conjunto de pasos orientados hacia un fin. En este caso, los métodos de recolección de información científica indican procedimientos generales para la generación de los datos. De alguna manera el método es general y la técnica constituye una versión particular de ese método. Ello implica que un mismo método puede disponer de varias técnicas para la generación de la información. Por ejemplo, uno de los métodos de recolección de información más utilizados en la ciencia es la observación. Pero cada disciplina científí-

ca ha desarrollado técnicas particulares de observación según el tipo de fenómeno que estudia, el uso de instrumentos mecánicos, etc., dando lugar a una amplia variedad de técnicas de observación, muchas de las cuales son compartidas por varias disciplinas.

En la bibliografía metodológica de origen disciplinar generalmente se utilizan de modo intercambiable ambos términos y por eso método y técnica quedan asimilados. Dado que este texto pretende presentar los temas metodológicos de modo plural, creímos conveniente efectuar la distinción conceptual, aunque en los capítulos siguientes utilizamos la denominación de técnicas de recolección de información.

¿Qué significa la palabra técnica? En su sentido etimológico significa arte y forma de actuación. Ambas acepciones resaltan el carácter procedimental de la técnica; la primera destaca el sentido creativo del concepto, mientras que la segunda remarca el componente prescriptivo. Ambos significados vinculan la técnica con formas o procedimientos de actuación práctica. En el lenguaje común, el concepto de técnica hace referencia a los procedimientos o formas de realizar las distintas actividades en una forma estandarizada; al modo de utilización de los instrumentos y máquinas que se usan para la realización de las tareas particulares, así como a la preparación de tales instrumentos.

En el campo de la metodología de la investigación científica el concepto de técnicas de recolección de información alude a los procedimientos mediante los cuales se generan informaciones válidas y confiables, para ser utilizadas como datos científicos. La función primordial de las técnicas de recolección de información es la observación y registro de los fenómenos empíricos; registros a partir de los cuales se elabora información que permite generar modelos conceptuales (en la lógica cualitativa) o contrastarla con el modelo teórico adoptado (en la lógica cuantitativa).

A la luz de la definición primera que hemos dado del concepto técnica, podemos extraer algunas claves para caracterizar las técnicas de recolección de información. Las técnicas de recolección de información científica comprenden los procedimientos

para:

- 1) Realizar observaciones (en el sentido epistemológico) de la realidad.
- 2) Elaborar los instrumentos que posibiliten tal observación o medición (test, encuestas, entrevistas, protocolos proyectivos, aparatos mecánicos de registro de imágenes, etc.).
- 3) Evaluar la validez de esos instrumentos. Debe determinarse si esos instrumentos permiten observar y registrar los fenómenos que son objeto de la investigación; la cuestión clave es si los instrumentos miden lo que se quiere medir.
- 4) Aplicar esos instrumentos a los sujetos o fenómenos sociales bajo estudio siguiendo ciertos procedimientos y rutinas estandarizadas y de cuyo cumplimiento se deriva la calidad de los datos obtenidos.
- 5) Procesar y analizar la información sin introducir sesgos o distorsiones en su interpretación.

Como se deduce del párrafo anterior, la cuestión de las técnicas de recolección de información remite a una intensa tarea por parte del investigador. Las acciones metodológicas referidas a este aspecto requieren que el investigador sea creativo en el uso de las técnicas, pero que respete los procedimientos prescriptos por cada una de ellas.

Una cuestión importante para destacar es que un mismo objeto de estudio puede ser abordado mediante la utilización de diferentes técnicas de recolección de información. Por ello el investigador debe conocer los métodos y técnicas disponibles en su campo disciplinar y evaluar la conveniencia de su uso en función del problema que ha planteado. A su vez, para la aplicación de una técnica el investigador puede contar con un amplio abanico de adaptaciones de ellas y con variedad de instrumentos de obtención de información.

Respecto al concepto de instrumento de obtención de información, de acuerdo a la tradición de investigación se los llama

instrumentos de medición (enfoque cuantitativo) o instrumentos de registro (enfoque cualitativo). El instrumento es el mecanismo o dispositivo que utiliza el investigador para generar la información. Estos instrumentos pueden ser aparatos de carácter mecánico, los formularios de un cuestionario, una guía de observación estructurada, una cámara de video, etc. En algunos casos los instrumentos “amplifican” las capacidades perceptivas del investigador, en otros contienen los estímulos o reactivos para que se genere la información, mientras que otros instrumentos facilitan el registro de los sucesos.

En resumen, el método de recolección de información es un procedimiento amplio que se especifica en ciertas técnicas de alcance general. Estas prescriben unos procedimientos relativos a varias acciones que debe realizar el investigador. La elección, construcción y validación de instrumentos ponen en juego la capacidad de inventiva del investigador, así como su inteligencia estratégica para construir instrumentos que le permitan obtener la información que necesita para su estudio.

POSIBLES POSICIONES DEL INVESTIGADOR FRENTE A LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Elegir una técnica y/o el/los instrumento/s: cuando el investigador formula un problema es importante detectar si hay estudios previos realizados y, en ese caso, analizar las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron. Si los instrumentos son válidos, pueden utilizarse con confianza para obtener la información necesaria. El uso de instrumentos ya probados, permite la comparación de los resultados propios con los de otros estudios, enriqueciéndose las conclusiones.

Validar una técnica y/o los instrumentos: puede suceder que ya existan técnicas e instrumentos de obtención de información, pero que no se tenga certeza acerca de su utilidad en cierto contexto o que por haberse construido para el estudio de otras poblaciones, haya ciertas dudas acerca de su validez. En ese caso el investigador tiene que validar la técnica y los instrumentos para asegurarse que los datos que se obtengan de su uso son válidos y confiables.

Construir los instrumentos: a veces los investigadores tienen dificultades para acceder a instrumentos de obtención de información ya elaborados o los disponibles no se ajustan a las necesidades de la investigación, por lo que deben construir los instrumentos adecuados a sus interrogantes.

Nuevamente podemos observar cómo la cuestión de las técnicas de recolección de la información, confronta al investigador con la toma de decisiones y la valoración de cual es la más apropiada para sus fines. Esto refuerza lo que decíamos al comienzo; la información científica no está “naturalmente” a la vista del investigador, sino que éste observa recortes o perspectivas de esa realidad elaboradas a partir de los instrumentos de obtención de información que utilice, dentro del procedimiento estandarizado propio de la técnica seleccionada.

La selección de una técnica de recolección de información está íntimamente relacionada con el objeto de estudio, ya que la naturaleza del objeto condiciona la vía de acceso a la observación. Como ya se ha dicho, la dimensión de la técnica está condicionada por la dimensión epistemológica y por las decisiones metodológicas que adoptó el investigador en su estrategia metodológica. De ello se deduce que las técnicas son subsidiarias del modelo teórico y de la lógica que el investigador haya seleccionado para confrontar la teoría con los fenómenos bajo estudio.

No debe olvidarse que cada una de las técnicas de recolección de información prioriza ciertos aspectos de la realidad o es más útil para captar manifestaciones diferentes del fenómeno. Además, cada una de ellas parte de una serie de presupuestos acerca de la realidad y de la posición del investigador en el trabajo de campo. Esos presupuestos condicionan su uso y aplicabilidad y, en sí mismas, las técnicas conllevan una carga teórica que debe ser considerada y evaluada por el investigador.

Las técnicas de recolección de información se presentan metodológicamente como una serie de prescripciones y recomendaciones que el investigador debe respetar como condición para asegurar la validez y confiabilidad de los datos. Esas recomendaciones son a su vez procedimentales y actitudinales, es decir le

indican al científico cómo debe proceder en el proceso de observación y registro de información y también dan pautas acerca de cómo debe actuar.

Como se señaló la elaboración de instrumentos de obtención de información es sólo un aspecto de las técnicas de investigación y, por ello, no deben confundirse. Los instrumentos de recolección de datos son dispositivos que permiten al investigador observar y/o medir los fenómenos empíricos, son artefactos diseñados para obtener información de la realidad.

REQUISITOS DE LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La literatura metodológica llama la atención sobre algunas propiedades de las técnicas de recolección de información. En general, todas esas propiedades se derivan de los requisitos de validez y confiabilidad, aunque cada tradición de investigación establece criterios y nomenclaturas propios para designar tales propiedades.

A través de distintos dispositivos tendientes a controlar la validez y la confiabilidad se garantiza el cumplimiento de los cánones de científicidad del conocimiento producido en la investigación. La función de estos dispositivos es tratar de evitar que el investigador introduzca sesgos o distorsiones sistemáticas. La fiabilidad y la validez son cualidades esenciales que han de tener todas las pruebas o instrumentos de recolección de datos. Si el instrumento reúne estos requisitos hay cierta garantía de los resultados obtenidos en el estudio y por lo tanto sus conclusiones pueden ser creíbles.

En rasgos generales se define **la confiabilidad** como “la capacidad del instrumento para arrojar datos o mediciones que correspondan a la realidad que se pretende conocer”. Sus propiedades incluyen la exactitud de la medición o registro, la consistencia o estabilidad de la medición en diferentes momentos. Un instrumento será confiable en la medida que los valores que se obtengan representen los valores reales en la variable medida. Tam-

bién será confiable cuando aplicado dos veces a los mismos objetos produce resultados similares o cuando siendo aplicado por dos investigadores diferentes al mismo objeto, los resultados son los mismos.

La fiabilidad (o confiabilidad) o **consistencia** se predica de los procedimientos seguidos en la recolección de datos y se la define usualmente como la estabilidad, es decir el grado en que las respuestas o el registro de observaciones son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación. Esta cualidad hace referencia a la posibilidad de replicar los estudios, es decir que otros investigadores siguiendo los mismos procedimientos en contextos iguales o similares, deberían observar más o menos los mismos resultados utilizando los mismos instrumentos.

La confiabilidad externa o **transferibilidad** se vincula con la capacidad de transferir los resultados a otras situaciones o de aplicar los resultados de una investigación a otros sujetos y contextos.

Pautas para mejorar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de información

- ⇒ Brindar instrucciones claras acerca de los procedimientos de observación y registro de la información. Es decir, se estandariza el proceso de registro.
- ⇒ Tratar que la utilización de los instrumentos se realice en condiciones materiales y contextuales similares. Ello permite la comparabilidad.
- ⇒ Atender a los procedimientos señalados por cada técnica para reducir los errores de medición (evitar la ambigüedad, utilizar lenguaje claro, atender a los aspectos formales de diseño y almacenamiento de información, etc.).
- ⇒ Realizar siempre una prueba piloto de los instrumentos. En el caso que se utilicen aparatos mecánicos, verificar la precisión de su medida y la adecuada calibración.
- ⇒ Respetando la particularidad de cada técnica se sugiere la evaluación repetida de la misma variable. Por ejemplo, en un cuestionario incluir más de una pregunta sobre el tema en estudio. En una medición de laboratorio se deben obtener varias medidas de la misma muestra o caso analizado.

La **validez** de un instrumento de recolección de información es definida como la propiedad del instrumento para medir/observar lo que se pretende medir/observar. Esta condición es fundamental para obtener la confiabilidad, ya que por más precauciones que se tengan para obtener la información, si ésta no es un referente empírico adecuado de la variable teórica, los datos no serán ni válidos ni confiables.

La validez se relaciona con la verosimilitud o más precisamente con la correspondencia entre el modelo teórico construido en la investigación y la realidad empírica. Se habla de validez interna o **credibilidad** para referirse a la congruencia entre las observaciones realizadas en el trabajo de campo y la realidad tal como la perciben los sujetos o como la describen otros científicos. También se identifica una validez externa o confirmabilidad, definida como la garantía de que los descubrimientos de la investigación no están sesgados por diferentes aspectos derivados de la subjetividad del investigador. La pregunta clave sería ¿los constructos teóricos y los instrumentos se correlacionan con la realidad que efectivamente se quiere observar?

Pautas para mejorar la validez de los instrumentos de recolección de información

- ⇒ Cualquiera sea la tradición metodológica, el requisito básico es que el investigador tenga un manejo claro y preciso del significado teórico de los conceptos relativos a las variables y categorías incluidas en su estudio.
- ⇒ En la tradición cuantitativa, la validez de los instrumentos se basa en la calidad del proceso de operacionalización de las variables. En la tradición cualitativa, la validez se va construyendo a través de sucesivas aproximaciones al objeto en estudio.
- ⇒ Realizar estudios piloto y pruebas de los instrumentos en condiciones y situaciones similares a las que se realizará la aplicación definitiva del instrumento.
- ⇒ Someter los instrumentos y procedimientos a análisis y discusión con otros expertos.
- ⇒ Verificar la calidad de la información que se genera mediante la aplicación de los instrumentos y su pertinencia en relación a las variables estudiadas.

En la tradición cuantitativista son numerosos los procedimientos de base estadística que tratan de dar garantía de la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de información a partir de técnicas especiales de análisis.

En los últimos tiempos varias disciplinas científicas han incorporado la triangulación como uno de los procedimientos para asegurar la validez y la confiabilidad de la información que utilizan. Pese a su creciente uso en las ciencias sociales, los procedimientos de triangulación también son comunes en las ciencias biológicas, en las disciplinas tecnológicas y en algunas de las ciencias naturales. Este procedimiento consiste en combinar resultados obtenidos por diferentes instrumentos o por distintos observadores, por ambos a la vez o por someter un mismo cuerpo de datos a distintos análisis teóricos.

La triangulación no se reduce a lo metodológico y según la conocida clasificación de Denzin (1994), habría cuatro tipos de triangulación:

1. *Triangulación de datos*: consistente en comparar datos provenientes de distintas fuentes y que se refieren a la misma acción o al mismo acontecimiento. Presenta tres subtipos: a) de tiempo; b) de espacio; y c) de personas. Estas últimas pueden ser analizadas en tres niveles: agregado, interactivo y colectivo.
2. *La triangulación de investigadores*: consiste en utilizar diferentes observadores en el análisis de la misma situación o contexto y en someter los materiales del trabajo de campo a una confrontación de los colegas, para evaluar su calidad, elaborar categorías consensuadas y afinar las interpretaciones acerca de los datos.
3. *Triangulación de teorías*: consistente en aplicar diferentes modelos teóricos a un conjunto de datos o a un modelo conceptual. Este tipo de triangulación permite construir una estructura conceptual más integrada que se corresponda con la complejidad de los objetos reales.
4. *La triangulación metodológica*: que puede implicar la

triangulación dentro del mismo método o entre métodos diferentes. En el mismo proceso se puede utilizar diferentes técnicas e instrumentos provenientes de un método particular referidas al mismo objeto; o también se puede utilizar una combinación de métodos (la observación, la entrevista, el análisis de documentos, etc.) que van a dar mayor consistencia a la información y reducir los sesgos que producen los instrumentos particulares.

En los capítulos siguientes se realiza un tratamiento particular de cada una de las técnicas generales de recolección de información.

LA OBSERVACIÓN COMO TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Una de las actividades básicas de la ciencia es la observación de los fenómenos. Las disciplinas científicas han desarrollado estrategias especiales de observación de aquellos aspectos de la realidad que constituyen su núcleo de interés. Este capítulo aborda la técnica de observación, poniendo especial énfasis en la observación en contextos naturales, desde la perspectiva de las ciencias sociales y humanas. Se presentan diferentes enfoques sobre la observación según su encuadre dentro de los paradigmas de investigación, así como las técnicas e instrumentos más comunes.

CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA TÉCNICA DE OBSERVACIÓN CIENTÍFICA

Nuestro cuerpo está habilitado para captar el mundo externo a través de la información que le aportan los sentidos. Esta información se internaliza y organiza en el cerebro a través de la sensación, que nos permite decodificar el mundo en que vivimos y reconocerlo en términos de imágenes, sonidos, texturas, sabores y olores.

La vista es el sentido que nos permite captar la imagen a través del ojo humano. Casi todos los ojos miran, pero son pocos los que observan y menos aún los que ven. La **mirada** es un acto sensitivo, que selecciona imágenes de manera inconsciente y que no presta atención, más que para permitirles a las personas circular por lo cotidiano. En tanto, que la acción de **ver** implica un acto de conciencia en donde el entorno percibido no pasa inadvertido al ojo que mira.

Observar es un acto de voluntad consciente que selecciona una zona de la realidad para ver algo. Implica un acto total en el

cual el sujeto que observa está comprometido perceptivamente en forma holística, es decir, que además de la vista utiliza el oído -la escucha-, el olfato, etc., y las categorías culturales internalizadas que le permiten ordenar y dar sentido a lo que percibe.

La observación en tanto procedimiento que empleamos como sujetos de conocimiento para captar la realidad, se constituye en el instrumento cotidiano para entrar en contacto con los fenómenos. La vida cotidiana se encuentra guiada por los procesos de observación que el sujeto realiza de su entorno; observación que se encuentra condicionada por los supuestos del sentido común y por la subjetividad de quien realiza la acción de observar.

Puede definirse a la observación científica como *“una técnica de recolección de información consistente en la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad (natural o social) mediante el empleo de los sentidos (con o sin ayuda de soportes tecnológicos), conforme a las exigencias de la investigación científica y a partir de las categorías perceptivas construidas a partir y por las teorías científicas que utiliza el investigador”*.

