

VIEYTES, R. "Campos de aplicación y decisiones de diseño en la investigación cualitativa, en MERLINO, A. (coord.) *Investigación cualitativa en ciencias sociales. Temas, problemas y aplicaciones*. Buenos Aires: CENGACE, 2099. Pags. 43-~~54~~. 82



## I. EL DISEÑO SIEMPRE EXISTE PERO NO SIEMPRE ESTÁ EXPLÍCITO

El diseño de una investigación consiste en la planificación de tres tipos de acciones: las destinadas a establecer *qué* se va a investigar, las destinadas a definir *cómo* se va a investigar -en términos de estrategias metodológicas generales y técnicas e instrumentos específicos- y las acciones destinadas a *interpretar los hallazgos*. El diseño no se confunde con el *proyecto de investigación*, que es el documento destinado a una institución o instancia de control, y que contiene, además de la información central sobre el diseño, una información concisa sobre los objetivos, las metas en tiempo y espacio, el plan de actividades, la estructura del presupuesto, etc. Es decir, contiene la información necesaria para el *control de gestión de la investigación* (Samaja, 1999:204). El proyecto es un producto que expresa formalmente -y sólo en parte- el resultado del proceso reflexivo del investigador implicado en el diseño. El *reporte o informe final* es, como el proyecto, un documento. Presenta los *hallazgos de la investigación* y clausura la investigación que formalmente inauguró el proyecto. Proyecto e informe final son los *productos formales* de la investigación. El diseño es un proceso iterativo que involucra todas las decisiones que el investigador toma y todas las acciones que emprende en el marco de la investigación. Incluye los elementos que se conciben a partir de esas decisiones y acciones -objeto de estudio y procedimientos- y también la previsión de las tareas necesarias para elaborar los productos más rígidamente institucionalizados de la investigación: el proyecto y el reporte final.

Esta distinción entre *procesos del investigar* y *productos formales* procura contribuir a reducir un problema con el que todos los investigadores cualitativos en algún momento se han encontrado: una infinita cantidad de material empírico cuya comprensión es ya difícil, pero cuya presentación concreta en un informe que aporte elementos claros para evaluar la validez de los hallazgos, resulta una tarea agobiante cuando no angustiosa, si no se han tomado a tiempo los recaudos de sistematización y preservación del material empírico y las fuentes que el informe cualitativo requiere.

Diseñar una investigación cualitativa es tomar decisiones para articular y hacer explícitos fines y medios, buscando los caminos y definiendo las tareas necesarias para que los segundos sean capaces de cumplir con los primeros.

Los fines son las razones del investigador para conocer. Los medios son las acciones necesarias para llegar a establecer con claridad qué se necesita conocer para lograr los fines, cómo se hará para conseguirlos y evaluar la validez de los hallazgos y cómo, finalmente, se harán éstos públicos en el contexto de la ciencia social para la que fueron producidos.

Las acciones, en conjunto, configuran un proceso iterativo que exige insistir una y otra vez en las mismas tareas pero haciéndolo siempre con mayor profundidad y comprensión de lo que está pasando con los elementos de la investigación, que serán el fruto de esas acciones: objeto, método, técnicas y hallazgos. En cada oportunidad el investigador reinicia las acciones habiendo alcanzado un grado más de comprensión de lo estudiado. Es un recorrido costoso porque exige mantener en cada intento la coherencia en el nivel ontológico<sup>1</sup>,

<sup>1</sup> Nivel ontológico: alude a cómo se entiende la naturaleza de la realidad social. La investigación cualitativa entiende que la realidad es dinámica, global y construida en la interacción.

epistemológico<sup>2</sup>, teórico<sup>3</sup>, metodológico<sup>4</sup> y técnico<sup>5</sup> entre los elementos, a pesar de que éstos pueden ir virando. Todo tipo de investigación empírica tiene un diseño de investigación implícito, si no es explícito (Yin, citado por Maxwell, 1996). Y debido a que el diseño siempre existe, es importante *hacerlo explícito*, para poner al descubierto dónde pueden estar sus fortalezas limitaciones e implicancias, claramente entendidas (Maxwell, 1996).

Pero hay que decirlo, la *investigación cualitativa* tiende a representarse a sí misma

*“como un proceso no sistematizable, marcadamente “artístico”, en el que el genio, la intuición y la creatividad del investigador juegan un papel del todo irreductible. Cuando este punto de vista, sin duda fundado en alguna medida, se adopta como principio básico en la concepción de la investigación cualitativa, todo intento sistematizador, metodológico y técnico, pasa a un segundo plano y es tenido, incluso, como un sometimiento bastardo a los intereses y normas epistemológicas impuestas por el imperialismo positivista” (Castro y Castro, 2001:169).*

Sin embargo, la consolidación del paradigma hermenéutico y la creciente preocupación de sus investigadores por los requerimientos de formación de las nuevas generaciones, está produciendo distintos esfuerzos que contribuyen a la consecución de la inestable combinatoria entre *elasticidad y rigor* que constituyen los diseños cualitativos. *Entendiendo la rigurosidad como la coherencia interna del diseño, y de éste con los paradigmas de los que es tributario; y como la necesaria explicitación de los supuestos, procedimientos y criterios decisivos que guiarán –o que han guiado– a la investigación. Sea tal explicitación hecha antes, o al concluir el estudio, según lo permita la lógica iterativa del diseño. Es éste el modo de lograr transparencia, coherencia lógica y, especialmente, comunicabilidad a la tarea investigativa.* Como reflexionara J. Maxwell, el diseño de investigación es como una filosofía de vida; en el sentido de que nadie está sin una, pero algunas personas son más conscientes de la suya, y en consecuencia son capaces de tomar decisiones más informadas y consistentes (Maxwell, 1996).

## 2. OBSTÁCULOS PARA LA ELABORACIÓN DE DISEÑOS FLEXIBLES Y RIGUROSOS

Algunos obstáculos dificultan, todavía, la posibilidad de contar con diseños cualitativos rigurosos. Es decir, diseños que han sido elaborados evaluando los distintos niveles de fundamentación y se muestran coherentes al interior de sus procedimientos y en relación a los paradigmas en los que se enmarcan; y que, muy especialmente, cuentan de manera abierta y pormenorizada los mecanismos que han utilizado para arribar a los hallazgos.

<sup>2</sup> Nivel epistemológico: define los criterios a través de los cuales se determinan la validez del conocimiento. La investigación cualitativa es predominantemente inductiva en la construcción del conocimiento.

<sup>3</sup> Nivel teórico: se ocupa de las teorías generales y sustantivas. La investigación cualitativa privilegia las segundas.

<sup>4</sup> Nivel metodológico: analiza los caminos posibles de acceso a la realidad social. Los diseños de investigación cualitativa se consideran emergentes, es decir, se construyen a medida que se avanza iterativamente en el proceso de investigación, yendo de los datos a los conceptos de la teoría social, de éstos a la reflexión y nuevamente a los datos, cada vez recorridos que logran mayor profundidad en el conocimiento del objeto de investigación.

<sup>5</sup> Nivel Técnico: se refiere a los instrumentos, técnicas y estrategias de recolección y análisis de los datos, muestreo, exposición, etc. En la investigación cualitativa el instrumento más importante es el investigador mismo y luego las técnicas que, como por ejemplo la observación y la entrevista, permitan conseguir datos de manera exhaustiva, en el ambiente natural de los actores, y desde su propia perspectiva.

Los obstáculos que se analizan aquí devienen de cuestiones muy consolidadas. Di-  
-y no siempre deseables- de revertir. Aunque siempre susceptibles de resignificar.

El primero es la *coexistencia de distintos modos de concebir el enfoque cualitativo*. Si bien esta diversidad refleja en última instancia el diferente estatus epistemológico que se le otorga a la investigación cualitativa, lo que interesa señalar es la forma peculiar en que cada enfoque resulta ineficaz o directamente reactivo a la elaboración de diseños rigurosos.

Mirando el mapa pueden identificarse distintos territorios: uno habitado por los *investigadores cuantitativos* de raigambre positivista o –por lo menos– hipotético deductivistas militantes. Para ellos los datos cualitativos son considerados mera información previa en las fases preparatorias de la investigación. Utilizan técnicas y métodos cualitativos como entrevistas, grupos de enfoque o tests proyectivos, para identificar variables, definir problemas, construir ítems para los instrumentos o ponerlos a prueba, bajo el nombre de *investigación exploratoria*; pero una vez que se inicia la *investigación concluyente*, todos los análisis son estadísticos (Latiesa, 1991). Una investigación que no apela a muestras representativas, y que por lo tanto no puede extenderse y generalizarse a una población dada, o que no descansa en experimentos controlados que aseguren la replicabilidad y validez de los resultados, carece de interés científico para este enfoque, y no es digna de ser llamada investigación.

Otro territorio –cuya influencia en el total de los estudios cualitativos producidos es mucho mayor de lo que es deseable admitir– define su producción como cualitativa sin ocuparse por los fundamentos, a partir únicamente del uso de algunos métodos y técnicas de recolección y análisis de los datos: el grupo de discusión, la entrevista en profundidad, la observación y cierto tipo de análisis inductivo ordenado a fuerza de *grillas* que guían la categorización. Son los investigadores pragmáticos. En esta modalidad la fundamentación ontológica, epistemológica, y teórica es muy baja o queda directamente implícita, con la consecuente pobreza, falta de valor interpretativo y en no pocos casos, falta de coherencia entre los planteos iniciales y los resultados expresados en los informes. Lamentablemente, muchas de las decisiones que se toman en ámbitos estatales y privados se basan en los hallazgos de este tipo de estudios insuficientemente fundamentados desde el diseño y carentes de mecanismos que garanticen, en alguna medida, su validez.

Un tercer territorio es el de

*“quienes sostienen la tesis que afirma que explicación y comprensión se envuelven mutuamente en una relación dialéctica<sup>6</sup> y que, en consecuencia, es necesario superar tanto una como otra postura concebidas de manera excluyente y buscar la posibilidad de construir nuevos modos de aprehensión de la realidad social. Son los que propugnan la integración de paradigmas por considerar que la separación se sustenta en una controversia sin sentido<sup>7</sup>. Antes de optar prefieren reconocer*

<sup>6</sup> La comprensión dialéctica considera que hay términos que constituyen una realidad indisoluble: al mismo tiempo que se niegan y oponen entre sí, se implican y complementan.

<sup>7</sup> Un ejemplo entre otros podría ser P. Bourdieu, quien propone transformar ambos paradigmas antinómicos –cuantitativo/cualitativo– en “momentos” diferenciables del mismo análisis social: un primer momento debe abandonar las representaciones ordinarias para elaborar las estructuras objetivas que establecen los límites de la interacción cotidiana; un segundo momento reintroduce la experiencia inmediata de las personas para explicitar las categorías perceptivas que estructuran sus acciones y representaciones. Objetivismo y subjetivismo son perspectivas parciales: la primera puede aprehender sólo el sentido objetivo de las prácticas y la segunda, sólo el sentido vivido de las mismas; ninguna de ellas puede captar el sentido práctico, el sentido del juego social, resultado dialéctico de ambos sentidos.



*metodológicamente las ventajas y desventajas de un método sobre otro en función del objeto de estudio o, incluso, de alguno(s) de sus aspectos" (Vieytes, 2004:76).*

En este territorio el grado de rigor en los diseños es muy heterogéneo en consonancia con la amplitud del espectro que cubre. Como *investigadores dialécticos* pueden reconocerse en un extremo a quienes tienen una visión compleja de la realidad social que procura incluir los determinantes de la estructura, a la vez que la perspectiva de los agentes. Son estudios basados en paradigmas o modelos dialécticos que evidencian una intensa reflexión en todos los niveles de fundamentación. En el otro extremo se aglutinan intentos eclécticos que en el nivel metodológico hace ya tiempo que combinan de distinta manera los métodos y técnicas tradicionalmente propios del enfoque cualitativo y el cuantitativo, pero cuyo fundamento epistemológico y teórico no va más allá de los enunciados de adhesión a la dialéctica sin analizar luego la validez, claridad y coherencia de las combinaciones que realizan.

Por fin, puede encontrarse, mirando el mapa de los investigadores que hacen investigación cualitativa, el territorio ocupado por quienes la entienden como una *identidad epistemológica*. No sólo hacen investigación cualitativa. Son *investigadores cualitativos* porque entienden el *paradigma interpretativo* como único modo de acercamiento a lo social, cuanto no como una forma de ser en el mundo. En palabras de G. H. Von Wright, aludiendo a la controversia cuantitativo/cualitativo:

*"Sería ciertamente ilusorio creer que la verdad reside inequívocamente en una de estas dos posiciones opuestas. Al decir esto no estoy pensando en la trivialidad de que ambas posturas son parcialmente verdaderas y cabe llegar a un compromiso en algunos puntos. Puede que sea así. Pero también existe una confrontación de base, al margen de la posibilidad tanto de reconciliación como de refutación incluso, en cierto modo, al margen de la verdad. Se funda en la elección de conceptos primitivos, básicos para la argumentación en su conjunto. Podría calificarse esta elección de 'existencial'. Consiste en la opción por un punto de vista no susceptible de ulterior fundamento" (1979:57).*

A pesar de las excepcionales producciones de fundamentación del paradigma que construyeron y continúan sosteniendo su lógica, este territorio es el que con mayor intensidad evidencia la identificación de las demandas de rigor con impulsos positivistas de control que no se está de acuerdo en compartir.

Resumidamente: el primer obstáculo que encuentra la pretensión de elaborar diseños de investigación cualitativa, flexibles pero a la vez rigurosos, es la diversidad de modos de entender el estatus epistemológico de la investigación cualitativa, que se reflejan en desinterés, dificultades o resistencias para fundamentar ontológica, epistemológica, teórica, metodológica y técnicamente sus acciones. Y en grados variables de disposición a explicitar esa fundamentación, tanto como a describir los procedimientos y decisiones tomados en el curso de la investigación.