Para que la observación sea considerada científica debe reunir los siguientes requisitos:

- ⇒ Que esté orientada por alguna teoría científica.
- ⇒ Que sirva a un problema ya formulado de investigación.
- ⇒ Que sea planificada y se realice de modo sistemático.
- ⇒ Que guarde relación con proposiciones científicas más generales.
- ⇒ Que emplee instrumentos objetivos, es decir, que aspire a observar, registrar e interpretar los hechos de tal forma que otras investigaciones puedan verificar sus hallazgos.
- ⇒ Que esté sujeta a algún control para la comprobación de su validez y confiabilidad.

Dentro de las **características de la observación directa** como técnica de recolección de datos científicos podemos destacar:

- ⇒ Constituye un modo de recolección de datos que se asienta sobre la base de lo percibido por los propios sentidos del investigador. Esto la diferencia de otras técnicas de investigación que dependen de la información que aportan los sujetos de estudio.
- ⇒ Consiste en el estudio de fenómenos que existen en su estado natural o se producen espontáneamente; y también de aquellos acontecimientos provocados artificialmente como en el caso de los experimentos.
- ⇒ Realiza el análisis e inspección de fenómenos o acontecimientos que están presentes en el campo perceptivo actual, y que pueden referirse a hechos o acontecimientos pasados o presentes.
- ⇒ Se realiza siguiendo los requisitos exigidos por la investigación científica.

TIPOS DE OBSERVACIÓN

La técnica de observación es utilizada por diferentes disciplinas empíricas que la han perfeccionado y adaptado según las particularidades del fenómeno que se somete a estudio. En rasgos generales encontramos los siguientes tipos de observación:

a) Según el grado de implicación del observador con la realidad observada:

- ⇒ *Observación no participante.* Supone un cierto distanciamiento del investigador respecto a los fenómenos de la realidad observada. En el caso de las ciencias naturales es el tipo de observación predominante ya que el tipo de fenómeno no contribuye a una implicación personal capaz de modificar las características del fenómeno. En cambio en la investigación social, el observador no participante adopta una clara posición para no involucrarse con la situación que observa; es decir, adopta un rol de espectador de la

realidad y evita realizar acciones que modifiquen o alteren el fenómeno que le interesa observar. Por ello, la observación no participante es más efectiva cuando se estudian situaciones o hechos sociales que suceden en “escenarios públicos”, ya que en esos contextos el investigador puede desplegar toda su atención en el acto de observar; pues su presencia no modificará la ocurrencia de aquello que desea investigar.

⇒ *Observación participante.* Supone la participación más o menos intensa del observador en la realidad observada. Según sea el nivel de participación y su prolongación en el tiempo se clasifica en:

- La observación que implica una interacción con la realidad a observar, pero que no se prolonga en el tiempo. Es lo que caracteriza al reportaje científico o a otros modos de observación en los que el investigador ingresa a la situación modificándola temporalmente mediante el ejercicio de su rol.
- La observación antropológica o etnográfica que supone la convivencia durante un período prolongado de tiempo del investigador con el grupo a investigar. Convivencia que le permite al observador registrar todas las particularidades de la vida social, política, cultural y económica de un grupo o comunidad. La observación participante es uno de los modos de investigación que permite describir las acciones y las formas de vida que caracterizan a un grupo, es decir, que permite prestar mayor atención a las «prácticas» y al «significado» que le otorgan a las mismas los propios actores. Se trata de que el investigador se convierta él mismo en un nativo a través de la inmersión en la realidad social que analiza. De este modo el investigador pretende aprehender y vivir una vida cotidiana que le resulta ajena. Para ello se ocupa de observar, acompañar y compartir con los actores las rutinas típicas y diarias que conforman la experiencia del grupo que se está observando. La vida cotidiana

se convierte en el medio natural en que se realiza la investigación. Según Goetz y LeCompte (1988) “*la observación participante de carácter antropológico, sirve para obtener de los individuos sus definiciones de la realidad y los constructos con los que organizan su mundo; así como, también, para que el investigador elabore un discurso descriptivo de la situación*”. Esta técnica la empleaban los antropólogos para estudiar comunidades primitivas; no obstante se han realizado observaciones participantes de comunidades que participan de organizaciones culturales particulares, como por ejemplo grupos de inmigrantes, de drogadictos, etc.

En resumen, lo que caracteriza a estas dos modalidades de observación participante es la clara asunción de un rol activo del investigador que puede llegar a modificar el fenómeno. Las diferencias más importantes se relacionan con el tiempo de permanencia en la situación a observar y el grado de implicación e inmersión del observador en el contexto situacional.

b) Según su grado de cientificidad:

- ⇒ *Observación precientífica.* No constituye una técnica en sí misma sino más bien una “actitud”, es decir la disposición de un sujeto para captar los fenómenos o acontecimientos de la realidad. Esta disposición actitudinal del sujeto se constituye en la cualidad básica para la adquisición de conocimientos rigurosos y sistemáticos necesarios para la instrumentación de la observación científica.
- ⇒ *Observación global.* Este tipo de observación se puede considerar una técnica pues supone la posibilidad de aplicar procedimientos generales que posibiliten al investigador establecer un contacto general con la realidad a investigar; de ese modo puede obtener un conocimiento básico de la misma en sus aspectos fundamentales, a los fines de instrumentar procedimientos de investigación más especí-

ficos. La finalidad de la observación global consiste en aprehender (captar) los atributos generales de la realidad a estudiar. Permite pasar de un nivel de realidad más amplio a uno más pequeño.

- ⇒ *Observación descriptiva.* La observación descriptiva es una técnica de investigación que permite reconstruir la realidad observada en sus detalles significativos; detalles que adquieren sentido sólo si se los integra a la situación acontecida en su conjunto. En este tipo de observación el investigador no necesita partir de una hipótesis explícita previa, solo basta con que defina los aspectos del campo de observación que van a ser objeto de su atención.
- ⇒ *Observación explicativa.* La observación explicativa es aquella técnica de investigación cuya finalidad consiste en comprobar determinadas hipótesis formuladas previamente.

c) Según la modalidad perceptiva:

- ⇒ *Observación directa:* es aquella situación de observación en la cual apelamos directamente a nuestros sentidos como instrumentos de registro de la información. La observación directa supone que podemos asignar y/o determinar las propiedades y atributos de los fenómenos utilizando directamente los sentidos y apoyándonos en algunos casos en ciertos instrumentos de medición que ofrecen sistemas universales de medida. Atributos como el color, la forma, la magnitud, el sabor, el olor, el peso, etc. son directamente accesibles a través de los sentidos, aunque observamos que se trata de cualidades directamente observables.
- ⇒ *Observación indirecta:* ocurre cuando el acto de observación requiere de la utilización de instrumentos apropiados para la captación de las características del fenómeno. La dependencia del observador de los instrumentos es fundamental en este tipo de observación. Los instrumentos no reemplazan las capacidades perceptivas del investigador, sino que las potencian permitiendo la descripción y carac-

terización del objeto en un nivel de complejidad y profundidad superior a la que podría alcanzarse con el simple uso de los sentidos. Entre los numerosos ejemplos disponibles en la ciencia puede citarse la observación de fenómenos a través de telescopios y microscopios que han permitido conocer la constitución material de los fenómenos reales con un nivel de detalle y precisión muy superior a la que se puede captar simplemente con la vista.

d) Según las condiciones de observación:

- ⇒ *Observación en contextos naturales:* es la que se realiza en el entorno o en la situación en que se produce el fenómeno que se está estudiando. El entorno puede ser físico-natural (como los que observamos en los estudios de especies animales) o socio-cultural (las conductas humanas en ambientes e instituciones específicas de la sociedad). Aquí el investigador observa y registra los hechos, acontecimientos y procesos que suceden en el contexto, sin ser él mismo el agente causal del fenómeno observado.
- ⇒ *Observación en situaciones artificiales:* en ella el investigador provoca o genera situaciones para observar el efecto que producen las mismas sobre el fenómeno estudiado. Se trata de situaciones artificiales porque el investigador manipula intencionalmente algunos aspectos de la realidad para obtener ciertas explicaciones a partir de la observación. Este tipo de observación es la que caracteriza a los estudios experimentales.

FASES DE LA OBSERVACIÓN

La observación supone por parte del investigador el trabajo en terreno, es decir exige su presencia en el entorno en el que se presenta la situación que le interesa. De ahí que, el investigador en el trabajo de observación deba cumplimentar una serie de fases para llevar a cabo su indagación. Estas fases si bien suponen su realización de una manera secuencial y consecutiva se ponen en juego a lo largo de todo el trabajo de campo. En la presenta-

ción de estas fases tendremos en cuenta la particularidad de la observación en el contexto de las ciencias sociales y humanas, ya que es en ellas donde la presencia del investigador puede llegar a modificar las características de la situación. En el caso de las ciencias biológicas y/o de la salud o en algunas de las ciencias naturales interesadas en el estudio de poblaciones o de especies, las fases de la observación son similares aunque la interacción con los objetos estudiados presenta características diametralmente opuestas.

En la observación se distinguen las siguientes fases:

⇒ ***Selección de un campo de realidad a observar***

En la observación la primera tarea del investigador consiste en seleccionar un campo de la realidad a observar. El **campo** es la realidad que se pretende analizar a través de la observación de los distintos **contextos o escenarios** en los que esa realidad se manifiesta. El campo se caracteriza por la generalidad, mientras que los escenarios remiten a situaciones y espacios concretos en los que se encuentra la información relevante. De ahí que, es necesario definir dentro del campo seleccionado cuáles son los escenarios más apropiados en donde se manifiesta la situación a observar.

La elección de un campo puede obedecer a que el investigador tenga un interés teórico por un campo de observación en particular, o a que tenga mayor facilidad de acceso a una situación, o incluso aprovechar una situación para estudiarla.

⇒ ***Negociación del acceso al escenario***

Una vez que el investigador ha seleccionado el/los escenario/s en donde va a realizar la observación; de acuerdo a las características de éstos -sean escenarios públicos o privados- necesitará negociar el acceso al escenario. Esta negociación es una fase clave para realizar la observación ya que tiene por finalidad solicitar el consentimiento de la organización y de los sujetos a observar; consentimiento que autoriza al investigador y que naturaliza su presencia en el escenario.

Taylor y Bogdan (1997) reconocen dos tipos de enfoques para solicitar el acceso a las organizaciones a investigar. Estos son el *enfoque directo* que se puede realizar a través de una carta oficial o un requerimiento de alguna autoridad competente; y el *enfoque indirecto*, en el cual se recurre a amigos, parientes y conocidos que tengan contactos dentro de las organizaciones.

⇒ *El acceso al escenario*

Una vez que el investigador ha negociado el acceso al escenario está en condiciones de ingresar en él. Se produce entonces el acceso al escenario. Cuando el investigador debe ingresar a un escenario, entra en contacto con un sistema de relaciones sociales estructuradas en torno a roles y jerarquías de funciones que dificultan o facilitan la tarea del investigador. Dentro de este sistema de relaciones sociales, se denomina con el término de «portero» a aquella persona que facilita el ingreso al escenario y que ayuda al investigador a descubrir los códigos necesarios para comprenderlo e interactuar en él.

Las condiciones de acceso al escenario dependen de las características de los mismos. De ahí que los escenarios presentan diferentes grados de **accesibilidad** y de **visibilidad**. La **accesibilidad** se refiere al grado de dificultad que tiene el investigador para acceder a los escenarios; en tanto que la **visibilidad** hace referencia al grado de información explícita o palpable que el observador tiene sobre el contexto o situación. Ambas características condicionan la posición del investigador y el grado de comprensión de la realidad observada, así como **las estrategias** que utilizará para ingresar al campo.

El empleo de *estrategias de entrada al escenario* tendrá consecuencias directas sobre la cantidad y la calidad de información que proveerá el contexto observacional. De ahí que, de acuerdo a las características de visibilidad y accesibilidad a los escenarios, el investigador empleará **estrategias**

abiertas o estrategias de observador encubierto. Las **estrategias abiertas** son aquellas en las que no se vulnera el derecho a la privacidad de los grupos humanos, en ellas el investigador negocia y pacta su presencia en el escenario. El otro modo de acceder a un escenario es hacerlo de manera **encubierta**. En estos casos quien investiga no informa a los observados acerca de su función, ni hace conocer que ellos son sujetos de un proceso de investigación.

En una investigación abierta el investigador debe gestionar la tensión que su presencia produce ante los observados. Por ello es importante aclarar a las personas el sentido de la presencia de quien investiga en el escenario. No es imprescindible señalar todas las razones que motivan la estancia en el campo, pero resulta útil contestar siempre las preguntas de los actores. Deben ser respuestas coherentes y preferentemente las mismas para todos ellos. Si se pretende que una persona colabore en una investigación abierta, además de dejarle claro que su colaboración es voluntaria y que la información es anónima y confidencial, el observado debe constatar en todo momento la sinceridad de quien investiga.

En una investigación encubierta el investigador se “camufla” para conseguir que su identidad social permanezca oculta. Para ello debe tener un buen conocimiento previo de las reglas sociales que rigen en el escenario analizado. El rol que desempeña el observador debe adecuarse, pues, a lo socialmente previsto según las normas de interacción vigentes en el escenario. La necesidad de elaborar una imagen de sí mismo no acorde con la usual, a pesar del entrenamiento, es una actividad complicada y cansadora para la persona que investiga, ya que supone aparentar ser lo que no se es.

⇒ **Estancia en el escenario**

Una vez que el investigador negoció el acceso al escenario debe permanecer en él a fin de llevar a cabo la tarea propia

de la observación. En esta fase la actividad se centra en la recogida de datos, observando lo que ocurre a su alrededor; a fin de establecer descripciones lo más completas posibles acerca del ambiente, el entorno, las percepciones, conductas y reacciones de los sujetos, como así también de las formas de sus intercambios.

Desenvolverse en un contexto extraño suele generar en el investigador tensión y ansiedad. Ambos factores pueden distorsionar la capacidad de observación. Por ello, es necesario que quien investiga desarrolle relaciones de confianza y cooperación con los actores presentes en los escenarios del campo. La calidad y la cantidad de la información recibida será óptima si quienes la ofrecen lo hacen desde una relación social buena respecto a quien investiga. Son los propios sujetos observados quienes aportan las claves que permiten entender el sentido de sus actuaciones.

En las investigaciones de tipo cuantitativo el investigador puede guiarse por las recomendaciones anteriores. No obstante, conviene recordar que entre las exigencias de esa perspectiva metodológica el investigador tiene que resguardarse de una implicación excesiva con los sujetos y la situación que está observando. En ese sentido, las características de los instrumentos de recolección de datos que utilizará, generalmente de tipo estructurado, constituyen una “defensa” y un medio de regulación de los modos, tiempos y condiciones de intercambio e interacción entre el observador y los sujetos.

⇒ *Retirada del escenario*

La retirada del escenario se produce cuando el investigador en las observaciones no obtiene nuevos datos, es decir, que los datos que recolecta comienzan a ser repetitivos. Para referirse a esta etapa, Glasser y Strauss (1967), emplean la expresión de “*saturación teórica*”, en la cual no se logran aprehensiones nuevas importantes.

En los estudios de tipo cuantitativo la retirada del escena-

rio se produce cuando el investigador obtiene la cantidad de observaciones estipuladas en su plan de observación o cuando completa el plan de muestreo. Más allá de que durante el trabajo de campo la información comience a repetirse o que el investigador descubra que hay aspectos de la realidad que son relevantes pero que no han sido incluidos en el instrumento de recolección de datos, la lógica del procedimiento metodológico cuantitativo obliga al investigador a continuar observando hasta alcanzar la meta establecida previamente. Cuando esa meta se alcanza, el investigador se retira y retorna al laboratorio para iniciar la fase siguiente de análisis de la información recolectada en el trabajo de campo.

LOS PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS BÁSICOS DE LA OBSERVACIÓN

La observación como técnica de recolección de datos es utilizada por la mayoría de las disciplinas científicas. Sin embargo, las particularidades de cada una de ellas y/o la tradición de investigación han generado modalidades diferentes de uso.

La distinción principal entre los procedimientos de construcción y usos de la observación se relaciona a las lógicas de la investigación. En la lógica inductiva la preeminencia la tienen los datos y, por ello el investigador va construyendo categorías teóricas a partir de la observación de los fenómenos. En la lógica deductiva el investigador observa la realidad a través de los conceptos teóricos y de los instrumentos formales que utiliza en el trabajo de campo.

En el primer caso la observación es un proceso flexible y dinámico que comienza observando los aspectos generales de la realidad para luego focalizar los aspectos particulares que interesan al investigador. Esa flexibilidad viene dada por la dinámica del trabajo de campo y por el trabajo de construcción progresiva de conceptos a partir de los datos recolectados en momentos su-

cesivos. En la observación cuantitativa el procedimiento está estandarizado y formalizado a través de fichas de observación que el investigador diseña y prepara antes de entrar al campo.

Procedimientos en la observación de corte cuantitativo

En la observación de carácter cuantitativo la base del procedimiento se relaciona con la operacionalización de las variables. Dentro de esta tradición de investigación el investigador procede de diferentes modos según se pretenda generar descripciones o explicaciones del fenómeno observado. El investigador actúa de la siguiente manera en cada una de ellas:

En la observación descriptiva:

1. En base al problema de investigación planteado y a los objetivos de la investigación el investigador decide qué tipo de fenómenos debe observar para obtener información.
2. Decide el campo de observación y lo define teóricamente del modo más preciso posible.
3. Elige entre los aspectos de la realidad del campo de observación los que considere que sean de mayor interés para la investigación.
4. Especifica las dimensiones de los aspectos seleccionados y los indicadores observacionales de estas dimensiones.
5. Construye como instrumento de observación un cuadro de recogida de datos, en el que registra los hechos descriptivos básicos de la unidad de observación y la frecuencia e intensidad en que ocurren los indicadores elegidos. Este instrumento de observación debe probarse antes de empezar la observación, para comprobar si es adecuado, válido y seguro.

En la observación explicativa:

También llamada observación sistemática pues implica por parte del investigador los siguientes modos de proceder:

1. En base al problema de investigación planteado, a los obje-

- tivos formulados y a las hipótesis planteadas para su verificación el investigador decide qué tipo de fenómenos debe observar para obtener información.
2. A partir de una teoría o de un marco teórico se aíslan distintas clases de atributos o variables de comportamiento que van a ser objeto de observación.
 3. El proceso de observación se estructura en categorías de observación definidas con precisión, sobre las que se ordenan todas las observaciones. Es decir que a partir de la conceptualización de categorías se desprenden los indicadores de observación directa.
 4. Las condiciones situacionales de partida son sometidas a control de modo que sea posible establecer comparaciones entre las observaciones. Esto supone la elección del grupo investigado según determinadas características, el señalamiento de las actividades que tienen que realizar y el establecimiento de las condiciones ambientales donde van a actuar. En definitiva, se “normaliza” o pautan completamente los comportamientos o las acciones a observar.

Procedimientos en la observación de corte cualitativo

En la investigación cualitativa el proceso de observación se caracteriza por la realización de los siguientes procedimientos:

1. En base al problema de investigación planteado y a los objetivos de la investigación el investigador debe decidir qué tipo de fenómenos debe observar para obtener información.
2. Formulación de un conjunto de supuestos o anticipaciones de sentido de carácter descriptivo y/o explicativo referidos a aspectos particulares del fenómeno en estudio.
3. Preparación del trabajo de campo y diseño de una guía no estructurada de observación. La guía establece las categorías generales de análisis que interesan al investigador.
4. Ingreso al campo y realización de la observación. Ajuste progresivo del instrumento de observación y/o mayor focalización de la observación en aspectos más profundos

de la realidad.

5. Construcción de categorías teóricas construidas inductivamente partiendo de los atributos de los datos, pasando luego a los valores y finalmente a la categoría conceptual.

FASES DEL PROCESO METODOLÓGICO DE LA OBSERVACIÓN

El proceso metodológico de la observación se aborda en base a tres procedimientos básicos que iremos desarrollando manteniendo la diferenciación sobre el uso de esta técnica según la tradición de investigación en que se la ubique.

⇒ *Diseño y utilización de técnicas e instrumentos para obtener datos mediante la observación.*

En general, la tarea básica del observador es registrar toda la información que llega, sin realizar ningún tipo de inferencia sobre los sentimientos de los actores o incluir valoraciones personales; o por lo menos tiene que poder diferenciar qué es lo que realmente observa y qué es lo que interpreta e infiere acerca de lo que ve.

En la tarea de registro el investigador puede contar con instrumentos de mayor o menor grado de estructuración y estandarización. En líneas generales en la observación cuantitativa predominan los instrumentos estructurados y los modos de registro centrados en la frecuencia o intensidad de la ocurrencia de un fenómeno. En cambio en la observación cualitativa los instrumentos de observación son escasamente estructurados y el registro intenta captar la “densidad” de las situaciones observadas.

Entre las técnicas de observación encontramos las siguientes:

- **Anecdotario o registro de incidentes críticos**

Consiste en la observación de sucesos que interesan parti-

cularmente al investigador, para efectuar un registro descriptivo de situaciones o anécdotas referidas al fenómeno en estudio. Esta técnica se basa en la anotación y registro de un conjunto de detalles que enmarquen la situación observada. Para ello se debe registrar en un formulario formal o en un texto narrativo más abierto la situación observada, describiendo quién, cómo, con quién, con qué, duración del evento, forma de manifestación, situación que lo originó, etc.

Recibe la denominación de anecdotario porque el investigador va organizando su material bajo la forma de anécdotas, para luego sistematizarlas, compararlas y establecer regularidades. El nombre de incidente crítico indica que se trata de aquellas situaciones particulares que constituyen el “foco” de la observación y que el investigador registra en su manifestación puntual. Esta técnica es útil para realizar un registro de situaciones ligadas a la práctica, ya que la percepción del incidente crítico o la anécdota no requieren que el investigador esté en una actitud exclusiva de observador.

- **Listas de control y escalas de apreciación**

Consisten en listas de eventos, sucesos o conductas en los que se manifiesta el fenómeno de interés para el investigador -quien las define con anterioridad al trabajo de campo - que permiten el registro de la frecuencia de aparición de las mismas o la apreciación acerca de algún atributo de su ocurrencia (intensidad, frecuencia, valor, etc.).

Se caracterizan por su total estructuración y porque no admiten el registro de información cualitativa. El investigador elabora un listado de conductas observables que supone pueden llegar a manifestarse según el contexto y los sujetos estudiados. Luego observa a los sujetos en las situaciones reales y cada vez que aparece alguna de las conductas predefinidas registra la ocurrencia.

En el caso de las listas de control el registro adquiere siem-

pre la forma de un sí o un no, o una marca (una cruz o una letra que simbolice el nombre de la conducta) cuando se produce el evento. En cambio en las escalas de apreciación el investigador debe asignar algún valor a lo que observa ya que además de indicar la ocurrencia del fenómeno puede juzgar su frecuencia (siempre a nunca), su valoración (muy importante a sin importancia) o su intensidad entre otros tipos de estimaciones posibles. Además, las escalas de apreciación suponen siempre la utilización de escalas ordinales o intervalares para que el observador asigne en un continuo cualitativo o cuantitativo un valor a la conducta observada.

Una dificultad en el uso de estas técnicas radica en que pueden ser aplicadas para el análisis de situaciones unitarias o para sujetos individuales. Por ejemplo, es muy difícil su aplicación para la observación simultánea de los miembros de un grupo. Aunque sí puede utilizarse eficazmente para observar las conductas del entrenador de ese grupo. Otra dificultad adicional es que permite registrar la ocurrencia de las conductas, pero una vez que ésta se manifiesta no se registra su repetición. De ese modo se puede describir la aparición de las conductas, pero hay dificultades para detectar patrones de comportamiento.

En resumen, estas técnicas de observación son totalmente estructuradas, el registro se realiza en base a códigos predefinidos y tratan de capturar información relativa a la frecuencia, duración e intensidad de las manifestaciones del fenómeno. Los instrumentos se construyen antes del ingreso al campo, manteniéndose una clara separación entre el diseño del instrumento, el trabajo de campo y el análisis de los datos.

- **Las notas de campo**

Contienen las narraciones de aquello que es visto y oído por el investigador en el escenario observado. El registro de las notas depende del tipo de escenario y de la posición

del investigador. Además del registro de las descripciones de las situaciones observadas, lo característico de esta técnica de observación es que incluye el registro de los comentarios del investigador sobre lo observado, así como las interpretaciones provisionarias que éste realiza sobre el material registrado. En otras palabras, las notas de campo incluyen información descriptiva de la situación y también un material que expresa la reflexividad del observador.

En la práctica el observador suele llevar una libreta en la que va anotando información breve que ayuda, luego, a redactar las notas de campo. La libreta se llama “**bitácora**” y las notas de campo se organizan en un “**diario de campo**” en el que el investigador organiza la información. La **bitácora** permite anotar información en bruto durante la estancia del investigador en el campo; mientras que las **notas** y el **diario** implican una “elaboración” del investigador fuera del campo. En el laboratorio o en la oficina.

Taylor y Bogdan (1997) sostienen que **del registro de las notas de campo depende la observación cualitativa**. “*Si no está escrito, no sucedió nunca*”, afirman. Se debe tomar notas después de cada observación. Hay que esforzarse por redactar las más completas y amplias notas de campo que sea posible. La estructura mental del observador debe ser tal que todo lo que ocurra constituya una fuente importante de datos.

Las notas de campo deben incluir tanto descripciones de personas, acontecimientos y conversaciones, como la secuencia y duración de los acontecimientos y conversaciones. También se debe describir el escenario.

Respecto de la forma en que se realizan las notas de campo. Aunque la forma varía de observador a observador, las notas deben permitir la fácil recuperación de los datos y codificar los temas. A fin de optimizar la utilización de las notas de campo se proponen las siguientes sugerencias:

- *Comenzar cada conjunto de notas con una carátula titulada.*

Esa carátula debe incluir la fecha, el momento y el lugar de la observación, el día y el momento en que se realizó el registro por escrito.

- *Usar seudónimos para los nombres de personas y lugares.* Este recaudo es fundamental para preservar la identidad de los informantes y de las organizaciones estudiadas.
- *Incluir el diagrama del escenario al principio de las notas.* Los diagramas ayudan a establecer patrones de comunicación, a identificar lugares de circulación o puntos de realización de ciertas prácticas. Además como recurso mnemotécnico facilitan el recuerdo.
- *Dejar márgenes suficientemente amplios para comentarios del observador y de otras personas.* Los márgenes amplios también permiten añadir puntos olvidados en un momento posterior al de la redacción, y codificar las notas en la etapa de análisis de la información.
- *Utilizar con frecuencia el punto y aparte.* El mejor modo de realizar el análisis de los datos consiste en agrupar los fragmentos por temas.
- *Emplear comillas para registrar observaciones tanto como sea posible.* No es necesario incluir reproducciones literales de lo que se ha dicho. Lo importante es aprehender el significado y la expresión aproximada del comentario. Strauss y Altmann, sugieren que el investigador emplee comillas dobles para diferenciar el recuerdo exacto, comillas simples para indicar una menor precisión en la expresión, y omitir las comillas para indicar un recuerdo aproximado.
- *Emplear, para distinguir los datos descriptivos de los comentarios subjetivos del observador, paréntesis y las iniciales C.O. (“comentarios del observador”).* Por ejemplo, (C.O. Me sentí totalmente aburrido y deprimido en el encuentro de capacitación).
- *Redactar las descripciones de escenarios y actividades, empleando términos descriptivos y no evaluativos e interpretativos.* Por ejemplo, no se describirá una habitación como “depresiva” sino, más bien: «La habitación era relati-

vamente oscura, con polvo y telarañas en las esquinas, y pintura descascarada en las paredes».

- *Las personas deben ser descritas en términos concretos y no evaluativos.* Se debe describir ¿Qué tipo de ropa usan? ¿Formal o informal? ¿Los hombres llevan el pelo largo y tienen barba o están rapados? ¿Llevan joyas? ¿Usan Carteras las mujeres?, etc. En muchos escenarios, la ropa y el aspecto exterior diferencian a las personas según su posición y status.
- *Registrar los gestos, las comunicaciones no verbales, y el tono de voz de los actores, ello permite interpretar el significado de sus palabras.* Por ejemplo, Marcelo puso los ojos en blanco cuando Olga pasaba. (C.O. lo interpreto como un gesto ridiculizante).
- *Las notas deben conservarse por lo menos triplicadas.* Al comenzar a analizar los datos, se necesitarán una o más copias adicionales para codificar, agrupar y cortar los fragmentos por temas.
- ***Análisis e interpretación de los datos.***

Ya se dijo que el análisis e interpretación de los datos está condicionado por el paradigma. En la observación cuantitativa el análisis de los datos se basa en el análisis estadístico, ya que el registro estandarizado y el carácter cerrado de la información permite las manipulaciones numéricas. En las investigaciones cualitativas los problemas del análisis y la interpretación son variados. La metodología de la investigación propone algunas estrategias generales para la realización de las tareas de análisis de material recolectado mediante la observación cualitativa. Recordamos que en el paradigma cualitativo recolección y análisis de la información son un proceso continuo y espiralado en el que las técnicas de recolección de datos se van afinando y la información sobre el mismo fenómeno adquiere nuevas profundidades.

Sugerencias para recordar palabras y acciones observadas:

- ✓ *Prestar atención. Observar, escuchar, concentrarse.*
- ✓ *Cambiar la lente del objetivo: pasar de una de “visión amplia” a otra de “ángulo pequeño”.* Consiste en enfocar a una persona, interacción o actividad específica, mientras mentalmente se bloquean todas las otras.
- ✓ *Buscar “frases o palabras claves” de cada conversación.* Esto permitirá recordar el significado de las observaciones.
- ✓ *Concentrarse en las observaciones primera y última de cada conversación.* Las conversaciones siguen por lo general una secuencia ordenada. Una cierta pregunta origina una cierta respuesta; una observación provoca otra; un tema conduce a otro relacionado. Si podemos recordar cómo comenzó una conversación, con frecuencia podremos retenerla completa hasta el final.
- ✓ *Reproducir mentalmente las observaciones y escenas.*
- ✓ *Abandonar el escenario en cuanto se haya observado todo lo que pueda recordar.*
- ✓ *Tomar notas tan pronto como resulte posible.* Programar las observaciones de modo que dejen tiempo y energía para redactar las notas.
- ✓ *Dibujar un diagrama del escenario y trazar sus movimientos en él.* Esto constituye una ayuda valiosa para recordar acontecimientos y personas. Del mismo modo, puede ser útil un diagrama de los lugares en que cada cual estaba sentado; lo cual ayudará a recordar quién hizo cada cosa.
- ✓ *Después de haber dibujado el diagrama y trazado los movimientos en él, bosquejar los acontecimientos y conversaciones específicos que tuvieron lugar en cada punto antes de que se tomaran las notas de campo.* Incluir palabras, escenas y acontecimientos claves que se destaquen en nuestra memoria.
- ✓ *Si hay un retraso entre el momento de la observación y el registro de las notas de campo, grabar un resumen o bosquejo de la observación.* Por ejemplo, cuando el observador regresa al hogar.
- ✓ *Después de haber tomado las notas de campo, recoger los fragmentos de datos perdidos.* Los observadores con frecuencia recuerdan cosas, días o incluso semanas después de haberlas observado. Estos fragmentos de datos deben ser incorporados a las notas de campo.

Una vez que se han realizado las notas de campo de modo descriptivo, se sugiere que a los registros se incorporen anotaciones de ideas, pensamientos, reflexiones e hipótesis de trabajo. Se trata de incluir comentarios interpretativos fundamentados en las percepciones del observador.

En las notas de campo no sólo deben incluirse interpretaciones, sino registros acerca de las conductas del propio observador referidas a sentimientos, intuiciones, temores, preconceptos, presentimientos e impresiones personales. Estas pueden guardar relación con su posición en el contexto, con las características del proceso de recogida de información, o con las predicciones acerca de áreas o temas que necesitan investigación futura.

Una de las formas que se sugiere para analizar la información contenida en las notas de campo consiste en agrupar la información por temas, temas susceptibles de codificar - reducir, categorizar, clarificar, sintetizar y comparar los datos- según categorías de análisis “iluminadas” por la teoría. En el volumen tres de esta Serie se aborda con detalle la cuestión del análisis de datos.

➤ ***Establecer los mecanismos de comprobación de la confiabilidad de los datos observados***

La confiabilidad de los datos observados se define mediante un acuerdo entre observadores, acuerdo que supone definir en forma precisa aquello que se va a observar. Los distintos observadores deben participar de la misma definición operacional de la variable objeto de observación a fin de garantizar la confiabilidad de los datos obtenidos.

Otro procedimiento para lograr una elevada confiabilidad en las observaciones es recurrir al registro mediante soporte tecnológico a través de cintas de audio y filmaciones.

En la metodología cualitativa se utiliza como procedimiento la triangulación que consiste en combinar o cruzar los datos obtenidos por diferentes fuentes e instrumentos.

Se suelen emplear como formas de control la realización de la observación por dos investigadores a la vez, quienes posteriormente discuten y se ponen de acuerdo en el otorgamiento de significado de los datos obtenidos. Otra forma de controlar la subjetividad de los observadores es que éstos reconstruyan sus reacciones, sentimientos y estados de ánimo al momento de realizar la observación.

La observación directa presenta las siguientes ventajas

- ✓ Permite el estudio de fenómenos tal y como suceden dentro de sus escenarios naturales.
- ✓ Permite estudiar la acción humana en forma directa a través de la manifestación de los comportamientos.
- ✓ Permite al investigador la autonomía respecto de otros instrumentos de recolección de datos, ya que es él mismo quien se constituye en el propio instrumento de indagación.

La observación directa presenta los siguientes inconvenientes

- ✓ La limitación de los sentidos humanos para captar la amplitud de fenómenos y acontecimientos de la realidad.
- ✓ Las distorsiones que se producen en la interpretación de los fenómenos derivados de las experiencias subjetivas del observador.
- ✓ La imposibilidad del observador de manifestarse como un investigador neutral, ya que en su observación acerca de los fenómenos y de los acontecimientos de la realidad influyen las categorías mentales que ha adquirido a través de la influencia sociocultural específica. La situación social del observador condiciona aquello que mira y aquello que ve. Sin embargo, en la medida en que el observador reconoce y hace explícita cuál es su posición social, la subjetividad queda, si no controlada, al menos matizada.