No es esperable que se revierta la modalidad de trabajo de los representantes de algunos de los cuatro grupos analizados. Pero es deseable una resignificación de la tarea para aquellos comprometidos con la investigación cualitativa, y cada vez más, con la interpelación que supone enseñar a investigar, cualquiera sea la concepción del proceso de enseñanza-aprendizaje que se tenga. Desde que la noción de *Verstehen/comprensión* de M.

Weber se desprendió de la herencia de W. Dilthey, afirmando que la comprensión de un objeto no se basa en la intuición sino en la formulación de *hipótesis interpretativas* que deben ir a la *busqueda de evidencia empírica*, el *enfoque interpretativo* inició el camino del rigor metodológico, sin confundir nunca rigor con normatividad y rigidez. *Verstehen-comprensión*, implica un estudio sistemático que pretende identificar el sentido de la acción según la intención del actor y reconocer el contexto al que la acción pertenece y en el cual adquiere sentido. El entendimiento interpretativo de la acción social en su significado subjetivo. Ello implica para el investigador "compatibilizar el reconocimiento de la naturaleza hermenéutica de su quehacer con un empeño denodado por hacer manifiesto *a priori* en lo que sea posible y *a posteriori* en el resto, el proceso de investigación tal y cómo se ha desarrollado" (Castro y Castro, 2001:176).

El otro obstáculo que dificulta el desarrollo de una actitud rigurosa en la elaboración de diseños cualitativos es ciertamente paradójico. Lo configura la convivencia del vasto abanico de tradiciones, métodos y técnicas que caracteriza a la diversificada y condensada oferta actual de estudios cualitativos susceptibles de ser emprendidos. Es *diversificada* porque conviven dentro del mismo paradigma tradiciones filosóficas, como lo son la fenomenología y la hermenéutica; campos disciplinares como la sociología cualitativa, la microsociología, la antropología, las investigaciones de negocios, de mercado o los estudios institucionales, organizacionales y culturales; teorías antropológicas o sociológicas como el interaccionismo simbólico, la teoría crítica y la teoría de la acción y estrategias metodológicas o técnicas como el método biográfico, el estudio de casos, el grupo de discusión, el análisis de contenido, el análisis de discurso y la Teoría Fundamentada, por hacer una referencia incompleta y discutible a la diversidad implicada. Y es *condensada* porque ya no puede hablarse de una modalidad *pura*, en la medida en que la práctica de la investigación combina y condensa enfoques teóricos, métodos y técnicas tradicionales entre sí y con innovaciones metodológicas que articulan la nueva ciencia del texto y las tecnologías de la comunicación y la información.

Hay que aceptar esta diversidad sin queja ni lamento pues la situación es tributaria de determinantes históricos, ideológicos y teóricos. Y además –quizás sea esto lo único importante– la diversidad expresa la especificidad de la investigación cualitativa que con convicción epistemológica se desinteresa de cualquier clase de unidad metodológica.

Y he aquí la paradoja. Aquello que podría dificultar el rigor por su complejidad deviene en simplificación excesiva: ante este universo complejo los investigadores –como alerta E. Bericat– suelen eludir en lo posible las complejidades asociadas a este proceso de elección mediante la adscripción *a priori* de una u otra de las perspectivas ontológicas, epistemológicas y teóricas de la realidad social, aplicando de forma más o menos consciente, con mayor o menor grado de coherencia, sus presupuestos axiomáticos a cuantas investigaciones realizan. Con frecuencia, los investigadores o aplican su particular orientación a cualquier objeto de estudio, o seleccionan el objeto en función de su adaptabilidad a la perspectiva con la que suelen trabajar. Algo similar ocurre en relación a las teorías, los métodos y las técnicas, donde la formación académica, el clima científico o profesional, las exigencias económicas y aún la costumbre o la moda orientan al investigador siempre hacia la utilización de los mismos recursos (Bericat, 1998).

Entonces, si el análisis del primer obstáculo es un llamado a la resignificación epistemológica del propio quehacer, el análisis del segundo es un llamado al esfuerzo cognitivo de aprender. Sin renunciar a las ventajas de la especialización, estar atento a la diversidad

de los métodos y de las técnicas para utilizar la riqueza de sus posibilidades, las diversas formas de combinación, complementación, integración y triangulación entre métodos cualitativos y también entre cuantitativos y cualitativos. El trabajo de salirse de la práctica habitual, de correrse del investigar dirigido por la regla institucionalizada o la costumbre internalizada representará un remezón que inducirá al investigador a la revisión de sus supuestos en todos los niveles. O es de desear que eso ocurra.

### 3. OBJETO, MÉTODO Y CAMPOS DE APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

La pregunta por los contextos o campos de aplicación de la investigación cualitativa puede ser tan fácil o tan difícil de responder como la pregunta por el sentido de la controversia entre investigación cuantitativa e investigación cualitativa. Lleva, de manera directa, al reforzamiento de los obstáculos que se analizaron en las líneas precedentes. Situados en el territorio más positivista de la investigación cuantitativa, se entenderá cuáles son los campos o contextos que mejor se avienen a la realización de investigaciones con enfoques cualitativos solo por defecto: *ninguno*. Serán, en todo caso, aquellos campos en los que se haya generado un tipo de producciones que únicamente pueden ser consideradas exploraciones preparatorias para la investigación concluyente, pero no *investigaciones* científicas en sí mismas.

La misma pregunta en el extremo más radical de la identidad cualitativa producirá la respuesta opuesta: *todos*. Toda investigación en ciencias sociales puede y debe abordarse exclusivamente desde las perspectivas interpretativas: es *una elección existencial*.

¿Ningún campo de conocimiento puede abordarse con la investigación cualitativa? La pregunta no merece ningún análisis a esta altura del desarrollo y consolidación del paradigma interpretativo. Y en cuanto a decir que la investigación cualitativa es el único camino para conocer lo social, resulta una afirmación fútil ante las posibilidades de variabilidad y matices explicativos y comprensivos que los métodos y sus combinaciones permiten construir.

En el marco de la obra en la que se inserta este trabajo, hacer un recorrido por los contextos o campos de aplicación de la investigación cualitativa implicaría elaborar un interminable listado de tópicos abordados por la investigación cualitativa, que bien podría estar clasificado con distintos criterios ordenadores. Pero en última instancia no serían más que ejemplos. Más provechoso resulta introducir una alternativa que proporcione algún tipo de contribución a la toma de decisiones que enfrenta el investigador –como sujeto en proceso– durante el diseño.

Con este propósito, se analizan en las próximas líneas algunos atributos que hacen a los *objetos* privilegiados para ser abordados con la investigación cualitativa, mencionando en ese movimiento algunos *campos de aplicación* que esos atributos van abordando.

Luego, se analizan los *métodos* más transitados por la investigación cualitativa. No son descripciones normativas ni exhaustivas de las tradiciones y métodos cualitativos, ya que hay una vasta producción de material disponible que desarrolla a unos y a otras en profundidad. Se trata de una síntesis presentada con el único fin de ofrecer un menú rápido, pero a la vez enfocado en la relación específica que puede establecerse entre los *intereses*

*conceptuales de las teorías, los objetivos de los métodos de aquellas tributarios, los objetivos a investigación concreta y los campos o contextos de aplicación que estas articulaciones pueden susci.* La potencial riqueza de los campos de aplicación de la investigación cualitativa depende en una significativa medida de lograr elegir y combinar las distintas alternativas que el paradigma ha concebido en su corta pero prolífica historia.

#### 3.1 El objeto y los campos de investigación cualitativa: ¿hay un objeto cualitativo por antonomasia que profile campos específicos de aplicación?

Revisando los objetos por los que se interroga la investigación cualitativa es dable ver algunos atributos que podrían remitir a lo que A. Ortí llamó los *objetos cualitativos por antonomasia* (1986). No pretende decirse que estos atributos sean los únicos que hacen especialmente adecuados a ciertos objetos para ser abordados por la investigación cualitativa, ni que objetos de tal naturaleza no puedan estudiarse con la investigación cuantitativa. Únicamente se subraya que algunos atributos hacen especialmente privilegiados a ciertos objetos de investigación para ser abordados en el marco del paradigma interpretativo. La finalidad entonces, al proporcionar la incompleta lista de tales atributos, es el hacerlos funcionar como criterios sensibilizadores en el momento de tomar decisiones de diseño, especialmente cuando la opción pivotea entre investigación cuantitativa e investigación cualitativa. Complementariamente, este repaso contribuye a dar una respuesta a la pregunta por sus contextos o campos de aplicación, en la medida en que dichos atributos excitan especialmente ciertos campos de lo social y han dado, en efecto, lugar a la mayor parte de los estudios cualitativos realizados.

Todos o varios de los atributos que se analizan a continuación pueden confluír en un mismo objeto, pero en honor a la claridad expositiva se describen uno a uno.

El primer atributo que hace especialmente privilegiado a un objeto de investigación para ser abordado en el marco del paradigma interpretativo es la *densidad subjetiva*. En ciertos objetos se entreteje una urdimbre difícil de atravesar debido a la fuerza centrípeta de las vivencias, experiencias de la intimidad, fantasías, temores, deseos y las presiones sociales hacia la clausura. El sujeto está encerrado en la intensidad de sus emociones, en experiencias muy individuales y muy privadas atravesadas por valores y significados que alientan el mantenimiento de la privacidad. Son ejemplos las víctimas de violación o de violencia doméstica; las situaciones ambivalentes en los vínculos con padres o hermanos o bien con torturadores o secuestradores. También las experiencias de la intimidad del sujeto, que sin remitir necesariamente a cuestiones socialmente censuradas no se consideran dignas de ser expuestas ante otros, como podrían ser desde las fantasías diurnas hasta los procedimientos de higiene o los modos de relación con la comida. Desde luego el grado en que un atributo se presenta como excesivamente íntimo para ser comentado difiere de cultura en cultura, y es parte de la labor holística del investigador cualitativo establecer este tipo de vinculaciones entre *comportamientos, emociones, racionalizaciones, prácticas y contexto*.

El segundo atributo que puede identificarse es la *abstracción*. Los objetos muy abstractos como la libertad, la elección, la creatividad; el amor, el sentido de la vida, el cambio, el mal, las representaciones sociales, los imaginarios y los estereotipos tal como son vividos, pensados, recreados o representados por los sujetos desde su propia perspectiva (Martínez, 1999). La investigación cuantitativa no se aviene a explorar grados elevados de abstracción pues el único método con el que puede abordar una construcción de esa naturaleza es con

el limitado dispositivo que representa el cuestionario de una encuesta. Carece de medios técnicos para ahondar en el sentido subjetivo de conceptos abstractos con muchas ramificaciones y niveles de dilucidación.

El tercer atributo que hace a un objeto apropiado para ser estudiado con métodos cualitativos es *la complejidad*. Un objeto es complejo porque se presenta en un ambiente de *turbulencia, desequilibrio e imprevisibilidad*, y por estar en proceso de transformación súbita, constituido por elementos aleatorios, cambios de decisión, interacciones, retroacciones. Un estado en el que muchos factores diferentes interactúan entre sí, dando lugar a la emergencia de propiedades globales. Captar en alguna medida la complejidad que emerge, a la vez que la percepción subjetiva del proceso, que bien puede presentar los rasgos inquietantes de lo enredado, de lo inextricable, del desorden, la ambigüedad y la incertidumbre es un desafío que se enfrenta de manera privilegiada con la investigación cualitativa. Son ejemplos los procesos de cambio grupal, organizacional y social; la emergencia de lo nuevo, los procesos creativos, de toma de decisiones. En suma, *el estudio de comportamientos inestables y aperiódicos en sistemas dinámicos*. Son objetos cuya naturaleza compleja no resulta inteligible a un enfoque puramente analítico.

El cuarto atributo es *la intolerabilidad social*. Esto remite a un objeto que no es tolerado socialmente, o lo es en bajo grado. La intolerabilidad se refiere también a una situación en la que la exposición del objeto amenaza a los actores con el estigma y la exclusión, o cuando meramente remite a prácticas que instan o se asocian a la anomia y, también, cuando el objeto deslucen los valores que se espera prevalezcan en un sujeto o un grupo. En todos estos casos, la investigación cualitativa es la mejor vía de acceso para caminar entre el ocultamiento y el temor. Con sus técnicas intimistas y naturales como la entrevista en profundidad y la observación, pero especialmente, con un enfoque epistemológico y axiológico cuya premisa es el propio involucramiento y la comprensión del mundo del otro, y no su estudio desde una exterioridad fácilmente percibida como persecutoria. Entre estos estudios encontramos investigaciones sobre el consumo de sustancias prohibidas, comportamientos censurables por la norma o por la ideología de distintos sectores sociales como la prostitución o la homosexualidad, el delito o la perversión, conductas egoístas o machistas, etc.

El quinto atributo que se analiza es *la precariedad*. Los grandes grupos y multitudes transitorias como las personas que circulan por la vía pública, marchas políticas, disturbios, clientes de supermercados, viajeros de aeropuertos, veraneantes de las playas, públicos de teatro, constituyen comportamientos colectivos difíciles de analizar con métodos cuantitativos por la dificultad de prever más allá de algunas pocas variables de estudio. La investigación cualitativa es abierta y holística y permite examinar las relaciones sociales incipientes que sólo se hacen evidentes a la investigación cuantitativa cuando están muy generalizadas en la sociedad. Por ejemplo, cambios en los patrones de consumo, modificaciones en el uso de drogas, transformaciones iniciales como producto de las intervenciones de los proyectos sociales, reacciones frente a las presiones de campañas masivas, etc. (Rubio y Varas, 1987).