LA INVESTIGACIÓN POR ENCUESTA

Una de las técnicas de investigación más difundidas en el campo de las ciencias humanas, sociales y biológicas es la investigación por encuesta. El instrumento privilegiado de esta técnica es el cuestionario. Este capítulo ofrece una caracterización general de la técnica. También indica diferentes tipos de cuestionarios, señalando las modalidades y procedimientos constructivos más comunes.

CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA TÉCNICA DE ENCUESTA

Según el diccionario la palabra encuesta significa “averiguaciones o pesquisa. Acopio de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio”. En el campo de la investigación la encuesta alude a un procedimiento mediante el cual los sujetos brindan directamente información al investigador. En ese sentido puede incluirse la encuesta dentro de las técnicas llamadas de reporte personal, ya que son las personas las que aportan la información.

La investigación por encuesta proviene del contexto de la investigación cuantitativa. Aunque puede recopilar información cualitativa, lo que caracteriza a la investigación por encuestas es su intención de describir, analizar y establecer las relaciones entre variables en poblaciones o grupos particulares, generalmente de cierta extensión. En otras palabras, la investigación por encuesta es propicia cuando se quiere obtener un conocimiento de colectivos o clases de sujetos, instituciones o fenómenos.

Al referirse a conjuntos o poblaciones, privilegia el uso de la estadística como procedimiento de organización, análisis e inter-

pretación de los datos. Su interés y utilidad para el estudio de amplias poblaciones, es también una de sus limitaciones, ya que tiende a recoger información sobre aspectos superficiales. El uso de la encuesta permite obtener gran cantidad de información sobre un grupo de sujetos, a diferencia de la entrevista que se utiliza para indagar a un número relativamente escaso de sujetos, pero sobre un rango más limitado de cuestiones que son exploradas con profundidad.

Otro rasgo que caracteriza a la investigación por encuesta es que el registro de la información se realiza directamente por escrito, sea bajo formatos previamente codificados o generados por el propio respondente.

El carácter escrito de la información, el tamaño de las poblaciones que aborda (para ser significativa la información tiene que encuestarse un número relativamente grande de casos) y la estandarización del procedimiento de encuesta, son las condiciones que garantizan la validez de la estadística como técnica de análisis de la información.

El investigador o quien administra el instrumento mantiene una relación impersonal, centrada en el cumplimiento de su función de leer y registrar las cuestiones. La situación de intercambio con los sujetos no se basa en el diálogo conversacional como es el caso de la entrevista, sino que el administrador se limita -en el mejor de los casos- a leer las preguntas y registrar las respuestas de los sujetos.

Mientras que en la entrevista el instrumento de la investigación es el mismo investigador, en la técnica de la encuesta el instrumento de recolección de datos es el cuestionario. En esta última, el papel del investigador en el trabajo de campo pasa a un segundo plano; el plano principal lo ocupa el cuestionario en tanto contiene los estímulos o reactivos que son los que, en definitiva, servirán para generar la respuesta de los sujetos investigados.

La técnica de encuesta se caracteriza por su alto grado de estructuración. El cuestionario es un instrumento totalmente estructurado. Por una parte los respondentes deben seguir el orden

de las preguntas, no tienen posibilidad de agregar cuestiones o plantear respuestas alternativas y deben encuadrarse dentro de las respuestas pre-definidas por el cuestionario. Esta es una de las críticas principales que se realiza a la encuesta ya que la preparación del cuestionario constituye una pre-codificación de la realidad. Es decir, que el investigador mira la realidad a través del cuestionario y “hace entrar” el fenómeno dentro de las categorías contenidas en el mismo. Esta orientación a mirar el fenómeno de estudio a través del esquema del instrumento, puede contribuir a que el investigador pierda de vista aspectos importantes de la situación o que simplifique demasiado su visión del fenómeno.

En resumen, la encuesta es definida como “*la técnica de obtención de datos mediante la interrogación a sujetos que aportan información relativa al área de la realidad a estudiar*”. El instrumento a través del cual se realiza esta indagación es el cuestionario que consiste en un proceso estructurado de recolección de información a través de la respuesta a una serie predeterminada de preguntas. El hecho de que las preguntas del cuestionario estén predeterminadas posibilita que éstas sean formuladas en igual forma y secuencia a los participantes del estudio.

La **finalidad** del cuestionario es obtener información de manera sistemática y ordenada, respecto de lo que las personas son, hacen, opinan, piensan, sienten, esperan, desean, aprueban o desaprueban respecto del tema objeto de investigación.

TIPOS DE CUESTIONARIOS

a) *Según sea la persona que los cumplimente:*

⇒ *Cuestionarios de administración directa o cuestionarios autoadministrados.* Son aquellos en donde los participantes en el estudio, contestan por escrito las preguntas contenidas en el cuestionario. La intervención del investigador o del encuestador se limita a presentar el cuestionario, entregarlo y finalmente recuperarlo. Las encuestas por correo, por Internet, aquellas que se entregan para que las personas lle-

nen en sus momentos libres o en sus casas y también las que se aplican a un grupo ya constituido al que se entrega el cuestionario, corresponden a este tipo.

⇒ *Cuestionarios de administración indirecta.* Consiste en la aplicación por parte de una persona especializada quien es la que formula las preguntas del cuestionario a los encuestados y registra sus respuestas. El caso típico es el de los Censos, en el que el/la censista va leyendo las preguntas que aparecen en la ficha censal y va registrando las respuestas en el sistema de códigos pre-definidos. La interacción con el respondente se limita al planteo de las cuestiones, debiendo respetarse el orden de las mismas. Si bien es una situación de intercambio y comunicación entre dos personas, esta no adopta la forma de una conversación sino de un interrogatorio pautado y dirigido por el encuestador.

b) Según sea el modo en que se administre:

⇒ *Encuestas por correo.* Los cuestionarios autoadministrados se envían por correo y en la actualidad por sistemas electrónicos. La eficacia de este tipo de encuestas depende de la claridad con que se hayan elaborado las preguntas y de la estrategia que se implemente en el seguimiento de la misma. Este tipo de encuestas presenta como desventajas que existe un alto porcentaje de respuestas ilegibles, preguntas mal comprendidas o no contestadas y un bajo nivel de devolución al investigador.

⇒ *Encuestas personales.* Supone que el encuestador administre personalmente el cuestionario. Este tipo de encuesta permite obtener una mayor calidad de información, incluir preguntas de difícil formulación y aumentar el número de respuestas. Sin embargo, como el encuestador se debe desplazar al domicilio del encuestado, se incrementa el costo y se aumentan las posibilidades que no se localice a los sujetos del estudio.

FASES PARA LA ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS

La técnica de encuesta se encuadra en el paradigma cuantitativo, razón por la que los procedimientos constructivos están matizados por la lógica deductiva. La operación básica de la elaboración de los cuestionarios es la traducción de las variables teóricas incluidas en el estudio en un listado de preguntas que serán el estímulo para que los sujetos brinden información y, de ese modo, se pueda conocer el valor empírico de la variable.

La base de todo el procedimiento de diseño del cuestionario es la *operacionalización de las variables*, tarea que consiste en traducir la variable conceptual en una variable indicadora. En otras palabras se trata de un procedimiento en el cual se traduce el concepto teórico a observables empíricos y, por lo tanto, es de fundamental importancia ya que de la congruencia entre ambos dependerá la validez del cuestionario. Sólo podemos afirmar que el cuestionario mide efectivamente lo que se quiere medir cuando hay un proceso de definición y traducción de la variable teórica, que permite un pasaje progresivo a través de las dimensiones para llegar a los indicadores. Operacionalizar las variables es realizar varios procesos deductivos de traducción, por los cuales se parte de un concepto universal hasta llegar a un referente empírico (particular) que indica las características concretas que adopta en cada unidad de observación.

La elaboración de un cuestionario es una operación delicada y difícil, ya que supone concretizar en preguntas el/los tema/s que deseamos evaluar y expresar en indicadores concretos los aspectos de la realidad objeto de estudio. Por esa razón es necesario tener especial cuidado tanto en la forma como en el contenido del cuestionario.

La investigación por encuesta debe traducir las variables empíricas sobre las que se desea obtener información en preguntas concretas sobre la realidad a investigar; preguntas que propicien respuestas claras y sinceras.

Las fases que se siguen en la elaboración de un cuestionario

son las siguientes:

⇒ ***Definir qué se quiere medir.***

Esto supone determinar los contenidos que contendrá el cuestionario, a partir de las variables incluidas en el estudio. Esta fase implica decidir cuál es el mejor camino para resolver el problema de investigación. Cada pregunta deberá responder a un aspecto de las variables; teniendo cuidado de no incluir preguntas innecesarias que no respondan a los intereses de la investigación y que hagan más largo el cuestionario.

Las preguntas del cuestionario responden a una intención determinada por los objetivos de la encuesta. De ahí, la necesidad de que estén formuladas en un lenguaje claro y que en ellas se puedan observar los indicadores concretos del objeto que se pretende observar.

En resumen, la definición de las variables que hay que medir se realiza en primer lugar atendiendo a las características del problema de investigación planteado. Cuando los estudios son exploratorios y descriptivos se deben listar e incluir aquellas variables que según la literatura caracterizan el fenómeno en estudio. También, la lectura de los objetivos (particularmente los específicos) orienta respecto a las variables de las que se quiere obtener información. Finalmente, en aquellos estudios de verificación de hipótesis, se deben definir las variables incluidas en ellas.

⇒ ***Determinar las variables a observar con sus dimensiones e indicadores.***

Como se señaló anteriormente se deben definir operacionalmente las variables a estudiar considerando su relación con el problema, los objetivos y las hipótesis si las hubiese. De este modo se asegura que las respuestas que se obtendrán se ajustan a lo que se desea conocer. También es importante conocer la población a estudiar para establecer el nivel de adecuación entre las características formales del

cuestionario y el perfil socio-cultural de los sujetos de la muestra.

⇒ ***Planificación del contenido del cuestionario.***

La fase de planificación del cuestionario consiste en definir las características que éste tendrá y en adoptar el tipo de cuestionario que mejor se adapte a las necesidades de la investigación. Para ello el investigador tiene que considerar varios tipos de problemas y situaciones de los que dependerá la calidad de la información que obtendrá. En esta fase se debe tener en claro los contenidos sobre los cuales se quiere que trate el cuestionario a fin de poder concretar las variables en preguntas específicas. También es necesario determinar la población a la que se pretende generalizar los resultados de nuestro estudio, porque de ello dependerá las características de los sujetos que integrarán las muestras, y consecuentemente el diseño del cuestionario deberá atender al perfil de los respondentes.

La elección del tipo de cuestionario depende de:

- ✓ Los objetivos del estudio.
- ✓ Las características de la población a que va dirigido (edad, estado de salud, nivel de estudios, nivel socioeconómico, etc.)
- ✓ Los recursos materiales y humanos de que se dispone.
- ✓ El tiempo disponible para la recolección de datos.

Deben definirse las cuestiones concretas que reflejen los contenidos temáticos seleccionados, tarea que implica no sólo atender a las variables a estudiar, sino en prever las situaciones y condiciones materiales en que esas variables se manifiestan de acuerdo a las particularidades de la población que será encuestada. Además, se debe determinar las categorías de preguntas que contendrá el cuestionario, así como el número y el orden de las mismas.

La finalidad de esta fase consiste en determinar el tipo de preguntas que resulten más adecuadas para obtener de la población encuestada los datos para los indicadores establecidos. Esta ade-

cuación se refiere tanto a la forma lingüística en que se elaboran las preguntas como a la adaptación de éstas a las condiciones situacionales de los respondentes.

Desde el punto de vista procedimental esta fase implica la realización de las siguientes acciones:

1. Establecer las categorías que más se adecuen a cada pregunta y a los objetivos implícitos en ellas.
2. Determinar el número de preguntas, su orden y disposición en el cuestionario. Para tal fin se recomienda una serie de reglas:
 - El cuestionario debe contener el número de preguntas necesario y suficiente para recolectar los datos del fenómeno que se desea saber; ni una pregunta más ni una menos.
 - Se debe evitar la inclusión de preguntas que puedan influir en el sentido de las respuestas siguientes.
 - Es necesario que las preguntas estén agrupadas por un orden temático, estableciendo un orden temporal, lógico y psicológico que facilite la respuesta y se logre un mayor nivel de coherencia interna del cuestionario.
 - Es conveniente ordenar las preguntas de lo general a lo particular, para de este modo posibilitar un grado creciente de concentración en el sujeto encuestado.
 - Es aconsejable no mezclar tipos de preguntas, por ejemplo preguntas abiertas y cerradas; sino ir más bien de preguntas abiertas a cerradas, o viceversa.
 - Se recomienda introducir en sitios estratégicos del cuestionario preguntas simples que disminuyan la intensidad de la tensión y el nivel de concentración del encuestado.
 - Se sugiere incluir en la primera parte del cuestionario preguntas que no exijan la identificación, el compromiso y la toma de posición del sujeto encuestado; para evitar que éste desarrolle resistencia en las respuestas; sino

más bien, incluir este tipo de preguntas en la parte central del instrumento, luego de que el sujeto haya establecido una cierta relación de motivación y confianza con el cuestionario.

- Es conveniente que los temas importantes de la investigación no sean indagados en una sola pregunta; ya que esto evita el riesgo de las distorsiones que se pueden producir en la respuesta.

ELABORACIÓN FORMAL DEL CUESTIONARIO

Luego de la resolución de las fases de formulación del cuestionario, es necesario proceder a su elaboración formal; ésta consiste en la realización de tres aspectos fundamentales:

1) La redacción formal de las preguntas

El instrumento de recolección de datos de la técnica de encuesta es el cuestionario, llamado así por tratarse de un conjunto ordenado y sistemático de cuestiones planteadas a los sujetos del estudio como preguntas o interrogantes. Mediante estas cuestiones se obtiene la información en base a la cual se construirán luego los datos científicos. Por ello, la tarea fundamental en la elaboración formal del cuestionario como instrumento de indagación es la redacción de las preguntas que se incluirán en él. La calidad de la redacción de las preguntas es la que permite determinar la validez de los datos obtenidos en la investigación por encuesta. Se sabe que introducir pequeños cambios en la redacción de las preguntas puede derivar en diferencias importantes en las respuestas de los sujetos, y a su vez genera grandes diferencias en los porcentajes de respuestas a la misma. Además, por tratarse de una técnica en la que las preguntas están estandarizadas, si las preguntas no son pertinentes para los fines del estudio -más allá de la cantidad de casos que se obtengan- la información no será relevante. En ese sentido, la redacción formal del cuestionario requiere que el investigador pueda identificar los diferentes tipos de preguntas, sus ventajas y desventajas, así como la con-

veniencia de su uso. A continuación se presenta una clasificación de los tipos de preguntas:

Tipos de preguntas

a) ***Según la forma*** que adoptan las cuestiones, éstas permiten mayor o menor libertad a los respondentes tanto en su respuestas como en las formas de registro de la información.

⇒ *Preguntas abiertas*: Son aquellas en donde el sujeto responde libremente y con sus propias palabras. No existe el establecimiento de límites ni en el contenido ni en la forma de responder. Proporciona información de tipo cualitativo pues le permite al sujeto expresar sus propias explicaciones y justificaciones acerca del tema.

⇒ *Preguntas cerradas*: Son aquellas en las que se establecen previamente alternativas de respuesta y el encuestado debe elegir una de ellas. Se pueden distinguir dos tipos de preguntas cerradas:

- *Preguntas cerradas con gradación en las alternativas de respuesta*. Son aquellas en las que las distintas alternativas de respuesta representan una gradación de la dimensión de un concepto. Se emplean cuando se desea determinar la intensidad de un sentimiento, el grado de implicación o la frecuencia de un evento. Aquí el sujeto puede cuantificar su respuesta sobre una escala numérica o sobre una graduación cualitativa. El número de alternativas de la respuesta las define el investigador según la dimensión precisa del concepto estudiado.
- *Preguntas cerradas sin gradación en las alternativas de respuesta*. Son aquellas en las que cada alternativa de respuesta es independiente y representa un concepto diferente.

⇒ *Preguntas semiabiertas o semicerradas*: Son aquellas en las que se dan alternativas de respuestas (sin gradación), pero en las que se contempla que el sujeto pueda expresar otra respuesta que no figure dentro de las alternativas de respuestas.

VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS Y CERRADAS

	Ventajas	Inconvenientes
Preguntas Abiertas	<ul style="list-style-type: none"> • Indispensables para recolectar informaciones complejas. • Permiten registrar observaciones y comentarios. • No se induce la respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requieren por parte del encuestado mucho tiempo y esfuerzo para contestar. • La respuesta es difícil de codificar y analizar si se desean emplear potentes métodos estadísticos. • No son útiles para preguntar sobre temas conflictivos.
Preguntas Cerradas	<ul style="list-style-type: none"> • Obligan a reflexionar sobre detalles o aspectos puntuales. • Ofrecen uniformidad de respuesta. • Facilidad de codificación y análisis. • Requieren por parte del encuestado menos tiempo y esfuerzo para contestar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pueden inducir la respuesta. • No son útiles para recolectar informaciones complejas. • Pueden no recolectar datos importantes.