Por último, el atributo de *sobredeterminación simbólica, ideológica y/o imaginaria* configura un objeto que se aviene significativamente más a la investigación cualitativa que a la cuantitativa. Para A. Ortí un objeto que conjuga tales sobredeterminaciones es un objeto cualitativo por antonomasia (Ortí, 1986). Un ejemplo que puede ilustrar lo anterior es la experiencia de los vínculos en la sala de guardia de un hospital público. Allí se conjugan personas poderosas en el imaginario, como los médicos, y personas en estado de indefen-

sión, como los enfermos. Además, generalmente médicos y enfermos son respectivamente más fuertes y más débiles en la escala económica y social, por lo cual las relaciones entre ellos están sobredeterminadas no sólo por el valor simbólico de la salud y la enfermedad, del poder médico frente a la debilidad del paciente, sino también por el poder y el prestigio en la sociedad que los cobija a ambos. Asimismo, entre los médicos y entre los pacientes hay jerarquías basadas en factores ideológicos que sitúan más alto en la pirámide a los sujetos según el color de la piel o el país de origen. Unos y otros hacen valer las diferencias para escapar al trabajo desagradable o para ser atendidos antes. Todo atravesado por las urgencias de tiempo, los arreglos amorosos y eróticos entre internos y la desesperación ante la sangre, la tragedia y la muerte. La sala de espera del hospital público es un objeto *sobredeterminado simbólica, ideológica e imaginariamente*.

Una investigación reciente<sup>8</sup> puede ser otro ejemplo que ilustre la noción de *objeto sobredeterminado simbólica, ideológica e imaginariamente*. Es un estudio de caso sobre una organización de la sociedad civil argentina denominada Órgano Consultivo (OC) de Jubilados. Un Órgano Consultivo tiene por objetivo permitir, a través de un mecanismo institucional, la participación ciudadana en un organismo del Estado, en este caso, en el organismo que se ocupa de la *seguridad social*. Esta organización de la sociedad civil –el OC– es un *espacio sobredeterminado*. En primer lugar, *está inserto en la estructura funcional y simbólica que representa la Administración Nacional de la Seguridad Social de la Argentina (ANSES)*.

La Seguridad Social en tanto institución<sup>9</sup>, es un conjunto de valores, ideas y normas de comportamiento más o menos formales que involucra desde las costumbres y rutinas establecidas, hasta las reglas y leyes que regulan la interacción entre individuos y grupos relativas a la seguridad social en cierto tiempo histórico. Consiste, esencialmente, en el entramado de protección que da una sociedad a sus miembros frente a los diferentes estados de necesidad, asegurándoles condiciones dignas y justas de subsistencia. Pero yendo más lejos aún, al analizar las ideas, pensamientos, valores y acciones que configuran la institución de la seguridad social, no puede dejarse afuera la consideración de diferentes estados de necesidad, con lo cual la seguridad social como institución no es independiente de las concepciones de las causas mismas que originan la inseguridad social y con las políticas sociales, económicas y sanitarias que cada país concibe e implementa. De tal modo la ANSES, como organismo del Estado, es a la vez una organización y una institución porque cristaliza en un lugar concreto y en un momento histórico determinado el conjunto de elementos que definen la Institución de la Seguridad Social en la República Argentina. Este es el contexto de sobredeterminación externa en el que vive el Órgano Consultivo. Hacia adentro, en cambio, es un espacio en el que convergen distintos tipos de comportamientos: los más institucionalizados, burocráticos y asistidos tecnológicamente; con las situaciones más agudas de desprotección, vejez y soledad. Estructuras de poder político, corporativo y económico se mezclan con discursos ambivalentes que procuran definir si los ancianos deben ser considerados objeto de protección o sujeto de derecho. Expectativas diversas de los distintos grupos internos, cuestiones de género, prejuicios, temores, privilegios, todo suscitado por un mismo objeto que se convierte así en un elemento que excita los múltiples determinantes de la vida social y los hace visibles ante los ojos del investigador.

<sup>8</sup> Investigación realizada en el marco del Programa de Modernización del Estado: Carta Compromiso con el Ciudadano. Secretaría de la Gestión Pública. Jefatura de Gabinete de Ministros. República Argentina, 2006.

<sup>9</sup> Las notas esenciales de esta definición de la seguridad social como institución fueron extraídas de: Stafforini, Eduardo R. Orientación para el desarrollo de la seguridad social en los Américas, Buenos Aires: s/d, 1951:27.



Otro contexto en el que reverbera el potencial interpretativo de la sobredeterminación es el de los objetos de consumo y sus insignias asociadas, como son las gráficas, los comerciales de un producto, los lemas de una marca. En una hoja de papel o en unos segundos de televisión se conjuga un conjunto de formas cuya estética y contenido se dirige a impactar a un público determinado, pero cuyo sentido y significado último será el resultado de una construcción compleja de cuatro términos: el segmento implicado de lo real, por ejemplo, el papel, o la grabación; el sujeto emisor, con sus objetivos y recursos; el sujeto receptor –con sus diversas culturas, intereses, niveles educativos, económicos– que tendrá su propia interpretación del mensaje; y por último, los códigos que se utilicen para hacerlos comunicables. Todas esas sobredeterminaciones en una breve pieza. El comercial o la gráfica tienen un lema –*Si es Bayer es bueno*–. Un microconjunto de sólo cinco palabras cortas condensa un sinnúmero de sentidos y significados: es un discurso de liderazgo, autoreferencial y soberbio, pero que a su vez pretende proporcionar confianza y tranquilidad al consumidor. Un medicamento que requiere seguridad y que en el imaginario de las nacionalidades se asocia al rigor técnico alemán que un laboratorio necesita. Coto, *el argentino más grande*: construcción sintáctica sin verbos para un discurso de patriotismo y grandeza. “*¿Te animas a comparar tu ropa blanca con la de tu vecina?*”. En un breve comercial de jabón en polvo que compite por la blancura se construye un mundo en el que los valores y expectativas de las mujeres de esos relatos contribuyen a cristalizar el imaginario de la feminidad.

En las investigaciones cualitativas de mercado, de audiencia, en las etnografías y las múltiples variantes de estudios que trabajan con textos, desde la hermenéutica al análisis de discurso, la sobredeterminación simbólica, ideológica e imaginaria de estos objetos ha hecho virar drásticamente el enfoque a un conjunto de investigadores largamente discípulos de la investigación cuantitativa que se vieron compelidos a desarrollar investigaciones cada vez más comprometidas con el paradigma hermenéutico, toda vez que pretendieron una comprensión holística y profunda de la sobredeterminación implicada en sus producciones.

#### 4. LOS MÉTODOS Y LOS CAMPOS DE APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Si bien como dicen N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (1994) en ningún otro momento histórico el investigador cualitativo ha tenido tantos paradigmas, métodos, técnicas e instrumentos o estrategias de análisis ante lo que tener que elegir, en este capítulo se seleccionan algunas de las tradiciones y métodos cualitativos más consolidados al solo efecto de ofrecer un listado de lectura rápida pero específica sobre algunas articulaciones entre *conceptos, teorías, los objetivos de los métodos de aquellas tributarios, los objetivos de una investigación concreta y los campos o contextos de aplicación que estas articulaciones pueden suscitar*. Las posibilidades de encontrar nuevos campos de aplicación de la investigación cualitativa están ligadas a la capacidad del investigador para elegir y combinar las distintas alternativas que el paradigma ha concebido y que el investigador puede elegir, combinar y crear.

##### 4.1 Fenomenología: el estudio de la experiencia vivida

La fenomenología nace con la filosofía de E. Husserl. Sus ramificaciones actuales podrían ser consideradas la fenomenología *descriptiva* representada por el propio Husserl, la

Otro contexto en el que reverbera el potencial interpretativo de la sobredeterminación es el de los objetos de consumo y sus insignias asociadas, como son las gráficas, los comerciales de un producto, los lemas de una marca. En una hoja de papel o en unos segundos de televisión se conjuga un conjunto de formas cuya estética y contenido se dirige a impactar a un público determinado, pero cuyo sentido y significado último será el resultado de una construcción compleja de cuatro términos: el segmento implicado de lo real, por ejemplo, el papel, o la grabación; el sujeto emisor, con sus objetivos y recursos; el sujeto receptor –con sus diversas culturas, intereses, niveles educativos, económicos– que tendrá su propia interpretación del mensaje; y por último, los códigos que se utilicen para hacerlos comunicables. Todas esas sobredeterminaciones en una breve pieza. El comercial o la gráfica tienen un lema –*Si es Bayer es bueno*–. Un microconjunto de sólo cinco palabras cortas condensa un sinnúmero de sentidos y significados: es un discurso de liderazgo, autoreferencial y soberbio, pero que a su vez pretende proporcionar confianza y tranquilidad al consumidor. Un medicamento que requiere seguridad y que en el imaginario de las nacionalidades se asocia al rigor técnico alemán que un laboratorio necesita. Coto, *el argentino más grande*: construcción sintáctica sin verbos para un discurso de patriotismo y grandeza. “¿Te animas a comparar tu ropa blanca con la de tu vecina?”. En un breve comercial de jabón en polvo que compete por la blancura se construye un mundo en el que los valores y expectativas de las mujeres de esos relatos contribuyen a cristalizar el imaginario de la feminidad.

En las investigaciones cualitativas de mercado, de audiencia, en las etnografías y las múltiples variantes de estudios que trabajan con textos, desde la hermenéutica al análisis de discurso, la sobredeterminación simbólica, ideológica e imaginaria de estos objetos ha hecho virar drásticamente el enfoque a un conjunto de investigadores largamente discípulos de la investigación cuantitativa que se vieron compelidos a desarrollar investigaciones cada vez más comprometidas con el paradigma hermenéutico, toda vez que pretendieron una comprensión holística y profunda de la sobredeterminación implicada en sus producciones.

#### 4. LOS MÉTODOS Y LOS CAMPOS DE APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Si bien como dicen N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (1994) en ningún otro momento histórico el investigador cualitativo ha tenido tantos paradigmas, métodos, técnicas e instrumentos o estrategias de análisis ante lo que tener que elegir, en este capítulo se seleccionan algunas de las tradiciones y métodos cualitativos más consolidados al solo efecto de ofrecer un listado de lectura rápida pero específica sobre algunas articulaciones entre *conceptos, teorías, los objetivos de los métodos de aquellas tributarios, los objetivos de una investigación concreta y los campos o contextos de aplicación que estas articulaciones pueden suscitar*. Las posibilidades de encontrar nuevos campos de aplicación de la investigación cualitativa están ligadas a la capacidad del investigador para elegir y combinar las distintas alternativas que el paradigma ha concebido y que el investigador puede elegir, combinar y crear.

##### 4.1. Fenomenología: el estudio de la experiencia vivida

La fenomenología nace con la filosofía de E. Husserl. Sus ramificaciones actuales podrían ser consideradas la fenomenología *descriptiva* representada por el propio Husserl, la

*interpretativa*, representada por la corriente heideggeriana, o una combinación de ambas representada por la fenomenología alemana o escuela de Utrecht. No obstante la diversidad metodológica que se da en su seno, *el objetivo de la investigación fenomenológica es centralmente el campo de los fenómenos tal como son vividos y experimentados por los individuos*. El método fenomenológico es una llave que abre las puertas al campo de estudio de las experiencias vividas que en tanto tales, sólo el sujeto que las experimenta puede conocer. “La fenomenología es la investigación sistemática de la subjetividad” (Tesch, 1990:49). Experimentar la masculinidad, la maternidad, el poder, el cansancio, la exclusión, el vivir en una gran ciudad. La pregunta sería: ¿cuál es la experiencia de un hombre que se jubila?; ¿cuál es la experiencia de vivir con SIDA? En una investigación sobre los procesos de modernización de la administración pública a la fenomenología le interesaría, por ejemplo, *¿cómo es la experiencia de ser un empleado público y cómo es la experiencia de ser un ciudadano que acude a un organismo de Estado para intentar resolver un problema o hacer un trámite?*

Desde la perspectiva de las técnicas específicas, se utiliza el rastreo de raíces etimológicas, la búsqueda de frases idiosincráticas o modismos, la obtención de descripciones experienciales –vivencias– de una persona entrevistada, la observación y reflexión sobre textos literarios y fenomenológicos (Morse, 1999).

Metodológicamente la mirada puede enfocar la atención sobre los cuatro *existenciales básicos* que reconoce la tradición fenomenológica: el espacio vivido –especialidad–, el cuerpo vivido –corporeidad–, el tiempo vivido –temporalidad– y las relaciones humanas vividas –relacionabilidad o comunalidad– (Van Mannen, 1990). El interés gira, entonces, alrededor de la búsqueda de acceso a la comprensión de ese conjunto de existenciales básicos.

Los ámbitos hospitalarios han sido un campo privilegiado para la aplicación del método fenomenológico según el supuesto de que la tarea de médicos y enfermeras deberían estar siempre muy cercanos a las experiencias de los pacientes. También la psicología y el psicoanálisis han recurrido a la fenomenología para hacer descripciones minuciosas de las experiencias de sufrimiento y dolor psíquico.

En los últimos años, con la incorporación a las investigaciones de mercado de profesionales con formación en antropología, filosofía y lingüística, se pueden encontrar estudios fenomenológicos de la experiencia de compra en distintos ámbitos, que bordear: más los estudios de la sociología del consumo que las prácticas más habituales en el área.