FUENTE: Rebagliato, M.; Ruiz, I.; Arranz, M.: (1996) en “*Metodología de Investigación en Epidemiología*” Ed. Díaz de Santos, España.

b) Según el contenido que se extraiga de cada pregunta, éstas pueden clasificarse en:

- ⇒ *De identificación del cuestionario.* Ponen el énfasis en datos globales del cuestionario. Se indica el nombre de la encuesta, el número de cuestionario, la entidad patrocinadora, lugar, fecha y hora en que fue administrado.
- ⇒ *De identificación de la persona que responde:* Se recaba información relativa a la persona como: edad, sexo, estado civil, religión, situación laboral, profesión, etc.
- ⇒ *Sobre el tema tratado en la encuesta.* Estas preguntas inda-

gan acerca del tema objeto de la investigación. Dentro de estas preguntas encontramos las siguientes:

- *Preguntas sobre conductas.* Indagan sobre acciones sencillas que el sujeto conoce o realiza.
- *Preguntas sobre actitudes.* Recaban información sobre lo que siente el encuestado acerca de algo, describiendo sus sentimientos positivos o negativos.
- *Preguntas de opinión:* se refieren a lo que el encuestado opina o cree respecto de algo.
- *Preguntas de intención:* indaga acerca de cómo el sujeto actuaría en una situación determinada.
- *Preguntas de información:* indagan acerca de cuánto y qué conoce el encuestado en relación a un tema.

2) La determinación de los aspectos formales del cuestionario

La finalidad de atender a los aspectos formales del cuestionario es hacer de éste un instrumento atractivo y adecuado para la población encuestada. Razón por la cual se tendrán en cuenta elementos formales como:

- Papel a emplear, clase, color y tipo de impresión que se realizará.
- Espacios destinados a las respuestas y a la codificación.
- Márgenes a dejar en los laterales derecho e izquierdo, como entre pregunta y pregunta.
- Datos de identificación que debe contener el cuestionario.

3) La determinación de los elementos accesorios del cuestionario

Dentro de los elementos accesorios del cuestionario se ubican la palabras que el investigador le dirige al sujeto encuestado y las instrucciones para cumplimentar el cuestionario. Estos aspectos son tan importantes como la confección del cuestionario, ya que sirven de orientación y guía a los sujetos que participarán de la investigación, además de ser una fuente motivacional importante.

Dentro de los elementos accesorios del cuestionario se tendrán en cuenta:

- La carta dirigida al encuestado solicitándole su participación y otorgándole las gracias por su colaboración. Esta carta deberá ser redactada en lenguaje sencillo y apropiado al destinatario; resaltando el interés de la investigación y los beneficios directos e indirectos resultantes de su contestación. En ciertos estudios, se omite la carta porque se realizan campañas de sensibilización a través de los medios de comunicación.
- Las instrucciones para cumplimentar el cuestionario, en las que se expresarán las advertencias y las cuestiones que se consideren necesarias para cumplimentar las distintas preguntas. La finalidad de las instrucciones es esclarecer cualquier tipo de dudas que surja a la hora de completar el cuestionario. De ahí que, su redacción debe hacerse de modo claro evitando introducir cualquier confusión que ocasione distorsiones en la manera de interpretar los ítems del cuestionario y, por supuesto, en las respuestas.

PAUTAS PARA LA REDACCIÓN DE LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

A la hora de redactar las preguntas es preciso tener en cuenta:

- ✓ No perder de vista los objetivos de la investigación; de modo que las preguntas nos permitan el logro de los objetivos propuestos.
- ✓ La formulación de las preguntas en un lenguaje claro y accesible para la población a la cual se va a administrar el cuestionario.
- ✓ La simplicidad del contenido de las preguntas. Cada pregunta debe referirse a un tema o aspecto particular del tema. No se deben incluir preguntas que en una misma cuestión indaguen sobre dos temas diferentes.
- ✓ La coherencia global de todas las preguntas.
- ✓ Evitar que el contenido de la pregunta sea demasiado abstracto pues la respuesta que genere no nos permitirá observar los indicadores observacionales de la variable.
- ✓ Evitar en los enunciados de las preguntas ideas valorativas o que supongan cierta carga emocional.
- ✓ Evitar el uso de abreviaturas, siglas, extranjerismos, etc.
- ✓ Evitar formular preguntas en forma negativa, pues pueden producir confusión en la interpretación de la pregunta o de la respuesta.

PROCEDIMIENTOS PARA VALIDAR CUESTIONARIOS

En la investigación por encuesta antes de administrar un cuestionario en su versión definitiva es necesario realizar una prueba piloto, a la manera de preencuesta. Se emplea la versión original del cuestionario. La prueba piloto tiene por función evaluar: a) la comprensión de las preguntas y las categorías de respuestas; b) el orden de las preguntas, y c) la duración de la encuesta. Basándose en los resultados de la prueba o pretest se realizarán los ajustes necesarios para que el instrumento definitivo, o sea el cuestionario, contenga preguntas comprensibles y recolecte respuestas significativas; para que de este modo, alcance los objetivos del estudio y de prueba de seguridad y validez.

Un procedimiento que se emplea para comprobar la confiabilidad del cuestionario es el “retest”, que consiste en aplicar repetidamente el instrumento a las mismas personas dentro de un breve espacio de tiempo, para determinar si ante el mismo estímulo o reactivo la persona responde de igual manera, particularmente cuando se evalúan variables que poseen cierta estabilidad. En cuanto a la validez de constructo existen pruebas estadísticas específicas para determinarla. En cambio la validez de contenido del cuestionario se puede determinar mediante el análisis y juicio del investigador respecto a la correspondencia entre el contenido de la respuesta a la pregunta incluida en el cuestionario, y el contenido teórico o conceptual de la variable. En cuanto a la validez externa el único procedimiento seguro para verificarla, es comprobar que los resultados obtenidos se ajustan con la realidad.

Ventajas y desventajas del cuestionario

El cuestionario tiene múltiples *ventajas* entre las que podemos destacar las siguientes:

- ✓ Puede ser administrado a una gran cantidad de personas.
- ✓ Permite recolectar información sobre una cantidad considerable de variables, muchas de las cuales son de diferentes naturaleza. Es decir que en un cuestionario se pueden incluir cuestiones que permiten evaluar variables de naturaleza psicológica, social, demográfica, económica, de salud, etc.
- ✓ Permite la comparación de las respuestas a través de métodos estadísticos.
- ✓ Al permitir una administración masiva los resultados pueden alcanzar mayor nivel de generalización.
- ✓ Favorece el anonimato.

La administración del cuestionario presenta los siguientes **inconvenientes o desventajas**:

- ✓ No hay posibilidades de aclarar a los respondentes qué se quiso preguntar; razón por la cual las preguntas deben ser claras y no ambiguas.
- ✓ Los sujetos que responden al cuestionario pueden tener una baja motivación a la hora de responder a las preguntas, lo que influye en la calidad de las respuestas.
- ✓ Es difícil de administrar a personas analfabetas o que leen y escriben con dificultad. De ahí que, el bajo nivel cultural de las personas se transforma en un obstáculo para su aplicación.
- ✓ Los sujetos encuestados pueden no comprender bien el significado de las preguntas o pueden creer que deben responder de cierta manera “deseable” acorde con la posición del encuestador o por la valoración social del tema. Estas respuestas, pese a ser vistas como “más objetivas” sin embargo distorsionan las respuestas que darían los sujetos bajo otras condiciones o con otros medios de recolección de datos.

PROBLEMAS DERIVADOS DE LA INVESTIGACIÓN POR ENCUESTA

Dentro de la investigación por encuesta surgen dos problemas derivados de la administración del cuestionario. Ellos son:

⇒ *Los cuestionarios no cumplimentados.*

Existe un porcentaje de cuestionarios que no son devueltos o que no se pueden efectuar. Esto plantea un problema al investigador, pues esta situación hace suponer que los sujetos que no contestan tienen características distintas a la población que cumplimenta el cuestionario. De ahí que, esta parte de la población que no contesta no se encuentra representada en la muestra, lo cual introduce una fuente de error en la misma.

Este error en la muestra no se puede subsanar aumentando su tamaño para sustituir a los sujetos que no contestaron; pues esto no elimina la posibilidad de que los sujetos que no contestaron constituyan una población distinta a aquella que contestó y que si lo hubiesen hecho seguramente lo habrían hecho de modo distinto.

Para solucionar este problema el procedimiento que se considera válido es insistir en la visita a los sujetos que no quisieron contestar; o enviar por correo un recordatorio de que no han devuelto el cuestionario cumplimentado, o bien, enviar otro cuestionario a fin de reducir al mínimo el porcentaje de cuestionarios no cumplimentados.

Otro procedimiento para solucionar el problema de los cuestionarios no cumplimentados consiste en formar una submuestra con todos ellos e intentar conseguir que los cumplimenten; de este modo, se considera a esta submuestra representativa de todos los casos no cumplimentados.

⇒ *La no respuesta.*

La falta de respuesta puede adoptar dos modalidades:

a) Aquella que se contesta con “no sé”; las cuales constituyen una modalidad de respuesta que merece la atención

de los investigadores pues puede implicar distintas significaciones para cada caso. Dentro de los casos estudiados por los distintos autores, entre las diferentes modalidades de “no sé” se encuentran:

- Aquellos que indican una falta de conocimiento de lo preguntado.
- Aquellos que no suponen una falta de conocimiento acerca de lo preguntado sino que más bien indican la falta de una actitud definida respecto del tema.
- Aquellos que suponen una evasión intencional por parte del sujeto encuestado.

Existen dos posiciones respecto de si se deben incluir o no como categorías de respuestas a los “no sé”. Estas son:

- La posición que recomienda no incluir a los “no sé” como categoría de respuestas.
- La posición que sostiene que los “no sé” constituyen una categoría de respuesta tan legítima como las otras.

b) *Aquella que no dan respuesta alguna a la pregunta;* esta modalidad supone que el encuestado -más allá de las razones que tenga para no contestar- se reserve su opinión y se niegue a colaborar en la encuesta respondiendo a la pregunta. El problema que se plantea es si esa falta de respuesta se debe a dificultades de comprensión de la pregunta, a desinterés o a desconocimiento. En estos casos se considera la respuesta del sujeto como información perdida.

LA TÉCNICA DE ENTREVISTA

La entrevista es una técnica de investigación muy utilizada en la mayoría de las disciplinas empíricas. Apelando a un rasgo propio de la condición humana -nuestra capacidad comunicacional- esta técnica permite que los personas puedan hablar de sus experiencias, sensaciones, ideas, etc. El capítulo expone una caracterización de la técnica, presentando la variedad de formatos que puede adquirir. Luego se presentan las características del procedimiento de aplicación de la técnica, para concluir señalando las ventajas y desventajas de su uso en las investigaciones.

CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA TÉCNICA DE ENTREVISTA

Fairchild define la entrevista como “*la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional*”. La entrevista, en tanto técnica de recolección de datos, se encuadra dentro de las técnicas de autoinformes, ya que se basa en las respuestas directas que los actores sociales dan al investigador en una situación de interacción comunicativa.

Existe una variedad de formas de entrevista que, en gran modo, dependen del grado de regulación de la interacción entre el investigador y los actores. Las investigaciones basadas en entrevistas son relevantes para la investigación social y cultural porque permiten obtener información provista por los propios sujetos, y con ello se obtiene un acceso más directo a los significados que éstos le otorgan a su realidad.

Mediante la entrevista el investigador obtiene descripciones e informaciones que proveen las mismas personas que actúan en una realidad social dada. Por lo tanto, a través de las entrevistas se obtiene información sobre ideas, creencias y concepciones de

las personas entrevistadas. Además, estas producciones de los sujetos pueden referirse a hechos, sucesos o fenómenos ocurridos en el pasado, e incluso a otros hechos de los que los sujetos tienen una referencia pero que no los han vivido. La posibilidad que da la entrevista como herramienta para acceder a información de fenómenos de estudio ubicados en distintos contextos temporales es muy amplia, ya que permite indagar sobre el pasado, sobre el presente y también sobre las anticipaciones acerca del futuro. Desde el punto de vista de la naturaleza de la información, mediante esta técnica se puede acceder al conocimiento de hechos o situaciones reales, así como a la expresión de deseos, expectativas, fantasías, anticipaciones y creencias que forman el mundo interno de las personas, muchas veces referidas a hechos que no han sucedido.

Como sostienen Pollit y Hungler (1998) “la vía más directa para saber lo que piensan, sienten, o creen las personas radica en preguntarlo”. La técnica de entrevista le permite al investigador acceder a hechos, descripciones de situaciones o interpretaciones de sucesos o fenómenos (internos o externos) a los que no se podría acceder de otro modo. Así por ejemplo, si comparamos la entrevista con la técnica de observación, es evidente que esta última depende de lo que ocurre en el presente, mientras que a través de la entrevista se puede acceder a sucesos situados en diferentes contextos temporales. Si se piensa en las dificultades y limitaciones que presentan las técnicas del análisis documental o el análisis de archivos, como medios para reconstruir situaciones o acontecimientos (más aún cuando se trata de procesos), puede valorarse la utilidad de la entrevista.

El tipo de información que puede obtenerse mediante la técnica de entrevista incluye:

- ✓ Antecedentes personales de los sujetos.
- ✓ Sucesos o condiciones (pasadas y presentes) de su medio.
- ✓ Personas y redes de intercambio social.
- ✓ Actitudes, sentimientos y opiniones referidos a diferentes temas.
- ✓ Motivos de las opiniones y acciones de los actores.
- ✓ Nivel de conocimientos sobre condiciones, situaciones y prácticas.
- ✓ Intenciones con respecto a comportamientos futuros.
- ✓ Situaciones o acontecimientos vitales críticos.

TIPOS DE ENTREVISTA

La entrevista como técnica de recolección de información se puede clasificar en diferentes tipos:

a) Según el grado de regulación de la interacción entre entrevistador y entrevistado, las entrevistas pueden ser:

1. *Estructurada, formal o con cuestionario.* Existe una guía con preguntas preestablecidas (que pueden ser abiertas o cerradas), tomando forma de un cuestionario que debe ser planteado por el entrevistador y respondido verbalmente por el entrevistado, respetando la secuencia y completando la totalidad de los componentes de la guía.
2. *Semiestructurada, sin cuestionario.* Parte de un guión (un listado tentativo de temas y preguntas) en el cual se señalan los temas relacionados con la temática del estudio. En el desarrollo de la entrevista, se van planteando los interrogantes sin aferrarse a la secuencia establecida previamente, permitiéndose que se formulen preguntas no previstas pero pertinentes. El guión indica la información que se necesita para alcanzar los objetivos planteados. Cuando las entrevistas son realizadas por diferentes investigadores el guión es relevante como recurso para la confiabilidad. Sin embargo, el guión no es una estructura cerrada y limitante al que deben someterse entrevistador y entrevistado, sino que es un dispositivo definido previamente que orienta el curso de la interacción.
3. *No estructurada.* El entrevistado puede llevar la entrevista según su voluntad, dentro de un orden general preestablecido por el entrevistador. Este es el caso de la entrevista clínica que utilizan el psicoanálisis y la psicoterapia, en donde se deja libertad al entrevistado para que exponga sus vivencias y recuerdos.

De acuerdo al tipo de información que se pretende obtener será el tipo de entrevista a utilizar. Por ejemplo, si se precisa una información muy concreta de los actores a entrevistar, lo ideal

sería construir un cuestionario y realizar la entrevista. En cambio, si se necesita información sobre las vivencias de los actores, el entrevistador debería formular preguntas muy generales, dejando al entrevistado extenderse en su discurso, planteándose así una entrevista semiestructurada.

También influye la accesibilidad a las personas que conforman la muestra y el número de personas que se necesita entrevistar, pues cuanto menos accesibles y más personas sean necesarias, más estructurada se realizará la entrevista.

b) Según la *situación de la interacción* las entrevistas pueden ser:

1. *Cara a cara*. El entrevistado y el entrevistador conversan en un lugar previamente fijado. Aquí el entrevistador tiene la oportunidad de obtener tanto información verbal como no verbal (desde la forma de vestir hasta los gestos con los que el sujeto acompaña el discurso).
2. *Telefónica*. En general se utiliza como filtrado previo a entrevistas posteriores o para obtener información muy específica. Permite acceder a gran cantidad de sujetos en forma rápida y relativamente económica. Los estudios de marketing, los estudios de consumo o los relativos a actitudes y decisiones políticas utilizan con frecuencia este modo de entrevistar. Su mayor desventaja consiste en la resistencia que puede haber por parte de los entrevistados para brindar cierta información. También es una modalidad en la que puede influir el nivel socio-económico, ya que quienes disponen de servicio telefónico poseen características socio-económicas específicas. En estudios probabilísticos una dificultad particular es localizar en el número telefónico a las personas que forman parte de la muestra, y la poca información que se obtiene. Para estas entrevistas es aconsejable utilizar una forma de entrevista estructurada con cuestionario, ya que sólo se puede extraer información muy concreta y explícita.