Los existenciales han sido el puente utilizado hacia el conocimiento de las vivencias. Por ejemplo, la maternidad a través de cómo ésta se experimenta en la vivencia del cuerpo, sus transformaciones, las conexiones entre ese cuerpo vivido y el nuevo cuerpo gestado en relación con la vivencia del espacio, en las percepciones subjetivas del transcurrir de esos nueve meses, de sus días, de sus noches, de sus momentos especiales, en la vivencia de las transformaciones en las relaciones, con la pareja, con la madre, con otras mujeres y con otros hombres, con la experiencia de relacionarse con el hijo, con la experiencia de estar en cierto lugar que la comunidad le otorga a la mujer embarazada. O bien si se trata de una investigación en marketing sobre la experiencia de la espacialidad en distintos espacios comerciales como puntos de venta, las gondolas, los eventos, etc. El manejo –y su sentido y el significado– de las distancias o proxémica entre el consumidor y el producto, entre el consumidor y el vendedor, entre el consumidor y el medio publicitario y entre los mismos consumidores. Vivencia de las distancias entre el consumidor y el producto o el usuario y el servicio, que se refieren a los canales de distribución, de atención al cliente, etc. ¿Cómo se

interpretan esas diferentes distancias?, para algunos diez cuerdas puede ser mucho, para otros poco; o la relación con el cuerpo que expresa las posturas de los consumidores o de los vendedores en relación a éstos. ¿Cómo se muestra la corporeidad en esas relaciones? ¿Es de atracción o rechazo, de prejuicio o cansancio? La mirada sobre los gestos en la publicidad; o sobre cómo es la experiencia de saludar a un cliente. La temporalidad que se expresa en la percepción del tiempo en el punto de venta, en la promoción, en la toma de decisiones para la elección de productos o precios; ¿qué es para unos y otros esperar mucho o poco para ser atendidos? Y en cuanto al cuarto existencial, las relaciones grupales o la comunidad pueden conocerse comprendiendo culturas y subculturas de consumo, sus mitos, sus ritos. En suma, el método fenomenológico "abre al investigador el campo de las invariantes de un determinado tipo de experiencia" (Dukes, 1984; citado por Tesch, 1990).

#### 4.2 Hermenéutica: el entendimiento de textos orales y escritos

La hermenéutica, como propuesta filosófica, estuvo ligada en el inicio al desentrañamiento de los textos bíblicos. Actualmente, hay consenso en señalar a F. Schleiermacher (1768-1834) como el padre de la hermenéutica moderna. En sus palabras puede rastrearse el objetivo metodológico: "el verdadero punto de partida de la hermenéutica comienza con la pregunta ¿cómo una expresión, sea ésta escrita o hablada, es entendida?" (Citado por Echeverría 1997:219).

La exposición de textos no sólo escritos sino también hablados al entendimiento hermenéutico, fue dando lugar a dos modalidades: la hermenéutica, como fenomenología de la existencia y el entendimiento, que es la representada por Hans-Georg Gadamer y la interpretación de la realidad social entendida como texto susceptible de múltiples lecturas, que es el enfoque desarrollado principalmente por Paul Ricoeur.

La situación en la que se pretende llegar al entendimiento es una relación dialogal. Técnicamente, puede tratarse de una entrevista o el diálogo de un lector con un texto. En la entrevista hay una persona que dice algo para expresar un sentido, y otra, que de manera consciente intenta captar ese sentido. El entendimiento no llega en virtud de la comprensión del diálogo aislado, sino a partir de una reconstrucción que lo sitúa en su historicidad e intersubjetividad. La hermenéutica es, metodológicamente, un mecanismo de comprensión de la intencionalidad del otro, intencionalidad que sólo puede comprenderse en su contexto. Por eso, parte de la estrategia hermenéutica de conocimiento es que quien interpreta en el diálogo conozca ese contexto. Cuando el diálogo se establece con un texto, como dice Gadamer (citado en Echeverría, 1997) el sentido del texto le pertenece a él (al texto), pero además a quien procura comprenderlo. Texto escrito y texto hablado participan desde esta perspectiva de la noción de *sentido*. "El sentido no acaba nunca; se reorganiza una y otra vez; se vuelve a tejer de distinto modo" (Gadamer, Citado en Echeverría 1997:244).

El análisis hermenéutico ha tenido un importante desarrollo en el campo de la educación, en trabajos cuyo objetivo fue el entendimiento de los textos de estudio, técnicos, económicos, filosóficos, etc.; de los cuadernos de clase, los informes de los maestros, los programas de los profesores y los contenidos curriculares. Hay también un significativo cuerpo de estudios en el ámbito de la psicología y el psicoanálisis y en la investigación sobre medios: estudios de audiencia y recepción cuyo objetivo central es captar la intencionalidad del emisor a la vez que el sentido que el receptor atribuye a lo que recibe. Estudios sobre los mecanismos de construcción del presente social y análisis hermenéutico de textos y diálogos mediados

por las nuevas tecnologías, en la medida en que la tecnología remite hoy no a la no de ciertos dispositivos sino a nuevos modos de percepción y de lenguaje, a nuevas sensibilidades y escrituras. En los últimos años, las investigaciones de mercado han recurrido a la interpretación de los textos publicitarios procurando el entendimiento del sentido que tiene para distintos sujetos un discurso que se reitera con la lógica *machacante* del discurso pedagógico más *skinneriano*.

#### 4.3 Interaccionismo Simbólico: el estudio de los procesos de interacción dotados de significado

El interaccionismo simbólico—cuyo nombre acuñó Herbert Blumer en 1938—se puede considerar la corriente de pensamiento microsociológico más influyente de la tradición investigadora interpretativa, cuyos postulados se presentaron como una alternativa al paradigma estructural funcionalista dominante hasta ese momento en la sociología norteamericana. El objetivo del interaccionismo simbólico es el estudio de los procesos de interacción a través de los cuales se produce la realidad social dotada de significado. Sus principales pensadores son George Herbert Mead, Erving Goffman, Herbert Blumer, Charles Horton Cooley y también Pierce y W. James.

Herbert Blumer (1968) estableció las tres premisas básicas de este enfoque: primero, los humanos actúan respecto de las cosas sobre la base de las significaciones que estas cosas tienen para ellos, o lo que es lo mismo, la gente actúa en función del significado que atribuye a los objetos y a las situaciones que la rodean; segundo, la significación de estas cosas deriva, o surge, de la interacción social que un individuo tiene con los demás actores; y tercero, estas significaciones se utilizan como un proceso de interpretación efectuado por la persona en su relación con las cosas que encuentra, y se modifican a través de dicho proceso (Blumer, 1968).

Los conceptos que cada uno de los pensadores del interaccionismo aportó configuraron luego guías metodológicas y técnicas con las que se procuró dar respuesta a preguntas acerca de los procesos de interacción social.

Sólo a modo de ejemplo de la articulación entre los conceptos y los campos de estudio que estos abrieron, la obra de Erving Goffman ofrece la prolífica conceptualización de ritual. Desde su perspectiva, más que de un suceso extraordinario, el ritual es parte constitutiva de la vida diaria del ser humano. Se trata de un código de conducta compuesto por un conjunto de símbolos que transmite información significativa para otros. Una máscara expresiva que le ha sido prestada y atribuida a la persona por la sociedad, y que le será retirada si no se conduce del modo que resulte digno de ella (Goffman, 1971).

Con esta definición, Goffman abrió el camino—muy transitado por los investigadores—a los rituales como objetos de estudio. Utilizando las entrevistas como técnicas de recolección de datos, se hicieron estudios sobre rituales institucionales de escuelas, familias o empresas; personales—como los modos de iniciar el día o comer—, o de los atributos de las personas—como el orgullo, el honor, la dignidad— y, en general, de las formas de expresión de la posición social en el grupo; o interpersonales—como los encuentros, las reuniones, los festejos— que dieron lugar a estudios minuciosos sobre las fases de los encuentros o las peripecias de las interacciones cara a cara: el desafío, el ofrecimiento, la aceptación y el agradecimiento, entre otras; y la forma en que dichas interacciones quedan expresadas en



las reglas de etiqueta social. En todos esos trabajos aparece la cultura encarnada en el gesto, en la capacidad para presentar actuaciones convincentes para uno mismo y ante otros. En este tipo de investigaciones emerge la faz social de los sujetos, la que asume distintas formas según su posición y rol en la comunidad, el prestigio o el poder que detenta, el rango o tarea que desempeña. En Goffman, la sociedad se muestra como una escenificación teatral.

#### 4.4 Método etnográfico: el estudio de las culturas

El origen del método etnográfico puede situarse en 1914 con las investigaciones de sociedades nativas en Nueva Guinea de Bronislaw Malinowski (1884-1942). El objeto de estudio de aquella etnografía europea fue toda cultura que —en relación a la perspectiva del investigador— pudiera considerarse *salvaje* o *no moderna*. Se trataba en general de estudios guiados “por un lado, por la soberbia práctica del poder que funda instituciones y alianzas; por otra parte, por la soberbia analítica que todo lo nombra y convierte en ente de razón” (Galindo Cáceres, 1998:349). Etnocentrismo y lógica positivista que a partir de la segunda mitad del siglo XX comienza a transformarse. Los investigadores cambian tanto como sus fundamentos. “La etnografía nace para servir a la lógica de la dominación, del poder, pero en el tiempo su sentido se ha ido transformando, hoy aparece como un camino hacia la comunicación, un elemento más del oficio del entender al otro, un componente entre otros de la nueva configuración de la convivencia de lo múltiple y lo plural” (Galindo Cáceres, 1998:350). A la par de esta transformación se despliega una enorme diversificación metodológica y contextual.

El objetivo del método etnográfico es proporcionar una vía de conocimiento a la cultura como totalidad compleja que abarca las creencias, costumbres, conocimientos, normas, capacidades y hábitos que el hombre adquiere por —y para— ser miembro de la sociedad. Desde una perspectiva metodológica, J. S. Boyle (1994) ha planteado un sistema de clasificación bajo las denominaciones de *etnografías clásicas u holísticas*, *etnografías particulares o focalizadas*, *etnografías transversales* y *etnografías etnohistóricas*. Esta definición es válida para aquellas culturas que estudiaba la vieja etnografía, y también para todas las grandes o pequeñas culturas que el hombre ha construido. Incluye —y así comenzó a entenderse en los últimos años— a los subuniversos de significado que constituyen el universo simbólico de una sociedad.

En cuanto a las técnicas de recolección de evidencia empírica, se procura comprender observando y preguntando acerca del comportamiento de las personas, los artefactos culturales (vestimenta, accesorios, herramientas, etc.) y los discursos productores y producidos de la cultura en estudio. Es una tarea que exige tiempo. Y quizás uno de los obstáculos mayores para emprender estudios etnográficos es justamente el largo período de permanencia en el campo que normalmente requieren. El investigador tiene que saber de antemano que deberá *estar ahí*, buscando el sentido día a día. “Cuando el etnógrafo va al encuentro del otro, también es cierto que al buscarlo ya tiene una idea de él. Esa idea es un prejuicio que debe transformarse, llenarse del mundo y del sentido del sujeto investigado” (Galindo Cáceres, 1998:353).

A partir de esta conceptualización y de los nuevos recursos técnicos, la etnografía se abrió al campo de estudio de las subculturas urbanas de distintos colectivos como por ejemplo, los inmigrantes, los profesionales, los deportistas, las tribus de jóvenes, estudiantes o culturas marginadas. También comenzó a estudiarse la cultura de organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil, la cultura electrónica en la red o la cultura del ocio. Algunos de estos desarrollos han tenido un grado tan alto de producción que dieron lugar a prácticas

específicas como la etnopsiquiatría o la etnoeducación, entre otras. Asimismo, la sociología del consumo y la investigación de mercado han encontrado una especificidad en los aportes de la etnografía, ya que les permitió profundizar en el conocimiento de las relaciones que los consumidores establecen con los productos y servicios en los diversos escenarios de adquisición y compra. Ambos campos entienden el consumo como un acto cargado de significados culturales. Como lo define N. García Canclini, el consumo es el conjunto de procesos socioculturales en que se realiza la apropiación y los usos de los productos. Esta caracterización ayuda a ver los actos de consumo como algo más que ejercicios de gustos, antojos y compras irreflexivas. El consumidor es un ser integral que establece relaciones afectivas y socioculturales con los productos y puntos de venta con los que interactúa diariamente (García Canclini, 1995), y ese es el objetivo de estudio de la etnografía.

#### 4.5 Etnometodología: el estudio de los procesos instituyentes

La etnometodología inicia su producción teórica hacia la década de los '60. Es un momento de expansión de distintas corrientes del construccionismo preocupadas por encontrar una vía de acceso al estudio de la realidad, entendida ésta como una construcción intersubjetiva. No puede decirse de la etnometodología que sea un enfoque teórico como el interaccionismo simbólico; sino una orientación metodológica que incluye varias técnicas de investigación. H. Garfinkel plantea como objetivo de la etnometodología “dar a las actividades más comunes de la vida cotidiana la atención que normalmente se concede a los acontecimientos extraordinarios” (Garfinkel, 1967:1). Desde su perspectiva, lo social está construyéndose permanentemente y por ello la mirada ha de dirigirse hacia los mecanismos de producción de la realidad social. Esos mecanismos irán transformando los imperativos prácticos de la vida cotidiana rutinaria en normas institucionalizadas válidas para el contexto en el que fueron creadas. Conocer el proceso que lleva de lo instituyente a lo instituido requiere estudiar los modos en que se organiza el conocimiento que los individuos tienen de los cursos de acción normales, de sus asuntos habituales, de los escenarios acostumbrados. La vida cotidiana, por tanto, es el material empírico que interesa a este enfoque metodológico.

La etnometodología ha dado una orientación metodológica muy específica con sus descripciones pormenorizadas de los procedimientos a través de los cuales los hombres generan y legitiman de manera continua el orden social. En cuanto a la evidencia empírica, es un enfoque que entiende el lenguaje como un factor constitutivo del mundo social por lo que su estudio es revelador de la forma en que ese mundo se produce. No hay un lenguaje a ser estudiado de manera independiente a la interacción, sino un “lenguaje-en-interacción. Técnicamente, en aquello que normalmente cualquier persona ve cosas, datos o hechos, el etnometodólogo ve los procesos mediante los cuales se crean y sostienen de manera constante las características de escenarios socialmente organizados” (Pollner, 1974:38); en otras palabras, las prácticas con las que los sujetos viven la normalidad, la continuidad y la estabilidad de su vida cotidiana son la evidencia empírica que interesa al etnometodólogo.