3. *Mediante tecnologías informáticas.* Con el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información se está desarrollando una versión novedosa de la entrevista. En tanto la informática combina recursos visuales, auditivos y escritos que permiten la comunicación simultánea de dos o más personas ubicadas en distintas localizaciones físicas, ha permitido la aparición de un nuevo tipo de situación de entrevista. La base de la entrevista virtual es la tecnología del chat, ya que mediante ella se puede sostener una conversación apoyada en recursos visuales, auditivos y escritos en forma particular o integrándolos. Así la entrevista puede ser individual o grupal. La primera consiste en un intercambio entre entrevistado y entrevistador a través del chat; y la segunda consiste en la realización de foros de discusión coordinados por un investigador, en el que los sujetos investigados intercambian opiniones a través del chat. Esta modalidad se tipifica como una conversación simultánea entre un entrevistador y uno o varios entrevistados, mediada por los medios tecnológicos; interacción regulada y ordenada por el investigador en función de sus intereses.

c) Según el número de participantes

En tanto situación de interacción lingüística realizada en el formato de una conversación, en la entrevista pueden participar cantidades variables de participantes. Tradicionalmente, la entrevista ha sido vista como una situación de diálogo entre dos personas (el entrevistado y el entrevistador), aunque en la actualidad hay un amplio desarrollo de las entrevistas grupales. Las entrevistas pueden ser:

1. *Individual.* La lleva a cabo un solo entrevistador con un solo sujeto; favorece la relación comunicativa entre ambos y permite abordar tanto temas generales como temas ligados a la intimidad o particularidad del entrevistado. La desventaja que suelen tener es el alto requerimiento de tiempo para el investigador.

2. *En panel.* Es realizada por varios entrevistadores, cada uno intenta sondear desde su perspectiva la información que el entrevistado aporta. Es de suma utilidad cuando se realizan estudios de alcance multidisciplinario o cuando se busca información multireferencial. Resulta más objetiva, profunda y posibilita captar la complejidad del fenómeno en estudio. Pero a la vez es costosa tanto económicamente como en cuestiones de tiempo.
3. *En grupo.* Un grupo de sujetos es entrevistado simultáneamente por un entrevistador que, generalmente, está apoyado por uno o varios observadores. En las entrevistas grupales se obtiene en poco tiempo una gran cantidad de información. La interacción entre los sujetos entrevistados permite que emerjan en la situación de entrevista las contradicciones, las diferentes perspectivas sobre un tema, las coincidencias y divergencias respecto a hechos o a interpretaciones de los mismos. Es muy utilizada actualmente por la riqueza (en calidad y cantidad) de información que permite obtener y por su bajo costo económico y de tiempo para el investigador. Una de las principales dificultades consiste en el registro de la conversación para lo cual suele utilizarse la grabación en audio o en video, para facilitar. También, suele emplearse algunas técnicas de dinámica de grupos que ayudan a diseñar y evaluar la sesión para ver cómo se interrelacionan cada uno de los entrevistados en esa situación. Generalmente las entrevistas grupales se organizan bajo la forma de entrevista semiestructurada.

	Un entrevistador	Varios entrevistadores
Un entrevistado	Individual	En panel
Varios entrevistados	En grupo	No existe

Esta clasificación de las entrevistas puede ser usada tanto en estudios cuantitativos como en estudios cualitativos. En los primeros predomina la utilización de las entrevistas formales o estructuradas, mientras que los últimos se caracterizan por el uso de las entrevistas abiertas o en profundidad y la entrevista clínica.

FASES DE LA TÉCNICA DE ENTREVISTA

1. *Presentación y toma de contacto:* el entrevistador tiene que presentarse (quién es y a quién representa, si es el caso); comentar breve y claramente la finalidad de la entrevista; asegurar la confidencialidad de la información, así como de los datos identificatorios; e informar acerca de la duración estimada de la entrevista.
2. *Cuerpo de la entrevista:* consiste en el desarrollo de la misma, el cual puede manifestarse como una conversación entre iguales; presentar algún guión en donde se recuerda qué temas se desea tratar; o tener el formato de un cuestionario a responder.
3. *Cierre:* aquí el entrevistador puede hacer un pequeño resumen, en el que se manifiestan los temas tratados y en donde se le solicita al entrevistado la colaboración para profundizar sobre algunos temas puntuales que hayan emergido en el transcurso de la entrevista o sobre otros temas. Se confirma el día, el horario y el lugar del próximo encuentro, si éste ocurre; y se agradece la colaboración del informante.

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA TÉCNICA DE ENTREVISTA

Los procedimientos metodológicos vinculados a *la entrevista supone la concreción de tres procesos* que incluye: a) ***procesos de interacción***, b) ***procesos técnicos de recolección de información*** y c) ***proceso instrumental de registro y conservación de la información***. Estos tres procesos interactúan a lo largo de toda la entrevista, por lo cual deben tenerse en cuenta simultáneamente. Es-

tos no constituyen fases secuenciales, sino condiciones metodológicas que deben respetarse para asegurar la confiabilidad de la información.

a) Procesos de interacción

Por tratarse de una técnica basada en la interacción social, el entrevistador debe cuidar ciertos aspectos que favorecerán la colaboración del entrevistado: creando un clima favorable, mostrándose tranquilo, siendo abierto, respetuoso y no ofensivo con las respuestas de su interlocutor, escuchando y no cortando el discurso del entrevistado.

En la entrevista *el investigador es parte del instrumento de la investigación*, ya que su rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas. La presencia del entrevistador “condiciona” el establecimiento del vínculo que se establece entre las partes involucradas (entrevistador y entrevistado).

De la habilidad del entrevistador para establecer el “contacto” con el entrevistado dependerá la colaboración e intercambio de información por parte del entrevistado. Ello involucra no sólo el despliegue de habilidades del investigador, sino también de las características personales de los sujetos entrevistados.

Respecto de la selección de sujetos a entrevistar no siempre se puede especificar de antemano ni el número ni el tipo de sujetos. Es difícil determinar a cuántas personas se debe entrevistar sobre todo en un estudio cualitativo. En cambio, en los estudios cuantitativos las decisiones respecto a la cantidad, perfil y condición de los entrevistados, así como la modalidad de la entrevista, son establecidas previamente.

Se presentan diferencias en los procesos de selección de los sujetos a entrevistar según el paradigma de investigación. En la lógica cuantitativa, los criterios de selección de informantes son generales, en tanto los sujetos se consideran como miembros de una clase por poseer determinada característica. El supuesto es que quien posee ese atributo pertenece a la clase o grupo que

representa. En la lógica cualitativa, la selección de los entrevistados se basa en el potencial informativo de cada “caso”, ya que el investigador trata de desarrollar comprensiones teóricas sobre un fenómeno particular. Por ello, después de completar las entrevistas con varios sujetos, se diversifica deliberadamente el tipo de personas entrevistadas hasta descubrir toda la gama de perspectivas de las personas en las cuales está interesado el investigador; éste percibe que ha llegado a ese punto cuando las entrevistas con personas adicionales no producen ninguna comprensión nueva.

Taylor y Bogdan (1997), sugieren que existen *maneras de encontrar y de seleccionar personas a entrevistar*, éstas son:

- ⇒ Una de las modalidades está representada por la aplicación de la técnica “bola de nieve” que consiste en conocer algunos sujetos que reúnan las características que se requieren para los objetivos de la investigación y lograr que ellos nos presenten a otros. También, el investigador puede establecer un compromiso activo con la comunidad de personas que se quiere estudiar; la aproximación a organizaciones y organismos; recurrir a medios de comunicación para convocar a sujetos mediante la publicidad.
- ⇒ Es esencial que la persona a entrevistar disponga de tiempo para dedicar a las entrevistas, tenga buena voluntad y capacidad para hablar sobre sus experiencias y expresar sus sentimientos.
- ⇒ Los extraños son mejores informantes que los amigos, parientes, clientes y otras personas con las cuales el investigador tiene una relación anterior.
- ⇒ El investigador tiene que buscar personas que han pasado por ciertas experiencias particulares. Es importante que el investigador tenga presente que las experiencias pasadas de los actores pueden no haber generado un efecto importante sobre sus vidas y perspectivas presentes. Lo que al investigador puede parecerle significativo no puede serlo para un informante potencial.

- ⇒ Es frecuente que los sujetos a entrevistar aparezcan en las propias actividades cotidianas. El investigador se encuentra con alguien que tiene una historia importante para contar y quiere contarla.

Dado que la entrevista es un acto de intercambio de comunicación cruzada, es importante que el investigador tenga presente una serie de aspectos que facilitan una comunicación eficaz y la obtención de un testimonio de mayor calidad. Es conveniente crear condiciones iniciales que ayuden a la colaboración y a un proceso de comunicación fluido. De ahí, la importancia de que el entrevistador propicie un clima de intercambio lo más parecido a una conversación entre iguales; para evitar, de este modo, que la persona entrevistada actúe no “naturalmente”. Mientras más se intenta “controlar” el intercambio de comunicación, éste se aleja más de la modalidad de “interacción natural” que pretende esta técnica de recolección de información.

El entrevistador debe tratar de establecer “rapport” con el entrevistado; es decir, debe generar la confianza necesaria y suficiente para que el sujeto entrevistado manifieste el deseo de comunicar en su relato, no sólo aquello que aparece como anecdótico sino también aquello que “evalúa” como significativo; en donde se encuentra comprometido su sentir. Establecer “rapport” significa atravesar las “fachadas” del entrevistado e ingresar en su acontecer interno, sin que éste manifieste resistencia. De ahí la importancia de “romper el hielo” estableciendo un intercambio casual de información para luego avanzar lentamente en la formulación inicial de preguntas no directivas. Posteriormente, se enfocan aquellas preguntas que guarden mayor relación con los intereses de la investigación.

Algunos metodólogos sostienen que antes de iniciar la entrevista, el investigador debe informar al entrevistado acerca del interés y utilidad de la entrevista, identificando los objetivos y las condiciones de su desarrollo, así como el lugar, hora de su celebración y su anonimato. En tanto que otros plantean que los sujetos a en-

trevisar no deben saber exactamente qué es lo que se desea estudiar, ya que el saber acerca de los interrogantes reales de la investigación condiciona al entrevistado produciendo inhibiciones en su discurso que se manifiestan como ocultamiento de información o disfrazando los relatos reales, de modo que éstos coincidan con los intereses de la investigación.

Durante la entrevista el entrevistador debe transmitir interés, motivación, confianza y credibilidad. También debe mantener comportamientos adecuados en torno a la manifestación de sentimientos del entrevistado, resumir periódicamente la información obtenida para comprobar que el mensaje que se está captando es correcto, y por último, ser prudente y no imponer u obligar a hablar sobre hechos o sentimientos que el entrevistado no desea.

El investigador debe aclarar al entrevistado cualquier idea errónea que pueda ocasionar futuros malos entendidos. Entre los puntos que conviene plantear, se encuentran los siguientes:

- ⇒ *Los motivos e intenciones del investigador.* Muchas personas se preguntan qué es lo que el investigador espera obtener del proyecto de investigación. Pueden incluso temer que el producto final se use en perjuicio de ellas. El entrevistador debe precisar que la mayor parte de las metas de la investigación son académicas.
- ⇒ *Resguardar el anonimato del entrevistado.* Es sensato emplear seudónimos para designar a personas y lugares en los informes escritos. Esto evita dificultades para los entrevistados u otras personas; también problemas legales y ocultamiento de detalles e información importante.
- ⇒ *La disposición del entrevistador de permitir al sujeto entrevistado acceder a la narración final del texto relatado.* Consiste en que el investigador diga a los entrevistados que tendrán la oportunidad de leer y comentar los borradores de cualquier libro o artículo antes de la publicación.
- ⇒ *La negativa del entrevistador de remunerar con dinero la participación del sujeto entrevistado.* El dinero puede corromper el vínculo de “rapport”, convirtiendo el deseable

compañerismo en una relación de empleador y empleado. Además de que introduce la posibilidad de que el entrevistado “invente” una historia a los efectos de obtener algún dinero.

⇒ *El establecimiento de las condiciones en las que se va a llevar a cabo la entrevista.* Hay que establecer un horario y un lugar para el o los encuentros. Una entrevista requiere por lo general unas dos horas; si es necesario otro encuentro éste debe no extenderse demasiado en el tiempo. Se debe tratar de hallar un sitio con privacidad donde se pueda hablar con comodidad y sin interrupciones.

b) Procesos técnicos de recolección de información

La recolección de información depende directamente del éxito de la aplicación de determinadas técnicas y habilidades por parte del entrevistador, destacándose entre ellas la formulación de preguntas. También es importante que el entrevistador controle el ritmo de la entrevista y la dinamice cuando sea necesario; además de utilizar un lenguaje que sea entendible para el informante, intentando motivarlo y despertando su interés para que proporcione más información. Los autores coinciden en apuntar que lo que no debería hacer un buen entrevistador es ser agresivo, crear un clima demasiado formal y rígido, mostrarse nervioso, hablar descontroladamente interrumpiendo al entrevistado, crear discusiones, intentar persuadirlo o desvalorizar las respuestas del informante, pues con ello no conseguirá ningún tipo de colaboración, implicación e información por parte del entrevistado.

En tanto situación interactiva, las condiciones contextuales o el entorno en que se realiza la entrevista, influyen en la calidad de información que aporta. Por ello, es responsabilidad del entrevistador generar un escenario que ofrezca ciertas condiciones generales que faciliten la conversación. Dentro de estas condiciones generales, son factores importantes la iluminación (la sala debe estar bien iluminada), el mobiliario (mesa, sillas cómodas, etc.) y el control del ruido (el rumor de fondo o alguien entrando

y saliendo de la habitación desconcentran tanto al entrevistador como al entrevistado). El ambiente debe ser agradable y acogedor y la posición de los participantes, ya sea en torno a una mesa o sentados uno frente al otro, tendrá que favorecer la comunicación verbal y no verbal. Se debe prever el tiempo que llevará obtener toda la información, pues si no se calcula bien ese tiempo, el entrevistador puede quedarse sin información relevante, o se acelera el ritmo de la entrevista.

La formulación de preguntas condiciona el tipo y riqueza de la información. En la primera fase de la entrevista las preguntas serán generales, superficiales y abiertas. Las preguntas cerradas quedan reservadas para momentos en la conversación en los que es preciso concretar datos ya mencionados e insuficientemente tratados. La pregunta abierta inicial posibilita tantear y detectar el ritmo, densidad y profundidad de la conversación que determina el entrevistado. Este proceso es definido, por Pilar Colás Bravo (1998), como de “lanzadera-embudo”, pues consiste en plantear preguntas muy abiertas de carácter general al comienzo, para en pasos sucesivos ir estrechando y concretando las cuestiones hasta llegar a descender a detalles y datos singulares.

La “lanzadera” permite reorientar y dar nuevos rumbos a la entrevista, saliendo en algunos casos de situaciones conflictivas, o volver a cuestiones anteriores que interesan clarificar y/o evitar informaciones reiterativas o poco relevantes.

La técnica de “embudo” resulta muy útil para centrarse en el tipo de información que interesa investigar. Aquí, se sugiere proceder de lo más amplio a lo más pequeño, de lo más superficial a lo más profundo, de lo más impersonal a lo más personalizado y de lo más informativo a lo más interpretativo.

Respecto de las técnicas y tácticas a emplear por el investigador para introducirse en temas y profundizarlos durante el transcurso de la entrevista, Silvia Cahué (1996), sugiere las siguientes:

- ⇒ *Pedir aclaraciones sobre ciertos comentarios.* Esto permite al entrevistador “cotejar” si lo que está pensando acerca de lo que el entrevistado dice coincide con lo que éste quiere

decir, y posibilita obtener más información. Se pide al entrevistado repetir lo dicho.

- ⇒ *Dejar espacios de silencio.* Esto permite al entrevistado organizar la información que desea aportar y concluir con la hilación de su relato. Es necesario tener en cuenta que el establecer espacios de silencio muy prolongados puede generar en el entrevistado ansiedad y angustia.
- ⇒ *Solicitar la ampliación de alguna idea.* Consiste en pedir al entrevistado que proporcione nueva información basada en los datos previos facilitados, esto permite completar ideas y aclarar cuestiones que se dan como sobreentendidas.
- ⇒ *Insistir en la pregunta cuando el entrevistador no responde.* Consiste en la repetición de la pregunta cuando el entrevistador ha contestado en otro sentido. Es importante tener en cuenta que a veces el entrevistado contesta en otro sentido pues no comprende la pregunta o porque la formulación de ésta invade algún área de la experiencia personal que desea resguardar. De ahí, la importancia de formular de otra manera la pregunta y pasar a otro tema para evitar que esta “insistencia” despierte resistencia en el entrevistado.
- ⇒ *Clarificación de información contradictoria.* Consiste en repetir la información cuando ésta contradice lo que el entrevistado ha relatado anteriormente.
- ⇒ *Resumen de ideas claves.* Consiste en resumir las últimas respuestas. Se utiliza, sobre todo, para reencauzar la entrevista.
- ⇒ *Formulación de contraejemplos.* Mediante un ejemplo contrario a una idea expresada por el entrevistado, el investigador pretende hacerle reflexionar.