Este enfoque, en la medida que ofrece recursos para el conocimiento de los procesos instituyentes —procesos de cambio—, abrió todo un campo para el estudio de las organizaciones. El análisis institucional, la psicología de las organizaciones y la administración, con fundamento en la tesis según la cual no solamente existen instituciones sino fuerzas y procesos instituyentes, han logrado a través de la etnometodología un extraordinario

aporte de evidencia empírica para sus proposiciones. El campo disciplinar que configuran en conjunto los estudios organizacionales fueron por mucho tiempo dependientes de modelos positivistas que entendían a las organizaciones como un conjunto de variables controlables e incontrolables susceptibles de ser relacionadas e integradas únicamente a partir del análisis factorial. La etnometodología abrió el camino para el conocimiento holístico de los procesos dialécticos de producción de la realidad social-organizacional. En interacción con la pragmática, la etnometodología se ocupó de develar los medios empleados por la gente para organizar su vida social común en torno a los significados y sentidos mutuamente compartidos. Así, fueron campos de estudio diferentes tópicos como el trabajo social, la violencia doméstica, los problemas familiares, el estudio del curso vital, la terapia familiar, los problemas asociados al consumo de sustancias prohibidas y el estudio de anomalías psicológicas o sociales.

#### 4.6 Teoría fundada: la construcción de teoría significativa a los sujetos estudiados

La teoría fundada tiene sus inicios en 1967 con los trabajos de B. Glaser y A. L. Strauss. Desde los autores, esta teoría contribuiría a cerrar la brecha entre la teoría y la investigación empírica. Al apoyarse teóricamente en el interaccionismo simbólico y en la sociología cualitativa, se constituiría en una alternativa a las teorías funcionalistas y estructuralistas.

La teoría fundada es un método que permite construir teorías, hipótesis, proposiciones y conceptos, partiendo directamente de los datos, y no de marcos teóricos existentes, investigaciones anteriores o supuestos a priori<sup>10</sup>. Al emerger la teoría desde los datos no pierde en ningún momento su referente empírico, y permite a la metodología cualitativa el desarrollo de teorías y categorías *significativas* a los sujetos de la investigación. Al formular teoría fundada, los investigadores no tratan de probar sus ideas sino sólo de demostrar que son *plausibles*. (Taylor y Bodgan, 1990).

El proceso se desarrolla a partir de dos estrategias principales: el método comparativo constante y el muestreo teórico. Con el *método comparativo constante*, el investigador realiza simultáneamente la codificación y el análisis de los datos, buscando desarrollar conceptos. Luego, mediante la comparación continua de incidentes específicos de los datos, refina estos conceptos, identifica sus propiedades, explora sus interrelaciones y los integra en una teoría coherente. En el *muestreo teórico*, la recolección de los datos y su consecuente análisis se realizan al mismo tiempo. Los participantes "se escogen a partir de los hallazgos más que con base en un diseño previo, según su potencial para ayudar a refinar o expandir los conceptos y teorías ya desarrollados" (Glaser y Strauss, 1967:102).

Cada vez que el investigador se enfrenta a los datos, tanto al concluir su primera entrada al campo, como al sentarse ante decenas de páginas de transcripciones fruto de todas sus observaciones y entrevistas; en cada momento, el análisis es recursivo: hay una primera mirada, ordenamiento de los datos y reelaboración de los datos... una segunda mirada... y nuevo ordenamiento y reelaboración. En otras palabras, el análisis de los datos comienza con la primera recolección y progresa continuamente en el transcurso de toda la investigación en una interacción permanente entre observación e interpretación, datos

<sup>10</sup> Para un ejemplo breve pero muy ilustrativo de cómo se van construyendo categorías y proposiciones ver: Merlino, A. y Martínez, A. "Integración de métodos cualitativos y cuantitativos: Construyendo e interpretando clusters a partir de la teoría fundamentada y el análisis del discurso". En *Forum Cualitativo*, Volumen 8, Nº 1, Art. 21 - Enero 2007 (Párrafos 2 y 3).

recogidos y análisis. El proceso en conjunto se considera como *la resolución progresiva a problema, en el cual los métodos de muestreo, la formulación de las preguntas y el análisis van de la mano*. La teoría se va elaborando sobre la base de una lógica inductiva: contacto con el campo, acervo teórico, construcción de conceptos y proposiciones a partir de las categorías emergentes. Bajo este esquema los planteamientos teóricos son derivados del trabajo de campo, luego decantados y controlados durante nuevas incursiones en el campo y gradualmente elaborados en niveles cada vez más altos de abstracción, hasta alcanzar la fase final de la recolección de datos.

Con el método de la teoría fundada se han elaborado conceptualizaciones significativas para los actores en todos los campos de aplicación de las ciencias sociales. Hay que considerar que durante mucho tiempo la influencia de este enfoque en el marco de los conceptos del interaccionismo simbólico constituyó el modo predominante en que se desenvolvió la investigación cualitativa, especialmente la de influencia anglosajona. Actualmente, el método desarrollado por Glaser y Strauss es, por una parte, muy utilizado para analizar datos cualitativos logrados con distintos métodos con los que éste se combina. Pero por la otra, es criticado desde la perspectiva de quienes entienden que las narraciones no pueden ser abordadas analíticamente sin atentar contra la comprensión holística del discurso.

#### 4.7 Estudio de caso: exploración profunda y pormenorizada de un fenómeno contemporáneo en su contexto real de existencia

El estudio de caso consiste en la recopilación e interpretación detallada de toda la información posible sobre un individuo, una institución, una empresa, un movimiento social particular. Robert Yin lo define como una indagación empírica que "investiga un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real de existencia, cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente evidentes y en los cuales existen múltiples fuentes de evidencia que pueden usarse" (1984:23). El investigador apunta a adquirir la percepción más completa posible del objeto, considerándolo holísticamente. Explora una entidad singular o fenómeno -el caso-, pero su objetivo no es la mera descripción empírica, sino *la exploración de una trama que comprende los datos y el tipo de relaciones teóricas que se establecen entre esos datos*.

Los casos son particularmente apropiados como métodos de investigación cuando se presentan preguntas del tipo *cómo* o *por qué*. Las respuestas a estas preguntas son las teorías fundadas en los datos de caso que el investigador elabora. No se trata de teorías que puedan ser generalizadas. Ningún investigador cualitativo tiene esa pretensión. El investigador interpreta e intenta establecer en el caso cuán plausible es la lógica de su interpretación.

Cuando se elige la modalidad de *caso ampliado* (Van Velsen, 1967), aunque el nivel macro, la sociedad, y el nivel micro, el caso, se encuentran epistemológicamente separados, el investigador lo que procura es buscar su *relación genética*. Es decir, cómo el caso permite comprender las fuerzas sociales e históricas que le dan forma.

Metodológicamente, el caso puede ser construido por el investigador como una forma de organización que emerge de la investigación misma. O puede ser un objeto definido por fronteras preexistentes tales como una escuela, un aula, un programa. También puede ser derivado de los constructos teóricos, ideas y conceptos que emergen del estudio de instancias o acontecimientos similares. Por último, un caso puede ser una convención, predefinido por acuerdos y consensos sociales que señalan su importancia (Ragin, 1992).



Así, las unidades de análisis pueden ser tipos de sujetos –empleados, enfermos de cáncer de pulmón, madres de hijos adolescentes, distribuidores; organizaciones –privadas, públicas–, objetos –utensilios, computadoras, vestidos, alimentos transgénicos, productos, envases; documentos– planes de negocios, actas de reuniones, discursos, comerciales publicitarios; o un suceso puntual, como la guerra de Irak o el proceso de certificación ISO 9001 de una PyMe. Lo importante es que la elección del objeto no esté supeditada a la disponibilidad de evidencia –sólo hay una PyMe que abre sus puertas al investigador, o éste no tiene tiempo de visitar otras– sino a las características emblemáticas del caso.

Técnicamente el estudio de caso se basa en entrevistas, observaciones, pero también en documentos y datos secundarios, y puede recurrir a técnicas cuantitativas como la encuesta, para conocer algunos aspectos que permitan luego una interpretación más profunda del conjunto.

Listar los tópicos que se han abordado con el método de caso implicaría elaborar una lista tan larga como inútil en su eclecticismo. No parece haber campos de estudio donde la ciencia social haya ignorado al caso. No son tantos, sin embargo, los casos estudiados desde un enfoque plenamente interpretativo. Las investigaciones empiristas de raigambre positivista –desde la fundante Medicina hasta la hiperproductiva Administración– han hecho del estudio de caso más bien una ilustración para sus proposiciones hipotéticas. Es deseable, sin embargo ahondar en los alcances epistemológicos del estudio de caso desde el paradigma cualitativo para trabajar con mayor rigor y provecho a partir de un dispositivo pleno de posibilidades.

#### 4.8 Método biográfico: el paisaje exterior de la acción y el paisaje interior del pensamiento y las intenciones (Brunner, 1968)

Para R. Sautu el objetivo del método biográfico es “reconstruir desde el actor situaciones, contextos, comportamientos, así como percepciones y evaluaciones. El eje es reconstruir un proceso ubicado históricamente, es decir, está constituido por una o varias personas ubicadas históricamente, que tienen en común haber sido actores en los sucesos que narran” (1999:30).

A tal fin, resultan de particular interés para el investigador los *puntos de inflexión* que se dan en el transcurso de la vida de ese *yo*, muchas veces estrechamente ligados a cambios que se producen en la coyuntura social.

Técnicamente, el principal insumo sobre el cual se trabaja en el método biográfico es el *testimonio*: relatos de vida, experiencias autobiográficas, narraciones sobre determinados momentos y períodos en la vida de una persona o grupo particular, siempre enraizada en espacios y contextos socio-históricos determinados.

Interesa una percepción particular de las cosas, terciada por los flujos de la memoria y la experiencia reciente. Los sucesos son constantemente revalorados, reasumidos y reinterpretados mediante un proceso activo de la selectividad de quien relata; por lo tanto, los recuerdos del pasado, la descripción del presente y las proyecciones hacia el futuro que la gente elabora, se encuentran mediatizados a la vez por la subjetividad y por el contexto social de sus experiencias y su ubicación en la sociedad. No se buscará reconstruir desde estos testimonios una visión objetivada de los hechos, sino la versión que los actores, determinados por las creencias, anhelos, temores, inquietudes y valores que sostienen, han construido sobre ellos.

La entrevista rescata no sólo informaciones sino también formas de hablar, temores, imaginarios sociales, y de manera relevante la *propia identidad* del sujeto construida en el relato. Narrar es –como dice J. Bruner (1968)– un medio de inventar el propio yo. Recurriendo a la metáfora, para él un relato debe construir dos paisajes simultáneamente: el paisaje exterior de la acción y el paisaje interior del pensamiento y las intenciones (Brunner, 1968). En efecto, se obtiene como material de las entrevistas un doble discurso: enunciado de hechos o acontecimientos, y lo que él narra, piensa y siente ante ellos. Quien habla evoca el pasado junto a un juicio sobre su propia vida y su presente, lo que suscita la anticipación de futuros posibles. En relación con el primer paisaje, a lo largo de las entrevistas o narraciones biográficas se hacen continuas referencias a acontecimientos externos en relación a los cuales se va inscribiendo la vida. Pero además de esta *función referencial* (que describe el estado de cómo son las cosas), hay una *función modal* (lo que se piensa de ellas) e, incluso, una *función de acto* (alterar el estado del oyente).

Hay que situar las experiencias narradas en el discurso, dentro de un conjunto de regularidades y pautas explicables sociohistóricamente, pensando que el relato de vida responde a una realidad socialmente construida y, sin embargo, no se puede dejar de atender a que esa vida es también completamente única y singular.

Un ejemplo de aplicación sería un estudio sobre los procesos de privatización de empresas públicas desde un enfoque psicosocial. Se podrá entrevistar a personas que hubieran trabajado desde el período estatal en compañías que luego se privatizaron. No se trataría de inquirirlas para obtener información sino de escuchar los relatos que construyen sobre sus vidas. Cómo fueron cambiando, qué derrotero tomó ese trabajador cuando lo despidieron, qué planes hizo con la indemnización, cuáles de ellos pudieron concretarse y cuáles no, y por qué. Quizás el empleado desplazado utilizó el dinero de la indemnización en instalar un pequeño comercio. Entonces su relato privado irá entretrejiéndose con otros momentos, por caso, cuando asumió un gobierno o hubo una devaluación de la moneda, y relatará los avatares de su comercio durante esos períodos, entretrejiendo sus propios sentimientos y expectativas a la vez que impactando –o pretendiendo impactar– en algún sentido al oyente. De este modo, podría comprenderse el fenómeno de las privatizaciones en su dimensión subjetiva, enlazando la vida de los protagonistas, sus anhelos, dificultades y oportunidades con los cambios sociales, económicos o políticos en los que esas biografías individuales se desplegaron. Y lograr un conocimiento, siempre desde la perspectiva del actor. Cómo lo vive él y cómo procura que lo perciban los otros. Con esta lógica, el método biográfico ha abordado el estudio de la inmigración, las trayectorias profesionales o comerciales y su relación con los entornos sociales y económicos en los que se desplegaron, las trayectorias de vida de sujetos excluidos y la mirada de los mismos sobre el entorno que los expulsa, las trayectorias de género, etc.

#### 4.9 Investigación-acción: estudios sobre la propia práctica

La investigación-acción se desarrolla a partir de una corriente de pensamiento iniciada hacia 1940 por K. Lewin pero que adoptó las formas actuales en la década del '70, durante el período de mayor movilización social. El verdadero impulso de la investigación-acción se vincula al neomarxismo y a la influencia de la teoría crítica de J. Habermas. La teoría crítica ve al hombre como activo y determinante de su propio sentido. Es la acción práctica, planificada, sistemáticamente analizada en grupo y reflexionando sobre lo más conveniente,

en cada caso, lo que le permitirá mejorar su situación, salir de la alienación y emanciparse. La investigación-acción "es una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales con objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en las que tienen lugar" (Kemmis, 1992:9).