Silvia Cauhé (1996) sostiene que hay que tener en cuenta una serie de efectos interactivos que ocurren durante la entrevista, pues éstos pueden sesgar la valoración final que el investigador tiene sobre el entrevistado y su discurso. Estos efectos pueden

ser:

- ⇒ *Efecto de proyección*: se da cuando el entrevistador deposita en la figura del entrevistado algo que es propio y que no le causa placer verlo en sí mismo. Esto puede producir distorsiones en la escucha del entrevistador, pues el discurso o alguna característica del entrevistado le genera resistencia.
- ⇒ *Efecto de espejo*: por lo cual el entrevistador se siente reflejado en el relato del entrevistado. Esto puede generar en el entrevistador una irrupción de lo emocional que no le permita distanciarse del discurso del entrevistado, interfiriendo en sus interpretaciones.
- ⇒ *Efecto de halo*: en el que el entrevistador se queda “hipnotizado” por el discurso del entrevistado. Esto puede generar la imposibilidad de “descentrarse” del entrevistador, quien se queda como admirado por el relato del entrevistado.

La formulación de preguntas ha de ser clara, carente de sesgos, es decir, que insinúen al entrevistado el tipo de respuesta, y no directivas. La sensibilidad del entrevistador es una cualidad esencial para captar todos los mensajes emitidos en cualquier lenguaje -verbal y no verbal- por el interlocutor, seleccionar los temas o informaciones más significativas.

c) Proceso instrumental de registro y conservación de la información

En la entrevista se conjuga simultáneamente la captación de información con la reflexión y la interacción social. De ahí que exija gran concentración al entrevistador y el menor número de interferencias. A lo largo de la entrevista, el entrevistador recaba información, va elaborando interpretaciones y a su vez va dando sentido a las informaciones. El primer paso es registrar la información. Consiste en la reproducción del contenido de la conversación mantenida con el o los entrevistados. El registro implica la transcripción lo más fidedigna posible de lo ocurrido durante

la entrevista sin resumir ni interpretar.

El registro de la información puede realizarse tomando notas o utilizando algún medio tecnológico, como las grabaciones de audio o video. En caso de administrar algún instrumento tecnológico es necesario solicitar autorización al entrevistado y, es conveniente aplicarlo una vez que se haya “roto el hielo” inicial en donde se establece el “rapport” de la relación.

La toma de notas cuando la entrevista se graba se centra en frases o listados de aspectos más relevantes. Cuando la entrevista no se graba, las notas deben ser lo más completas posibles. Las notas, sirven para ayudar al entrevistador a formular nuevas cuestiones, así como para volver sobre algo que ya se había dicho anteriormente a lo largo de la entrevista y facilitar el posterior análisis.

En el registro de la información diferentes autores sugieren recomendaciones como:

- ✓ *Dejar constancia de las preguntas precisas que se plantean.*
- ✓ *Elaborar algún sistema de abreviaturas o taquigráfico para facilitar la toma de notas.*
- ✓ *Utilizar comillas para indicar frases textuales.*
- ✓ *Desarrollar mecanismos para indicar interpretaciones, pensamientos o ideas sobre lo que ocurre durante la entrevista.*
- ✓ *No permitir que transcurra demasiado tiempo para revisar las notas registradas a partir de la entrevista; pues ciertos detalles se pueden reconstruir con el auxilio de la memoria reciente.*

Con posterioridad a la entrevista se revisará el registro de notas para examinar su coherencia y sentido, y comprobar que las informaciones obtenidas son útiles a los propósitos de la investigación. Esta revisión revelará áreas de ambigüedad o de incertidumbre que deberán ser consideradas a la hora de evaluar la validez del instrumento utilizado (el cuestionario o el guión). También se anotarán más detalles y observaciones sobre la entrevista: ambiente en que transcurrió, cómo reaccionaron los entrevista-

tados y otros datos que ayuden a establecer el contexto de la interpretación y a dar sentido a los datos.

El período posterior a la entrevista es un tiempo crítico de reflexión y elaboración. Esta actividad es importante para garantizar la utilidad y fiabilidad de los datos. La transcripción de la información debe realizarse en forma textual, utilizando los modismos y construcciones discursivas utilizados por los entrevistados.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA

Se sugiere el empleo de las entrevistas cuando:

- ⇒ *La muestra está constituida por personas analfabetas o que leen y escriben con dificultad.*
- ⇒ *Los intereses de la investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos.* La eficacia de la técnica de entrevista radica en su posibilidad de obtener información relevante para el problema que ocupa al investigador. Por lo tanto, la entrevista será más efectiva cuando logre centrarse en la información a relevar, situación que depende de la claridad del investigador y también del grado de calificación del informante en el dominio (práctico, experiencial o teórico) del tema.
- ⇒ *Los escenarios o las personas no son accesibles de otro modo.* Por ejemplo, cuando se desea estudiar acontecimientos del pasado o cuando se quiere conocer cómo piensan, interpretan y explican determinados hechos o situaciones las personas. También es útil cuando no se puede tener acceso a un tipo particular de escenario o de personas (tal es el caso de investigaciones sobre prácticas consideradas ilegales (delito, corrupción, etc.) o que abordan a personas víctimas de diferentes tipos de marginación.
- ⇒ *El investigador quiere esclarecer la experiencia humana subjetiva.* Permite conocer íntimamente a las personas, ver el mundo a través de sus ojos e introducirnos en sus experiencias. La entrevista permite la comprensión de las con-

diciones psicológicas y de los factores contextuales que han incidido sobre las vivencias del entrevistado; como así también, permite evaluar la disposición de ánimo del entrevistado en la contestación de las preguntas y aclara el sentido de éstas cuando no sean suficientemente claras.

Sin embargo, ***las entrevistas presentan una serie de desventajas***. Estas se derivan del hecho de que los datos que se recogen en ellas consisten solamente en enunciados verbales. Estas son:

- ⇒ *En tanto forma de conversación, las entrevistas son susceptibles de producir las mismas falsificaciones, engaños, exageraciones y distorsiones que caracterizan el lenguaje verbal entre cualquier tipo de personas.* Es posible que exista una gran discrepancia entre lo que dicen y lo que realmente hacen los actores. Toda conversación posee su propio equilibrio de revelación y ocultamiento de pensamiento e intenciones; es por esta razón que el entrevistador no debe aceptar sin sentido crítico la validez fáctica de las descripciones de acontecimientos por parte de los informantes.
- ⇒ *Las personas dicen y hacen cosas diferentes en distintas situaciones.* Puesto que la entrevista es un tipo de situación social, no debe darse por sentado que lo que una persona dice en la entrevista es lo que esa persona cree o dice en otras situaciones.
- ⇒ *Puesto que los entrevistadores no observan directamente a las personas en su vida cotidiana, no conocen el contexto necesario para comprender muchas de las perspectivas en las que están interesados.*
- ⇒ *Las barreras y distorsiones lingüísticas entre el entrevistador y los sujetos.* Una situación de conversación revela las diferencias culturales entre los interlocutores; diferencias que pueden generar distorsiones y dificultades en la comprensión mutua. No nos referimos aquí a la intención del entrevistado de engañar al entrevistador, sino a dificultades generadas en el manejo de los códigos lingüísticos.

LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

El hombre desde siempre ha producido elementos culturales y simbólicos a través de los cuales testimonia sus creencias, valores, estilos de vida y sus formas de organización. Estas producciones se constituyen en documentos útiles para el estudio de diversos fenómenos. El análisis de los documentos como si fuesen textos que nos permiten reconstruir una realidad determinada supone por parte del investigador el instruirse acerca de las condiciones, el contexto social, cultural e histórico en que estos documentos han sido producidos; como así también determinar su autenticidad, confiabilidad, representatividad para luego interpretar su significado.

CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

El uso de la información disponible -cualquiera sea su carácter documental- acerca de los antecedentes que dan cuenta de un fenómeno de la realidad es la condición necesaria para comenzar cualquier tipo de investigación. Razón por la cual, la investigación documental constituye una estrategia metodológica que emplea la investigación científica para realizar la revisión de antecedentes de un objeto de estudio y para reconstruirlo conceptualmente. Sin embargo, la investigación documental, en tanto estrategia metodológica para analizar y recolectar datos abre un abanico de posibilidades, sobre todo, dentro del campo de la investigación social y humanística.

La investigación documental, a través de la observación y el análisis de la “documentación” nos permite volver la mirada hacia un tiempo pasado para de este modo comprender e interpretar una realidad actual (sincrónica) a la luz de acontecimientos pasados que han sido los antecedentes que han derivado en los

consecuentes de situaciones, acontecimientos y procesos de una realidad determinada.

La investigación documental permite “contextualizar” el fenómeno a estudiar, estableciendo relaciones diacrónicas y sincrónicas entre acontecimientos actuales y pasados; lo cual posibilita hacer un “pronóstico” comprensivo e interpretativo de un suceso determinado. La investigación documental posibilita una mirada retrospectiva (hacia atrás), una mirada actual, y otra prospectiva (hacia adelante) de la realidad que es objeto de indagación. De este modo, el análisis documental le permite al investigador ampliar el campo de observación y enmarcar la realidad objeto de investigación dentro del acontecer histórico; lo cual amplía la captación de los significados que nos permiten mirar esa realidad desde una perspectiva más global y holística.

Tuchman (1994) respecto de la dimensión histórica implícita en la realidad social plantea el siguiente ejemplo:

“Supóngase que alguien desea conocer el significado de los anuncios de televisión en la vida contemporánea. El problema tiene claramente una dimensión histórica: los anuncios publicitarios anteceden a la televisión. Debido a que las prácticas culturales son recursivas, puede que queramos saber más acerca de los primeros anuncios, pero los historiadores no están de acuerdo sobre la fecha de aparición de los primeros (...)

La fecha exacta es irrelevante respecto al significado de los anuncios televisivos en la vida contemporánea (...) sería más fructífero explorar una cuestión histórica relacionada con la teoría de la comunicación, a saber, la articulación cambiante entre los anuncios, los sistemas de producción y distribución, y las pautas de consumo.

Como siempre el investigador debe decidir qué aspectos de estas relaciones son relevantes al problema”.

El análisis de “documentos” supone la lectura de éstos como si fuesen “textos” -en un sentido metafórico- que nos permiten reconstruir los componentes de una realidad determinada. A estos

textos se los indaga haciéndoles preguntas y se los observa como a cualquier acontecimiento que se está produciendo actualmente. De ahí que, la lectura de “documentos” es “*una mezcla de entrevista/observación y puede desarrollarse como cualquiera de ellas*” (Ruiz Olabuénaga e Ispizua, 1989).

DEFINICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

En el lenguaje corriente la palabra “documento” tiene tres significados:

- ⇒ “*Testimonio escrito de épocas pasadas que sirve para reconstruir su historia*”. Esta definición hace referencia al uso cultural del “documento” en donde se rescata el valor de lo “escrito”. Esta concepción deja fuera a la historia oral y a los registros documentales más actuales, que emplean tecnologías que usan como recurso para la captación lo sonoro, lo visual, lo audiovisual, etc.
- ⇒ “*Escrito que sirve para justificar o acreditar algo: tal como un título profesional, una escritura notarial, un oficio o un contrato*”. Esta acepción resalta el carácter legal y escrito del documento, que tiene por objeto dar “crédito” a una acción que compromete a un sujeto. Crédito que autoriza para la acción y que al tiempo que establece el derecho para “hacer” implica las “restricciones” de estas acciones.
- ⇒ “*Instrucción o enseñanza de una materia*”. Esta definición guarda relación con el significado etimológico del término “documento”, vocablo que proviene del latín “*docere*” que significa “enseñar” e “instruirse”.

A partir de estas tres acepciones estamos en condiciones de formular una definición de investigación documental, entendida como una “*estrategia metodológica de obtención de información, que supone por parte del investigador el instruirse acerca de la realidad objeto de estudio a través de documentos de diferente materialidad (escritos, visuales, numéricos, etc.), con el*

fin de acreditar las justificaciones e interpretaciones que realiza en el análisis y reconstrucción de un fenómeno que tiene características de historicidad”.

CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

El término “*documento*” se refiere a una amplia gama de registros escritos y simbólicos, así como a cualquier material y datos disponibles. Los documentos incluyen cualquier cosa existente previa a y durante la investigación.

Los documentos pueden clasificarse en:

⇒ *Según su materialidad:*

- *Documentos escritos:* son aquellos que emplean un sistema de símbolos que suponen narraciones a través de sistemas de signos convencionales (términos) que expresan situaciones, acontecimientos y procesos. Dentro de los documentos escritos se encuentran: la prensa escrita (periódicos y revistas), cartas, cuadernos de notas, diarios personales, documentos numéricos, censos, archivos, documentos institucionales, etc.
- *Documentos visuales:* son aquellos en los que se expresan ideas a través de elementos aprehensibles mediante la observación directa; la cual supone la utilización de sentidos como la vista, el olfato y el tacto. Dentro de los documentos visuales es posible encontrar: fotografías, pinturas, esculturas, monumentos arquitectónicos, etc.
- *Documentos audiovisuales:* son aquellos que emplean el soporte de tecnologías para registrar acontecimientos reales o de ficción; registro que supone captar lo sonoro y lo visual de un acontecimiento. Dentro de los documentos audiovisuales se encuentran los filmes de ficción; los documentales históricos, los materiales obtenidos mediante la cámara Gesell, etc.

⇒ *Según el contenido.*

- *Documentos acerca de hechos reales:* son aquellos do-

cumentos que registran acontecimientos, situaciones y procesos, presentes o pasados, que se producen o se han producido espontáneamente.

- *Documentos acerca de hechos de ficción:* son aquellos documentos que registran acontecimientos, situaciones y procesos, que han sido guionados y recreados intencionalmente.

⇒ *Según sea la intencionalidad con que se hayan producido:*

- *Documentos públicos:* son aquellos materiales que se han producido con la intencionalidad de ser difundidos. Dentro de este tipo de documentos es posible encontrar: informes y estadísticas oficiales en general, obras literarias, anuarios, discursos, memorias, biografías, etc.
- *Documentos privados:* son aquellos cuya expresión está reservada a la esfera íntima y privada de las personas o las instituciones. Dentro de estos documentos encontramos: cartas personales, diarios íntimos, material biográfico en general, testamentos, etc.

⇒ *Según el modo de transmisión de los símbolos que contiene:*

- *Documentos que hacen referencia a los restos físicos de una cultura:* son aquellos documentos que están constituidos por “evidencias mudas” que representan la expresión de material simbólico que puede ser decodificada a través de la observación directa. Un ejemplo de esto lo constituyen las pinturas, esculturas y arquitectura que nos permite la aproximación a la historia de un pueblo a partir de los restos físicos de su cultura.
- *Documentos orales:* son aquellos que suponen la mediación de la “palabra hablada” como evidencia para reconstruir la historia de un pueblo. Dentro de estos documentos encontramos el cancionero popular, los refranes, las leyendas, los cuentos que han sido transmitidos mediante dos modalidades: la cantada y la contada.

Es importante no perder de vista que la clasificación que se realiza de los materiales documentales supone una categorización de éstos a partir de ciertas propiedades. De ahí que, los documentos pueden reunir en sí mismos diversas propiedades, razón por la cual son susceptibles de una clasificación mixta. Por ejemplo, una obra literaria puede ser un documento escrito, público, que hace alusión a hechos (reales o de ficción).

VENTAJAS E INCONVENIENTES EN EL USO DE MATERIALES DOCUMENTALES

Distintos autores reconocen en el uso del material documental las siguientes ventajas:

- ⇒ Su *bajo costo* en la provisión de gran material informativo.
- ⇒ Su *carácter no reactivo*, es decir, por constituir material previo a cualquier investigación; éstos no suponen la distorsión que puede ser producida como consecuencia de la presencia del investigador (como en el caso de la observación y la entrevista).
- ⇒ Su *carácter de exclusividad*. De ahí que, el contenido informativo que proporcionan los materiales documentales revisten un carácter único; pues ya han sido producidos y no obtenidos a partir del empleo de técnicas de observación y conversación.
- ⇒ Revisten un *carácter de historicidad*. Han sido producidos antes de que el investigador se interese por ellos, sin su intervención, en el marco de un contexto socio-histórico y cultural determinado que le ha impreso ciertas características. Por ello, los documentos guardan estrecha relación con una dimensión histórica a partir de la cual adquieren sentido y significado.

No obstante las ventajas del uso de los materiales documentales, éstos presentan para su empleo los siguientes inconvenientes:

- ⇒ El riesgo que supone la conservación del material documen-

tal; ya que supone una *intencionalidad selectiva en su proceso de conservación*. Selectividad que puede operar como una fuente de reactividad, en el sentido que contamina la información contenida en los documentos.