La reflexión grupal se da en torno a interrogantes del tipo: *¿cómo me/nos sentimos? ¿Qué ha cambiado? ¿Ha mejorado mi/nuestra práctica, por qué? ¿Entiendo mejor lo que hago? ¿Qué dificultades tengo? ¿Cómo me/nos sentimos en el grupo? ¿Cómo se advierte desde fuera? ¿Qué ha salido bien, qué no tanto? ¿Qué nuevos cambios se proponen? ¿Qué alternativas hay? ¿Qué se prevé que va a ocurrir? ¿Qué necesitamos? ¿Qué hemos aprendido? ¿En qué necesito ayuda?...*

El proceso es comunitario y reflexivo, con sentido crítico, realizado por comunidades críticas, tratando de interpretar, comprender la razón de los acontecimientos y proponer acciones de mejora. Técnicamente se recurre a registros anecdóticos, anotaciones de campo, descripción ecológica de comportamientos, análisis de documentos, muestras, diarios, cuadernos, archivos, cuestionarios, entrevistas, informes, métodos sociométricos, comportamientos, grabaciones, fotos, exámenes, observaciones, etc.

En función de su capacidad para introducir y potenciar procesos de cambio, la reflexión-acción ha tenido un espectacular desarrollo en el campo de la educación, para la formación de adultos; la alfabetización y las campañas de promoción cultural, como las pioneras experiencias de Paulo Freire. Pero muchas otras iniciativas transformadoras han encontrado en la investigación-acción una base reflexiva, sistemática y consensuada para producir conocimiento significativo para los actores involucrados en procesos de cambio. Experiencias de inserción comunitaria, detección de líderes, capacitación, realización de autodiagnóstico comunitario, determinación y priorización de problemas, caracterización de potencialidades para la solución de problemas, capacitación comunitaria, estructuración de proyectos operativos, procesos de seguimiento y devolución.

En el campo de los estudios de mercado, más influenciado por los pioneros trabajos de K. Lewin, se abordaron temáticas que exigían el compromiso de los consumidores con cierto tipo de ideas, o el cambio de hábitos arraigados de consumo. Por ejemplo, la comercialización en mercados verdes o la exportación de artesanías y manufacturas en mercados locales con la filosofía del comercio justo, el turismo ecológico, el consumo de productos orgánicos, productos light, servicios sociales, bienes públicos, etc. También en el marco de las relaciones laborales han intervenido empleadores, empleados, sindicatos, contratistas, empresa, cliente, distribuidor, etc.; en investigaciones sobre el sentido de pertenencia, valoración del trabajo, creación de ambientes laborales, implantación de sistemas de calidad, etc.

## 5. LAS TRES ACCIONES ITERATIVAS QUE CONDUCE EL DISEÑO CUALITATIVO

Desarrollar todos los aspectos relativos al diseño de una investigación en tan pocas páginas es una empresa digna de ser abandonada antes de comenzar. En su lugar, al examinar las tres grandes acciones que permiten ir construyendo iterativamente el diseño, se discutirán los criterios de decisión que el investigador enfrenta cuando realiza su labor.

Como premisa general, ante este proceso de toma de decisiones, hay siempre considerar las características que definen el enfoque cualitativo en su especificidad. Ar. dudas concretas, esas premisas funcionan como una luz en el camino que orienta respecto de la dirección a tomar. Guba y Lincoln (1982) enumeran esas características que darán forma y contenido al diseño. Primero, *concepción múltiple de la realidad*: no hay una única verdad que coincida con el supuesto mundo exterior para el investigador, sino múltiples realidades construidas por cada uno de los sujetos al intentar conocer. Segundo, el principal objetivo es la *comprensión* de los fenómenos, su interpretación interna profunda, por lo que no tiene sentido plantearse el conocimiento como búsqueda sólo de causas y efectos. Tercero, *no hay conocimiento objetivo*, ya que hay un proceso de mutua interacción entre el investigador y lo investigado; por esa razón, todo conocimiento siempre refleja, aunque sea implícitamente, los valores, creencias y actitudes del investigador. Por último, la investigación cualitativa es *idiográfica*, es decir, sólo pretende el conocimiento de casos concretos (Guba y Lincoln, 1982).

A partir de estos fundamentos, las acciones que realiza el investigador están orientadas a ir de las partes al todo, sucesivamente, transitando unas y otro cada vez con mayor profundidad y comprensión de lo estudiado. El diseño va emergiendo como consecuencia de esta iteratividad de las acciones. Todos los elementos del diseño cualitativo son *emergentes*.

Esta forma peculiar que define la relación entre el diseño y las acciones afecta a cada una de las relaciones que el investigador contrae con lo investigado: la construcción del problema y el marco teórico, los objetivos, el método, las muestras, las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de los datos y las estrategias de validación. Cada elemento puede ir modificándose a medida que surgen nuevos interrogantes, lo cual, en conjunto, genera la estructura elástica y flexible propia del diseño que caracteriza la investigación cualitativa.

Pero aunque se ha enfatizado y todos comparten el saber acerca de este atributo, bueno es meditar acerca de las palabras de J. Maxwell para lograr diseños flexibles pero a la vez rigurosos como se propuso en el inicio de este trabajo. Las conexiones entre los componentes del diseño pueden pensarse como cintas de goma, que se estiran y doblan en cierta medida pero que, a su vez, ejercen una tensión más allá de la cual se cortan. Esta metáfora representa al diseño cualitativo como algo con considerable flexibilidad, pero en el cual las diferentes partes imponen restricciones sobre cada una de las otras, forzándolas y, en caso de ser quebrantadas, transformando el diseño en ineficaz (Maxwell, 1996). El hilo conductor de esa tensión es la *coherencia*. El desafío más fuerte del diseño, quizás el único que verdaderamente amerite el esfuerzo que demanda, es mantenerla.

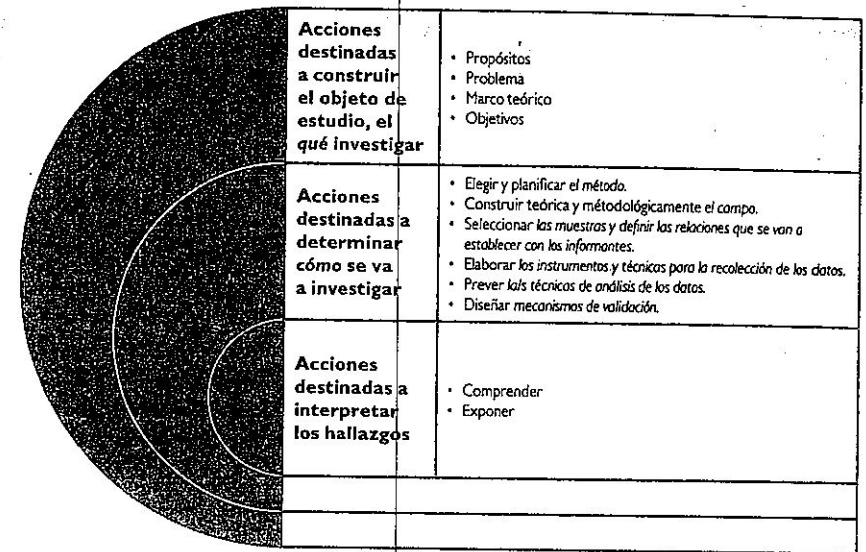
La coherencia que da rigor al diseño opera siempre y como mínimo —sin temor a ser perseverante en este texto— en el seguimiento obsesivo de los distintos niveles de fundamentación que asegure la ligazón lógica entre los elementos y procesos de la investigación entre sí y también con respecto a los productos formales que se elaboren a lo largo de los sucesivos movimientos recursivos.

En el trabajo concreto, lo anterior significa no perder de vista, por ejemplo, que cada vez que se toma una decisión que puede caracterizarse de *meramente técnica* —tal es el muestreo—, habrá que revisarla. ¿Cómo se vincula esa decisión con los conceptos que el investigador viene utilizando? La técnica aparentemente más evidente o simple de muestreo contiene una teoría implícita de lo social y responderá a las exigencias de un método que se presenta

como la vía regia de acceso a cierto concepto. Teoría y método han de ser coherentes con la técnica de muestreo y con la muestra elegida. Por ejemplo, si se quiere hacer un estudio fenomenológico en familias con sujetos hemofílicos, los objetivos serán necesariamente –porque de eso se trata un estudio fenomenológico– relativos a la *experiencia vivida*. La pregunta a responder, coherente con el método es: *¿cuál es la experiencia de vivir en una familia de hemofílicos?* Los objetivos apuntarán a *comprender la experiencia de vivir en una familia de hemofílicos* y la elección de las muestras sólo puede dirigirse a sujetos que sean parte de una familia de hemofílicos. No puede tomarse como muestra al médico que trata a los enfermos porque el objetivo de estudio remite a la *experiencia vivida de la familia*. Y el médico no es parte de la familia. Ahora, si el método en cambio fuese una *etnografía*, la pregunta podría haber sido del tipo *¿cómo es la cultura de una familia hemofílica?* Y entonces el médico es un actor que sí participa de manera relevante en esa cultura y corresponde seleccionarlo como sujeto para la muestra. Por otra parte, cuando se elige la familia como unidad de análisis, hay allí una ontología; *¿la familia es algo dado biológicamente o una construcción social?*, una teoría social implícita: la que define qué es una familia: *¿es la madre, el padre y los hijos de una familia judeo-cristiana u otro tipo de estructura familiar?*; y una teoría sustantiva, *¿incluye la familia de hemofílicos a todos los abuelos o sólo a la rama en la que está presente la enfermedad?*, *¿tienen peso en el imaginario o representación de la familia del hemofílico sólo los miembros vivos o son muy importantes los muertos en cuyo caso la muestra podría incluir cartas y diarios de antepasados?* Y en cuanto a las técnicas de análisis de los datos: *¿qué se hará con el material?* *¿Se categorizarán los datos y construirá una teoría –por ejemplo, Teoría Fundada en los Datos–, o se hará un Análisis de Discurso?* En el segundo caso el investigador tendrá que prever la necesidad de conseguir material empírico que se avenga a esta técnica, ello es, que los datos obtenidos puedan considerarse *discursos*. Por ejemplo, si el muestreo produjo como material empírico las conversaciones de la familia, o lo que los médicos o los enfermeros dicen acerca de la hemofilia y los hemofílicos, bien. Pero si el muestreo no pudo ser de textos orales o escritos y sólo se logró concretar –por alguna razón– un muestreo de eventos recogidos por observación –*los procedimientos de una transfusión de sangre y los comportamientos que se dieron en torno a ese procedimiento*–, entonces habrá que rever la técnica de análisis y considerar, por ejemplo, que quizás un análisis dramaturgico como el propuesto por Erving Goffman permitirá comprender el nivel macro –la posición de la familia, el hospital, el lugar que la sociedad da a estas familias– y el micro, el de las actuaciones de los individuos que participan de la transfusión. O bien, desde la perspectiva de Paul Ricoeur (1995), podría pensarse la acción significativa –en este caso la transfusión– como un texto a interpretar, y el tiempo humano que transcurre en esa situación, articularlo de modo narrativo.

Lo más frecuente no es, desde luego, que se produzca un cambio en la dirección del análisis en una etapa tan avanzada del estudio, sino que el investigador haya previsto en el diseño el/los tipo/s de evidencia empírica que espera poder recoger.

El cuadro 1 presenta las tres acciones que conducen iterativamente el diseño de una investigación cualitativa: acciones destinadas a *construir el objeto de estudio, el qué investigar*; acciones destinadas a *determinar cómo se va a investigar* y acciones destinadas a *interpretar los hallazgos*.



**Cuadro 1:** El proceso y el producto. Las tres acciones que conducen iterativamente el diseño de investigación cualitativa

No son fases ni momentos sino tareas guiadas por un proceso de toma de decisiones. Las mismas tareas tienen grados de desarrollo y profundidad diferentes según el momento del estudio en que tengan lugar. Por ejemplo, cuando se inicia el trabajo y se buscan los primeros testimonios y las primeras fuentes bibliográficas ya se empiezan a realizar acciones destinadas a la *interpretación de los hallazgos*: el material debe ser ordenado y sistematizado desde el inicio para luego saber dónde encontrarlo a la hora de realizar la tarea expositiva que exige la elaboración del informe final. Desde luego, muchas otras veces esa misma acción será desplegada, cada vez con más material, más sistematizado, más profundamente comprendido, más pertinente. De hecho quizás aquel primer material finalmente nunca llegue a utilizarse para la elaboración del informe. Pero la acción destinada a ese producto habrá sido realizada ya desde el inicio. Nuevamente: no son fases ni momentos. Son acciones, siempre las mismas, cada vez más perfiladas, que en un espiral iterativo conducen la investigación. Mantener la coherencia epistemológica, metodológica, teórica y técnica entre todos los elementos del diseño a pesar del dinamismo que le imprimen las tres acciones siempre en curso, es el desafío de rigor que se le impone al investigador.

### 5.1 Acciones destinadas a construir el objeto de estudio

El primer conjunto de acciones está destinado a planificar la *construcción del objeto de estudio*. Se trata de un largo y especialmente iterativo camino cuya finalidad es llegar a establecer "qué" investigar. Involucra cuatro procesos que se interpelean unos a otros alternativamente: *el esclarecimiento de los propósitos, la construcción del problema de investigación (preguntas); la elaboración del marco teórico y la formulación de los objetivos*. El recorrido habrá



de ser transitado tantas veces como el investigador lo necesite, en función de los sucesivos replanteos que vayan surgiendo como producto de sus encuentros con el campo, con la teoría social y con sus propios pensamientos reflexivos.