- ⇒ Su *carácter de datos secundarios*, es decir, producidos con propósitos diferentes a los del investigador. De ahí que, presentan ciertas limitaciones de partida respecto de su uso.
- ⇒ El *problema que se plantea en su interpretabilidad*. Si sostenemos que los materiales documentales son productos simbólicos, previos a cualquier investigación; éstos han sido elaborados atendiendo a características contextuales e históricas particulares. Esto hace que haya una distancia con quien realiza una lectura del material documental; distancia que aumenta la posibilidad de múltiples interpretaciones. De ahí que, el material documental es susceptible de ser manipulado y alterado en su significado simbólico.
- ⇒ El riesgo que supone *el empleo del material documental sin un sentido crítico* y sin tener en cuenta que constituye un material socialmente construido mediante intencionalidades diversas. De ahí que no sean expresiones fidedignas para ser empleadas como datos primarios de una investigación.

ALGUNAS CUESTIONES A TENER EN CUENTA EN EL EMPLEO DE MATERIAL DOCUMENTAL

Además de lo mencionado acerca de las ventajas e inconvenientes en el empleo de los materiales documentales, conviene tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- ⇒ *Cuestiones relacionadas con la autenticidad del documento*. Dentro de esta cuestión se tienen en cuenta aspectos relacionados a problemas de falsificación deliberada (autoría, fecha, originalidad, etc.) y también aquellos problemas derivados de errores cometidos involuntariamente en su reproducción o transmisión, u otros problemas que cuestionen su carácter de genuino y completo. Para determinar la autenticidad de un material documental es necesario te-

ner en cuenta las siguientes aspectos:

- *Que el estilo y contenido sean representativos de la época en que se enmarca el documento.* Aquí se tiene en cuenta la coherencia entre el tipo de letra empleada, el tipo de sonido, la técnica y estilo empleado para su elaboración, el tipo de material empleado en el documento, sea escrito, pictórico, escultórico o arquitectónico, entre otros.
- *Que la existencia de la versión documental disponible (en caso de que haya reproducciones del original) proceda de una fuente confiable.*

En fin, el investigador para evaluar la autenticidad del material documental necesita “ilustrarse” acerca del tipo o estilo de documento al que pertenece el material disponible, como así también, a las características contextuales en las que se ha realizado su producción, conservación y transmisión.

⇒ *Cuestiones relacionadas con la credibilidad del documento.*

Dentro de esta cuestión se parte de la certeza de que la autenticidad de un documento no le confiere a éste credibilidad; pues esta última depende de hasta qué punto el documento puede emplearse como una fuente fiel y veraz acerca de lo que se desea investigar. Razón por la cual, el investigador debe indagar sobre las condiciones en que fue producido el material documental. Es decir, el investigador debe averiguar los “por qué” que motivaron la producción del documento, en qué momento fue realizado, bajo qué circunstancias.

En la medida en que el investigador tenga presente que el material documental es un producto simbólico socialmente construido, cuyas condiciones de producción, conservación y transmisión están mediadas por una intencionalidad selectiva; éste puede emplear el material documental como una fuente de datos secundarios, atendiendo a la cuestión de credibilidad.

⇒ *Cuestiones relacionadas con la representatividad del documento.*

Dentro de esta cuestión el investigador debe resolver acerca de la disponibilidad del material documental a través del muestreo que se ha realizado y las posibles inferencias que de él pueden hacerse. Aquí el investigador debe dar respuesta a decisiones de diseño, muestra y de delimitación del estudio y, en función de estos aspectos metodológicos determinar la cronología de los materiales documentales empleados, sus posibilidades y limitaciones para, a partir de ellos, deducir inferencias e interpretaciones. Aquí, el investigador trata de reconocer las limitaciones de representación de los documentos, sin que por ello no se tenga en cuenta las potencialidades para establecer, a partir de ellos, inferencias. Inferencias como, por ejemplo, las que se extraen acerca de las creencias del autor a partir del contenido del documento; inferencias acerca de la realidad del contexto social y epocal en que fue elaborado, e inferencias de las características del auditorio a quien ha sido dirigido.

⇒ *Cuestiones relacionadas con la interpretación del significado del documento.*

Una vez resueltas las cuestiones de autenticidad, credibilidad y representatividad del documento, el investigador está en condiciones de establecer interpretaciones acerca del significado de los materiales documentales. Interpretación que supone contextualizar las condiciones en que estos materiales han sido producidos, atendiendo a los significados del contexto material e histórico en el que se han elaborado, y a las convenciones y estilos o tipo de documentos a los que pertenece el material documental al que se ha accedido.

Para interpretar el significado del material documental el investigador debe recurrir al auxilio de otras técnicas de investigación como la observación, la entrevista y especialmente las técnicas de análisis de contenidos o de discursos desarrollados por cada disciplina, temas que se abordan en el Volumen Tres de esta obra.

- AGUIRRE BAZTAN, A. (1995) *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. Boixareu Universitaria-Marcombo, Barcelona.
- ALONSO, V. (1998) *Abrirse camino en el campo de la diversidad*. Segundas Jornadas sobre etnografía y métodos cualitativos. IDES. 3, 4 y 5 de junio, Buenos Aires.
- ANDER-EGG, E. (1990) *Repensando la investigación-acción participativa. Documentos de Bienestar Social*. Gobierno del País Vasco
- ANGUERA, M.T y BLANCO, A. (1992) *Proceso de categorización*. En ANGUERA, M.T. *Metodología Observacional en la Investigación Psicológica*. PPU, Barcelona.
- ANGUERA, M.T. (1988) *Observación en la escuela*. Grao, Barcelona.
- ARNAL, J., del RINCON, D., y LATORRE, A. (1992) *Investigación Educativa. Fundamentos y metodología*. EDITORIAL LABOR, S.A., España.
- ASCANIO SANCHEZ, C. (1995) *Biografía etnográfica*. Cap. 17. En AGUIRRE BAZTAN, A. *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. Boixareu Universitaria-Marcombo, Barcelona.
- BALAN, J.y Otros. (1974) *Las historias de vida en las ciencias sociales. Teoría y Técnica*. Nueva Visión, Buenos Aires.
- BARTOLOME PINA, M. (1992) *Investigación cualitativa en educación: ¿comprender o transformar?*. Revista de Investigación Educativa, 20, 7-36.
- BLANDEZ ANGEL, Julia. (1996) *La investigación-acción: un reto para el profesorado*. Ed. INDE, Barcelona.
- BRUNER, J; GOODNOW, J y AUSTIN, G. (1978) *El proceso mental en el aprendizaje*. Narcea, Madrid.
- BUENDIA EISMAN, L. (1993) *Análisis de la investigación educativa*. Universidad de Granada, Granada.
- BUENDIA, L; COLAS, P y HERNANDEZ, F. (1998) *Métodos de investigación en Psicopedagogía*. Mc Graw Hill, Madrid.
- CARAM, M. (1993) *El rol del antropólogo: conocimiento y transformación*. Epistemología de las Ciencias Sociales. Cuaderno N°3: 21-25. UBA, Buenos Aires.
- CARR, W. y KEMMIS, S. (1988) *Teoría crítica de la enseñanza: la investigación-acción en la formación del profesorado*. Ed. Martínez Roca, Barcelona.

- CAUHE, S. (1995) *Entrevistas y cuestionarios*. Cap. 14. En AGUIRRE BAZTAN, A. *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. Boixareu Universitaria-Marcombo, Barcelona.
- CHALMERS, A. (1990) *¿Qué es esa cosa llamada ciencia?*. Siglo XXI, Madrid.
- COHEN, L. y MANION, L. (1990) *Métodos de investigación educativa*. Ed. La Muralla, Madrid.
- COLAS, P. (1992) *El análisis de datos en la metodología cualitativa*. Revista de Ciencias de la Educación, 152, 521-539
- COLAS, P. (1994) *La metodología cualitativa en España. Aportaciones científicas a la educación*. Revista Bordon, 46 (4) 407-423.
- DE LUQUE, S., (2000) *El objeto de estudio en las ciencias sociales*. En La posciencia. El conocimiento científico en las postrimerías de la modernidad. Ester Díaz (editora). Ed. Biblos, Buenos Aires.
- DELGADO, J. y GUTIERREZ, J. (Editores) (1995) *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. EDITORIAL SÍNTESIS, S.A., España.
- DENZIN, N y LINCOLN, Y. (1994) (Eds). *Handbook of Qualitative Research*. Sage Publications, Thousands Oaks.
- DIAZ, E. (2000) *La posciencia. El conocimiento científico en las postrimerías de la modernidad*. Ed. Biblos, Buenos Aires.
- DIAZ, E. y HELER M. (1992) *El conocimiento científico. Hacia una visión crítica de la ciencia*. Biblos, Buenos Aires.
- ESCUADERO MUÑOZ, J. M. (1987) *La investigación-acción en el panorama actual de la investigación educativa*. Revista de Innovación e Investigación Educativa. 3. ICE, Murcia.
- FOLLARI, R. (1998) *Pilares de la investigación II: Lo epistemológico y las ciencias*. Serie Manuales. Editorial de la Universidad de Cuyo, Mendoza.
- FORNI, F y OTROS (1993) *Métodos cualitativos II. La práctica de la investigación*. Centro Editor de América Latina, Buenos Aires.
- FOX KELLER, E. (1994) *La paradoja de la subjetividad científica*. En Nuevos Paradigmas, Cultura y Subjetividad. Paidós, Buenos Aires. Barcelona. México.
- GEERTZ, C. (1989) *El antropólogo como autor*. Paidós, Barcelona.
- GEERTZ, C. (1989) *La interpretación de las culturas*. Gedisa, Barcelona.
- GIBBONS, M. et al. (1994) *La nueva producción de conocimientos. La dinámica de la ciencia y la investigación en las ciencias contemporáneas*. Traducción de la versión en inglés. Original editorial SAGE, Londres.
- GIROUX, H. (1990) *Los profesores como intelectuales. Hacia una pedagogía crítica del aprendizaje*. Paidós, Barcelona.

- GLASER, B y STRAUSS, A. (1967) *The discovery of Grounded Theory*. Aldine Publishing Company, Chicago.
- GOETZ, J. y LECOMPTE, M. (1988) *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Ed. Morata, Madrid.
- GUASCH, O. (1997) *Observación participante. Cuadernos metodológicos*. Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid.
- GUBER, R. (2001) *La etnografía*. Caps. 1 y 2:22-54. Cap. 5:101-120. Norma, Buenos Aires.
- GUIBOURG, R.; GHIGLIANI, A. & GUARINONI, R. (1985) *Introducción al conocimiento científico*. Ed. EUDEBA, Buenos Aires.
- KERLINGER, F. (1975) *Investigación del Comportamiento*. Interamericana, Méjico.
- KLIMOVSKY, Gregorio. (1994) *Las desventuras del conocimiento científico: una introducción a la epistemología*. A-Z editora, Buenos Aires.
- KUHN, T. (1984) *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo de Cultura Económica, Madrid.
- LOPEZ-BARAJAS ZAYAS, E. (Coordinador) (1996) *Las historias de vida y la investigación biográfica. Fundamentos y metodología*. UNED, Madrid.
- MAGRASSI, G y ROCCA, M. (1986) *La Historia de vida*. Centro Editor de América Latina, Buenos Aires.
- MARTINEZ SANCHEZ, A.; IVALDI de FLORES, M; CERVERA de LEONE, M. (1996) *Investigación cooperativa, una alternativa para el desarrollo profesional docente*. Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Educación. Ed. Univ. Nacional de Tucumán, Tucumán.
- MATURANA, H y VARELA, F.(1996) *El árbol del conocimiento: las bases biológicas del conocimiento humano*. Debate, Madrid.
- Mc TAGGART, R. (1994) *Participatory action research: Issues in theory and practice*. Educational Action Research.
- MEDINA RIVILLA, A. (1996) *La autobiografía, modalidad de formación del profesorado. Limitaciones y posibilidades*. UNED, Madrid.
- MILES, M & HUBERMAN, J. (1994) (21 Ed). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications, London
- MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACIÓN DE LA NACION (1997) *La investigación-acción en educación. Antecedentes y tendencias actuales*, Buenos Aires
- OGBU, J. (1984) *La etnografía escolar: un método de niveles múltiples*. Cuadernos de Formación: materiales de trabajo para investigadores. RILICRE, Chile.
- PARDO, R. (2000) *Verdad e historicidad. El conocimiento científico y sus fracturas*. En la posciencia. El conocimiento científico en las postrimerías de la modernidad. Ester Díaz (editora). Ed. Biblos, Buenos Aires.

- PATTON, M (1987) *How to use qualitative methods in evaluation*. Sage Publications, London
- PATTON, M. (1984) *Qualitative Evaluation Methods*. Sage, Beverly Hills.
- PEREZ SERRANO, G. (1994) *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. La Muralla, Madrid.
- PIAGET, J. y GARCIA, R. (1989) *Psicogénesis e historia de la Ciencia*. Siglo XXI, México.
- PINEDA, E., de ALVARADO, E., Y CANALES, F. (1994) *Metodología de la investigación*. OPS, Wasington, D.C.
- PIZARRO, C. (2000) *La política cultural de las movilizaciones campesinas en Catamarca*. CENEDIT - Centro Editor. Universidad nacional de Catamarca, Catamarca.
- PUJADAS MUÑOZ, J. (1992) *El método biográfico: el uso de las historias de vida en las Ciencias Sociales*. Cuadernos Metodológicos. Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid.
- RIGAL, L y FLOOD, C. (1984) *Investigación-acción y organización popular. Reflexiones desde la práctica*. CIPES, Buenos Aires.
- ROCKWELL, E. (1991) *Etnografía y conocimiento crítico de la escuela en América Latina*. Perspectivas, vol XXI, nº1 2, 171-179.
- ROCKWELL, E. (1986) *La relevancia de la etnografía para la transformación de la escuela*. En: *Tercer seminario Nacional de Investigación en educación*. Bogotá.
- RUIZ OLABUENAGA, J. I., E ISPIZUA, M. (1989) *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa*. Universidad de Deusto, Bilbao.
- SASLAVSKI, L. (1993) *Ser antropólogo: el problema de la traducibilidad*. Epistemología de las Ciencias Sociales. Cuaderno Nº3: 39-44. UBA, Buenos Aires.
- SCHUSTER, F. (1997) *El método en las ciencias sociales*. Editores de América Latina, Buenos Aires.
- SHAFF, A. (1973) *La objetividad del conocimiento a la luz de la sociología del conocimiento y del análisis del lenguaje*. En VERON, E. (comp.). *El proceso ideológico*. Editorial Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires.
- SIERRA BRAVO, J. (1984) *Técnicas de Investigación Social*. Ed. Paraninfo, España.
- SIRVENT, M.T. (1993) *La investigación participativa aplicada a la Renovación Curricular*. Revista Latinoamericana de Innovaciones Educativas, 3. MEC, Buenos Aires.
- SIRVENT, M.T. (1994) *Educación de adultos: Investigación y participación*. Libros del Quirquincho, Buenos Aires.

- SIRVENT, M.T. (1997) *Diccionario de conceptos metodológicos*. Maestría en Didáctica. Facultad de Filosofía, Buenos Aires
- STENHOUSE, L. (1987) *La investigación como base de la enseñanza*. Morata, Madrid.
- TAYLOR, S y BOGDAN, R. (1994) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós, Barcelona.
- TESCH, R. (1987) *Comparing the most widely used methods qualitative analysis. What do they have in common?* American Educational Research Association. Annual Convention
- TORRES, J. (1997) *Globalización e interdisciplinariedad: el curriculum integrado*. Morata, Madrid.
- TUCHMAN, G., (1994) *Historical social science. Methodologies, methods and meaning*, en Denzin & Lincon. (eds.): *Handbook of qualitative research*, Sage, Thousand Oaks, CA.
- VALLES, M. (2000) *Técnicas cualitativas de investigación social*. Editorial Síntesis, Madrid.
- VAN DALEN, D. (1983) *Manual de técnicas de investigación educacional*. Paidós, Barcelona.
- VASILACHIS DE GIALDINO, I. (1992) *Métodos cualitativos I: Los problemas teórico-epistemológicos*. Centro Editor de América Latina, Buenos Aires.
- VELASCO, H y DIAZ, A. (1997) *La lógica de la investigación etnográfica*. Trotta, Madrid
- VELASCO, H; GARCIA, J; y DIAZ, A. (1993) *Lecturas de Antropología para educadores*. Trotta, Madrid.
- WILCOX, K. (1993) *La etnografía como una metodología y su aplicación al estudio de la escuela*. En VELASCO, H; GARCIA, J; y DIAZ, A. *Lecturas de Antropología para educadores*. Trotta, Madrid.
- WITTROCK, M. (1989) *La investigación en la enseñanza*. Omega, Barcelona.
- WOLCOTT, H. (1990) *Transforming qualitative data: description, analysis and interpretation*. Sage Publications. Thousand Oaks, CA.
- WOODS, P. (1987) *La escuela por dentro. La etnografía en la investigación educativa*. Paidós, Barcelona.
- YUNI, J. y URBANO, C. (2000) *Mapas y herramientas para conocer la escuela: Investigación etnográfica e Investigación-Acción*. Segunda Edición. Editorial Brujas, Córdoba.
- YUNI, José (1998) *Manual de estudio a distancia de Teoría y práctica de la investigación etnográfica y de la investigación-acción*. Ed. Univ. Nacional de Santiago del Estero.
- ZIMAN, J. (1994) *Introducción al estudio de las ciencias*. Ed. Ariel, Barcelona.

Imprimió Editorial Brujas
en abril de 2014.
Córdoba - República Argentina