### 5.1.1 De los propósitos a las preguntas: la construcción del problema

Si en el horizonte de la comprensión están los fines, un estudio cualitativo no puede iniciarse sin ubicarlos en el comienzo de la escena. Quizás sean las preguntas por los fines las únicas que pueden arrogarse cierto derecho a iniciar la partida. Los fines o propósitos son las razones por las que el investigador hará su trabajo. *¿Cuáles son las metas últimas de este estudio? ¿Qué cuestiones están previstas que esclarezca, y qué prácticas influenciará? ¿Por qué quiere el investigador conducirlo, y por qué debería ser cuidadoso sobre los resultados? ¿Cuál es el valor del estudio? (Maxwell, 1996). ¿Qué problemas de la vida de los individuos, las organizaciones o los grupos ayudará a resolver con sus hallazgos? Son interrogantes que inauguran y ponen en movimiento la problematización del tema que ha inquietado al investigador.*

*¿Qué es necesario conocer para lograr los fines propuestos? El pasaje que lleva del interés por los fines al interés por la clase de conocimiento que hace falta para lograr esos fines es el camino que lleva de los propósitos a los objetivos. Los propósitos son del orden del desear, los interrogantes que configuran el problema guían al investigador hacia la construcción del conocimiento necesario para contribuir a que se cumpla ese deseo. Las preguntas que se intenta responder al problematizar el tema son del tipo: ¿qué características tienen aquellos hechos que se presentan como difíciles de comprender?; o quizás ¿cuál es el origen, el qué, el dónde, el cómo, el cuánto y el cuándo, que permiten comprender el objeto?*

Problematizar exige contextualizar, revolver cajas cerradas de teorías y experiencias e hilvanar algunos de sus contenidos; recurrir a ideas y datos diferentes de los del pensar cotidiano y circunscripto; y, sobre todo, no obturar las preguntas, insistir en la interrogación, desconfiar de las primeras respuestas, teñidas siempre de los prejuicios de la propia historia intelectual y de los problemas que aparecen como algo *dado*.

Cuando el investigador se sitúa en el área problemática e interroga, su actividad es atravesada necesariamente por preocupaciones y supuestos de orden histórico, económico, cultural, científico, disciplinar, profesional y subjetivo. De allí surgen las primeras aproximaciones y definiciones del problema, y es entre los pliegues de estas exploraciones iniciales que se esconden las primeras amenazas al rigor epistemológico. Los temas y problemas sociales se presentan a los ojos del sentido común —sentido que concierne a todos, y eso incluye también a los investigadores— y no es difícil, a pesar de los años transcurridos denostando al positivismo, elegir un problema social como si fuera algo *dado* que está ahí para ser estudiado.

Por ejemplo, los medios tienen en su agenda el problema de la *violencia urbana*, y entonces parece lícito que un investigador social se interese por el tema e interroge —supóngase— *¿cuál es el sentido subjetivo de la violencia urbana?; o bien ¿cómo es una cultura que produce grados crecientes de violencia urbana? o ¿cuál es la experiencia de vivir una situación de violencia urbana?* Estas y otras preguntas parecen válidas para iniciar una investigación cualitativa, pero sólo si previamente se ha puesto en cuestión la categoría misma de *violencia urbana*. Lo que para este caso supone reflexionar acerca de las categorías que las noticias construyen en los medios.

Las noticias son discursos producidos a través de, primero, una determinada muchas otras posibles— segmentación del flujo de los acontecimientos; luego, la elección de uno u otro segmento de entre éstos; y finalmente, cierta selección y combinación de códigos elegidos por los periodistas para hacer hablar a esos acontecimientos necesariamente desde un cierto punto de vista. La *violencia urbana*, como problema, aparece —en este ejemplo— porque una institución productora de la realidad social como es la prensa, ubica ciertos hechos en una cadena discursiva. Aquí los cuestionamientos del investigador podrían ser del tipo *¿qué es la violencia urbana?, ¿de dónde surge?, ¿dónde se expresa?, ¿quién dice que existe?, ¿cuándo se supone que empezó? ¿a quiénes involucraría? Y especialmente, ¿cómo los grupos y las personas experimentan la —conceptualizada por los medios— violencia urbana, ¿se traduce el concepto en formas de pensar, actuar y sentir idiosincráticas o características?*

Estas preguntas habrán de clarificarse en sucesivos acercamientos —entrevistas, observaciones, lectura de documentos— en los que el investigador irá definiendo de manera más precisa qué es lo que se va a tomar como problema de investigación. Ello, en la medida en que se detiene a meditar que la *violencia urbana* no es algo que está ahí afuera y que resulta interesante o digno de ser estudiado, sino que alguien —alguna institución, grupo social, etc.— está concatenando bajo el concepto de *violencia urbana* una serie de eventos que, en su singularidad, carecen de sentido y significado; pero que así hilvanados configuran un problema social que puede o no coincidir con el problema acerca del cual se interroga el investigador. Elegir como problema de investigación un conjunto de interrogantes relativos a la *violencia urbana*, sin un necesario análisis ontológico, epistemológico y teórico del objeto, y sin ir al encuentro de los sujetos que participan —o parecen participar— del problema, puede implicar consumir meramente un producto previamente elaborado, *preconstruido*, dado.

La tarea de deconstrucción de lo dado remite siempre en la investigación cualitativa a un ida y vuelta entre la búsqueda de conceptos sustantivos y la exploración de las razones, el sentido subjetivo y los significados sociales para los modos de actuar individuales o grupales. El proceso durante el cual el investigador se interroga de diferentes maneras y toma decisiones acerca de qué investigar se caracteriza por periodos de confusión y desasosiego. El trabajo de localización, lectura, reflexión y reformulación de los factores involucrados no se resuelve linealmente y hay que estar dispuesto a persistir, evaluando cada vez en perspectiva el proceso completo de investigación, sin perder el rumbo interpretativo.

Así, el investigador irá perfilando sus preguntas cuyo alcance habrá de variar y tener énfasis diferentes según las tradiciones, los autores, los enfoques o métodos que se vayan eligiendo para interpretar el mundo que se abre a través de la visión de los propios sujetos involucrados en él. Pero asumiendo que comprender implica captar tanto el sentido que las personas y los grupos le atribuyen a sus comportamientos cuanto las fuerzas económicas, políticas y sociales que se entretienen en las historias de vida individual, grupal y social.

### 5.1.2 La elaboración del marco teórico y los objetivos

Al elegir un enfoque cualitativo se elige al mismo tiempo una lógica para el marco teórico. Hay distintas formas de encarar el marco teórico en función de la diversidad de paradigmas. La investigación cualitativa tiene su modo peculiar de tratamiento de la bibliografía debido a que se rechaza la formulación muy desarrollada de conceptos en avance, es decir al comienzo del trabajo de campo. Por otra parte, se privilegia el problema sustantivo que remite al encuentro concreto con la realidad social o cultural, antes que al problema

formal, planteado a partir de conceptualizaciones previas. Por ejemplo, si el acercamiento es al tema de la *participación social*, a la investigación cualitativa no le interesa tanto ésta en general, sino la comprensión en profundidad de los motivos y sentido de los sujetos *a, b* y *c*, quienes a lo largo de su vida, en un contexto determinado, tuvieron experiencias de participación social. Interesa descubrir en cada caso la singularidad de esa decisión sin dejarse influir anticipadamente por las teorías genéricas sobre la *participación social* más que en términos de sensibilización general hacia el objeto.

Los conceptos sensibilizadores se utilizan para ir depurando conceptualmente las categorías que van aflorando al realizar el análisis de la información generada y recolectada en el transcurso del proceso de investigación, y no para crear categorías previas a dicho proceso. Son los mismos hallazgos que se van logrando los que guían la búsqueda de nuevas fuentes bibliográficas. Esto implica adelantar una revisión sostenida y relativamente abierta de la teoría y las investigaciones disponibles que se relacionan con la temática, sin pretender llegar a constituir con ellas un marco único y cerrado de análisis e interpretación. Por ello, la mirada con la cual se recorre la bibliografía es de naturaleza crítica y selectiva, para extraer las propias conclusiones y mantener la atención sobre los aspectos que resultan atinentes al problema de investigación planteado y a los hallazgos logrados durante el proceso.

Sin ahondar aquí en la lógica de construcción del marco teórico y los objetivos, abordada en profundidad por Ruth Sautu en el capítulo que sigue, interesa subrayar la necesidad de coherencia entre todos los elementos. El problema (las preguntas de investigación) "debería tener una clara relación con los propósitos de su estudio y deberían estar al tanto de lo que ya es conocido acerca de los fenómenos que se está estudiando y de las herramientas teóricas que pueden ser aplicadas a esos fenómenos." Además, "los propósitos del estudio deberían estar informados de la teoría y conocimientos actuales, considerando que la elección de teoría y conocimientos relevantes depende de los propósitos y preguntas" (Maxwell, 1996).

El objeto de investigación que se va así entretejiendo, a partir de las acciones señaladas, es el que habrá de ordenar el campo y el que irá suscitando ante los ojos del investigador ciertos y determinados aspectos y estructuras, relaciones y dinámicas, sentidos y significados de la realidad social que habrán de abordarse con los recursos que proporciona el método y los instrumentos de recolección y análisis de los datos. De ello se trata el próximo apartado.

## 5.2 Acciones destinadas a determinar cómo se va a investigar

El segundo tipo de acciones se orientan a definir el encuentro del investigador con su objeto; ello implica proyectar el *cómo* investigar en términos de las estrategias más generales y de las técnicas más específicas. Tarea que requiere también fundamentarse en una reflexión epistemológica y teórica que dé coherencia a este segundo conjunto de acciones con respecto al primero: el *cómo* debe ser congruente con el *qué*.

La relación entre teorías, métodos, técnicas y campos o contextos de aplicación a los que cada combinación mejor se aviene, reviste siempre un carácter complejo y es particularmente problemática en la investigación cualitativa. Un cierto método puede utilizar diversas técnicas, o distintas combinaciones de ellas, y muchas técnicas pueden ser instrumentos de métodos diferentes. En algún sentido, la condición de método y la de técnica es relativa: un método aparece como tal en relación a las técnicas que utiliza y con las que, sin embargo, no

puede confundirse; y las técnicas suelen ser identificables como tales al ser empleadas por métodos diversos frente a los cuales adquieren una cierta autonomía. Mas a pesar de su perfil problemático, o justamente por él, la distinción entre métodos y técnicas resulta relevante e intelectualmente productiva para el investigador: cuando esa distinción desaparece, los métodos tienden a reificarse en las técnicas, perdiendo su autoconciencia epistemológica; y las técnicas son proclives a quedar indebidamente secuestradas por métodos concretos, renunciando a otros posibles modos de aplicación (Navarro y Díaz, 1994).

En cuanto a la relación entre teoría y método, en la investigación cualitativa es inseparable la primera del segundo. Las teorías participan de un paradigma, suponen una concepción general de lo social y remiten a un conjunto de conceptos sensibilizadores de la teoría sustantiva con los que el investigador se acercará a su objeto. En otras palabras, las teorías definen qué será evidencia empírica para cada método y cada método permitirá recorrer el camino para acercarse a los objetos susceptibles de ser enhebrados con esa teoría. Objeto y método quedan así envueltos dialécticamente sin dar respuestas a preguntas metafísicas por el origen. El objeto de estudio emerge del cruce entre el mundo social tal como es concebido por la teoría, los métodos tributarios de ésta y, desde luego, la disponibilidad en lo real de producciones humanas susceptibles de ser consideradas evidencia empírica en el marco de ese cruce, tales como textos hablados o escritos, situaciones de interacción observables, imágenes y sonidos accesibles a la percepción, etc.

La siguiente lista contiene las acciones que iterativamente habrán de recorrerse para establecer cómo investigar.

- Elegir y planificar el/los método/s.
- Construir teórica y metodológicamente el campo.
- Seleccionar las muestras y definir las relaciones que se van a establecer con los informantes.
- Elaborar los instrumentos y técnicas para la recolección de los datos.
- Prever la/s técnicas de análisis de los datos.
- Diseñar mecanismos de validación.

Denzin y Lincoln (1994) ven al investigador cualitativo como una suerte de *bricoleur* que va elaborando su propio método en forma pragmática, estratégica y autorreflexiva, y que toma distintas herramientas y técnicas para interpretar los fenómenos en términos del significado que la gente les otorga. El investigador debe tener en cuenta, al adoptar un método, cuáles son sus intereses, las teorías y conceptos seleccionados para abordar el tema propuesto y las limitaciones prácticas a las que se enfrenta. Los siguientes párrafos desarrollan brevemente cada una de las tareas que se realizan en el marco de esta gran acción que consiste en determinar cómo se va a estudiar el objeto.

### 5.2.1 Elegir y planificar el/los método/s

En el momento de planificar las acciones de diseño, Taylor y Bogdan ofrecen su recomendación: "debemos crear constantemente nuevos métodos y enfoques. En investigación, sea un buen artesano. Evite un conjunto rígido de procedimientos. Sobre todo, trate de desarrollar y aplicar la imaginación. Eluda el fetichismo del método y la técnica. Que cada uno sea su propio metodólogo" (Mills citado por Taylor y Bogdan, 1994: 134).

Las preguntas a responder son del tipo: ¿qué método o combinación de métodos se aviene mejor al objeto o a aspectos y relaciones específicas del mismo?, ¿expresa el objeto intenciones, motivaciones y experiencias individuales?, ¿o quizá se ubica en un macronivel, como una expresión del desarrollo de un grupo, de una organización o de una sociedad? Dar respuestas válidas a estas preguntas implica conocer en una medida significativa la diversificada paleta de opciones metodológicas que distintas tradiciones y disciplinas van dejando como herencia. Porque la consigna de crear constantemente métodos nuevos sólo puede cumplirse a partir de ese legado.

Pero una revisión rápida de lo mucho que se hizo muestra una proliferación de supuestos, recursos metodológicos, temáticas y campos de aplicación tan grande que es difícil orientarse aún para aquellos más experimentados. Las nuevas tecnologías y las formas más complejas y novedosas de análisis de discurso, análisis semiótico y conversacional, la multiplicidad de alternativas en torno a la investigación-acción o a la etnografía vuelven inabordable el conocimiento de todos los métodos para un solo investigador. Probablemente los beneficios de la especialización sean mayores que el panóptico metodológico. Sin embargo, el esfuerzo de adentrarse, aunque sea en parte, en este laberinto acrecienta la creatividad del investigador y ahuyenta la adhesión acrítica a un método que en algunas ocasiones tiñe las rutinas de trabajo institucional.

Para hacer un breve recorrido a través de la maraña taxonómica puede verse el ordenamiento de L. Kogan (2004), quien ofrece una clasificación operativa con un criterio de ordenación simple: la unidad de análisis. Su ordenamiento es útil también para organizar las tradiciones y métodos que se sintetizaron al comienzo de este capítulo de modo más provechoso. Para Kogan existen tres grandes tipos de diseños de investigación:

1) diseños que privilegian el estudio de las sociedades o de los grupos sociales, y dentro de ellos se encuentran:

- a) el diseño histórico/retrospectivo: procura reconstruir la historia en base a los hechos que un grupo social protagonizó en el pasado. Esta reconstrucción se realiza en base a la recopilación de múltiples fuentes: testimonios, debates grupales y fuentes documentales.
- b) la etnografía: trata de reconstruir cómo las creencias y valores de determinados actores sociales inciden en sus propias acciones y en las interpretaciones que realizan sobre ellas.
- c) los estudios comparativos: indagan acerca de los factores que explican las diferencias entre grupos sociales, sociedades e incluso entre individuos.
- d) la investigación-acción – investigación de acción participativa – investigación participativa comunitaria: busca algún grado de transformación de la realidad social a partir de acciones que se sostienen en la elaboración de un diagnóstico y reflexión previa a la intervención.

2) diseños que privilegian el estudio de la cultura o sociedad pero lo hacen a partir de la indagación de eventos críticos o de un grupo social entendido como una parte de la sociedad más amplia (suerte de muestra emblemática). En este grupo están:

- a) los estudios de caso: proponen el estudio de un grupo social o de una institución social, desde múltiples perspectivas y a partir de diversas herramientas (entrevistas, cuestionarios, observación, análisis de documentos, etc.). El objetivo es estudiar en profundidad un número reducido de casos, para asumir eventualmente que otros casos del mismo tipo tendrán probablemente características similares.
  - b) el caso ampliado<sup>11</sup>: pretende buscar un evento o proceso crítico o desviado de la norma y comprender las fuerzas sociales e históricas que dan forma a ese evento crítico.
  - c) el método interpretativo<sup>12</sup>: considera las prácticas sociales como metáforas de la cultura del grupo social que se investiga. Las prácticas cobran sentido a partir de la interpretación que hace el investigador, tratando de profundizar en significados que tocan aspectos evidentes.
- 3) diseños que ponen énfasis en las experiencias de vida de los individuos. Aquí se mencionan el método biográfico y las historias de vida cuyo objeto es reconstruir las relaciones sociales de grupos de individuos (típicos, marginales o excepcionales). Se intenta iluminar un área de la realidad social a partir de los relatos biográficos de un grupo de individuos que compartieron una experiencia común o en todo caso de individuos contemporáneos.

Otras clasificaciones pueden encontrarse en Buendía et al. (1998), donde se presenta el ordenamiento de H. Wolcott (citado por Buendía et al, 1998) en base a tres criterios de clasificación: a) *Las teorías directoras de las ideas*, entendidas como el *esfuerzo por elaborar una teoría unificada que explique todas las uniformidades observadas de las conductas sociales, la organización y los cambios sociales –por ejemplo, Funcionalismo Estructural, la Teoría Crítica, Interaccionismo Simbólico–*; b) las que se proponen identificar conceptos que guían las ideas –por ejemplo, la etnografía, la sociolingüística, la etnometodología o la teoría fundamentada–; y c) las concentradas en problemas específicos. Entrarían aquí las investigaciones orientadas a los problemas, a la acción y a la toma de decisiones, es decir, todas aquellas fórmulas dirigidas a operar cambios y mejoras en campos específicos (por ejemplo, las investigaciones de género, educativas, de mercado, de los medios, etc.).

R. Tesch (citado por Buendía et al, 1998) identifica hasta 27 modalidades de investigación cualitativas agrupándolas en tres grandes familias: a) conocer las características del lenguaje; b) descubrir regularidades en la experiencia humana; y c) comprender el significado de un texto o una acción.

Desde luego muchos otros criterios podrían dar lugar a nuevas clasificaciones. Lo interesante y útil de estos esfuerzos es que recuerdan al investigador cualitativo la diversidad de métodos en los que puede bucear, tanto hacia las profundidades de las viejas tradiciones interpretativas como a las propuestas innovadoras que a partir de la inclusión de otras lógicas textuales, como el hipertexto, están haciendo mover hacia la superficie esquemas revisados y puestos en una nueva perspectiva que articula las tecnologías de la comunicación y la información con la nueva ciencia del texto.

<sup>11</sup> Desarrollado por la Escuela de Manchester. Van Velsen, J. (1967). "The extended-case Method and Situational Analysis". En: Epstein, F. (Comp). *The Craft of Social Anthropology*. Tavistock Publication.

<sup>12</sup> Desarrollado por Geertz, Geertz, C. (1997). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.



En función de la/s decisión/es metodológicas que el investigador vaya tomando, se impondrán los modos de concepción del campo. La noción de *campo* remite antes a un espacio simbólico que se define en la articulación de objeto, método y elementos empíricos que a un lugar físico en el que se desarrollarán los eventos. Sobre esta cuestión se discute en el próximo punto.

### 5.2.2 Construir teórica y metodológicamente el campo

Algunas acciones de diseño están destinadas a la construcción teórica y metodológica del campo. El campo es donde ocurre la observación. El lugar en el que se materializa el problema y emerge el objeto de investigación. Pero el campo no es un lugar físico sino una estructuración que surge de la concepción del objeto y de los recursos que ofrezca el método. Ese cruce pondrá a disposición de la observación cierta estructuración de lo real. Podrá ubicarse a los espacios, a los actores, los eventos y situaciones en los que ellos interactúan y las variaciones de tiempo y lugar de las acciones que desarrollan. Por ejemplo, una fábrica no es *el campo*. Ese segmento de lo real tendrá elementos y relaciones que podrán configurar cierta estructuración en función del objeto y del método. Cuanto más holístico el método, más holístico el campo. Si el método es el grupo de discusión, el campo se circunscribe a ese encuentro artificial, y no a todo lo que ocurre en el edificio en el que se produce el encuentro. Para un etnógrafo que se interesa por la cultura fabril constituirán el campo todas las personas y sus relaciones, todos los objetos y todos los discursos que circulen, porque esos son los elementos que podrán funcionar como evidencia empírica en una etnografía. Pero para un investigador cuyo objeto de estudio son las trayectorias laborales de las mujeres en la fábrica, y el método elegido es el biográfico, entonces el campo es el lugar donde están las mujeres que desarrollaron trayectorias laborales en la fábrica, aunque ya no trabajan en la misma. En el método biográfico el campo se estructura en torno a las narrativas.

### 5.2.3 Seleccionar las muestras y definir las relaciones que se van a establecer con los informantes

La cuestión de la selección de la muestra en el diseño cualitativo tiene su especificidad respecto de la muestra en el diseño cuantitativo, y además sus modalidades diversas en función del método o combinación de métodos que se haya utilizado. Con respecto a la primera característica, la diferencia técnica es, como ha señalado J. Ibañez, que una muestra construida conforme al modelo estadístico mantiene una relación isomórfica con la población que representa. Esto significa que, en teoría, la muestra reproduce el conjunto de todas las clases de elementos y sus proporciones básicas logrando una representación por extensión y exhaustividad de la población original (Ibañez, 1979). En cambio, el objetivo del muestreo en la investigación cualitativa *no* es extender al universo los conocimientos obtenidos a partir del estudio de la muestra. El objetivo de un estudio cualitativo es aprehender en toda su riqueza la perspectiva de los actores; por lo tanto, se busca captar en profundidad –y no en extensión– sus vivencias, sentimientos y razones. A este objetivo responde, con mayor propiedad que un muestreo aleatorio, un muestreo de carácter *intencional*.

El supuesto que subyace a las muestras cualitativas es que éstas no son isomórficas como en la investigación cuantitativa sino que su modo de representación es homomórfico (Ibañez,

1979). Dos sistemas que tengan una parte de su estructura idéntica son homomórficos<sup>13</sup>. Cuando un sistema es homomórfico de un sistema más complejo, constituye un modelo de éste. Por ejemplo, volviendo a la sala de guardia del hospital público que se mencionó en el parágrafo 3. Se observa un cierto funcionamiento fluctuante en la sala de guardia. El investigador supone que los médicos, como actores privilegiados en el funcionamiento de la sala pueden aportar a la comprensión de su modo peculiar de funcionamiento. Se selecciona una muestra de médicos (en la investigación cuantitativa la muestra hubiera sido previa al ingreso al campo). Se los observa, se hacen entrevistas y comienzan a ponerse de manifiesto distintas actitudes en la atención de los pacientes. Entonces –y sólo entonces– el investigador se interesa por esa categoría emergente –*actitudes de los médicos hacia la atención de pacientes*–. Están los médicos que atienden más rápido si el paciente es un niño, los médicos que no atienden a ciertas etnias porque las discriminan, están los médicos incansables que siempre pueden atender a alguien más, los médicos que atienden lo menos posible. Cuando se sigue entrevistando y observando más médicos y ya no pueden identificarse nuevas posturas hacia la atención de pacientes, porque básicamente los nuevos entrevistados encuadran en alguna de las categorías ya identificadas, no se selecciona a nadie más.

Esa muestra no es representativa proporcionalmente del universo de todos los médicos que atienden en la sala. Pero se puede comprender cierto funcionamiento fluctuante de la sala de guardia a partir de la comprensión de las distintas actitudes de los médicos hacia la atención de los pacientes. El sistema de las actitudes de los médicos hacia la atención de pacientes es homomórfico<sup>14</sup> con el sistema más complejo que es la sala de guardia, por ello en un sentido puede tomarse como modelo para comprender el funcionamiento de esa sala.

No se pretende decir que sólo interesen las posiciones estructurales de los médicos en relación a la atención de pacientes. Un día, el médico que atiende más rápido al paciente si es un niño puede atender antes a otro por su gravedad, lo cual pondrá de manifiesto una nueva actitud hacia la atención de pacientes: *los médicos que atienden primero al paciente si éste es un niño, excepto que llegue a la guardia un paciente más grave*. La pregunta entonces es ¿hasta cuándo seguir con la tarea de muestreo, frente a la siempre potencial variabilidad que el actor puede imponer?

La noción que orienta en este punto es la de  *saturación* . La saturación ocurre cuando nuevas entrevistas u observaciones no permiten profundizar ni ampliar la comprensión. En el ejemplo implica que ya no se descubren nuevas categorías de actitudes hacia la atención de pacientes. La decisión de que la saturación ha llegado, como quedó evidenciado, no es fácil. R. Barthes (1970) dice que el investigador no puede estar seguro de haber alcanzado la saturación más que en la medida en que conscientemente ha intentado diversificar al máximo sus informantes. La saturación es un proceso que se opera no en el plano de la observación sino en el de la representación que el investigador construye poco a poco de su objeto de indagación: la cultura de un grupo en el sentido antropológico, el subconjunto

<sup>13</sup> No es desde luego éste el único supuesto que da fundamento al muestreo intencional propio de la investigación cualitativa. Se trata de una perspectiva estructuralista propuesta por Ibañez que no agota los modos de justificación epistemológica del muestreo cualitativo.

<sup>14</sup> N del A: En la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) me dieron una vez el siguiente ejemplo para ilustrar la noción homomórfica: "Considérese un ventilador y un helicóptero. Ambos tienen una hélice, la cual tiene un eje, y este eje lleva la fuerza de giro, proveniente de algo que produce el movimiento (motor). El motor convierte energía en movimiento. Desde el punto de vista de aplicación, el ventilador sirve para combatir el calor y el helicóptero es un medio de transporte, sin embargo, una parte de su estructura es idéntica. El ventilador es un modelo de cierto funcionamiento del helicóptero". Las actitudes de los médicos hacia la atención de los pacientes configura un modelo de cierto funcionamiento de esa sala de guardia.

de relaciones estructurales, relaciones sociosimbólicas, etc. Así pues no nos podemos contentar con una primera elaboración de esta representación. Ésta descansa efectivamente en representaciones parciales de la primera serie de sujetos encontrados; por ello es susceptible de ser destruida por otros sujetos situados en el mismo subconjunto de relaciones socioestructurales, pero en lugares diferentes (Barthes, 1970).

Como queda expuesto, la noción de representatividad implicada en el muestreo cualitativo es emblemática, busca la ejemplaridad y no la representación estadística. Según Maxwell (1961) el muestreo intencional permite alcanzar, por lo menos, cuatro metas. Primero, lograr mayor representatividad en las conclusiones, seleccionando los contextos, individuos o actividades que se consideran "típicos". Esto probablemente no se lograría con una muestra del mismo tamaño que se elabore al azar. Segundo, captar adecuadamente la heterogeneidad de la población, seleccionando sistemáticamente individuos, contextos o momentos que representen las variaciones posibles más importantes. Tercero, examinar deliberadamente los casos críticos para la teoría que se esté desarrollando o estudiando, los cuales muchas veces sirven de "prueba crucial". Y por último, permite establecer comparaciones para hallar las razones de las diferencias entre contextos, momentos o individuos (Maxwell, 1996).

Una cuestión práctica relevante en relación al diseño de la muestra cualitativa, es la necesidad de conocer la población de estudio antes de comenzar con el proceso de selección. En un primer acercamiento hay que familiarizarse con la realidad social o cultural objeto de estudio; identificar claramente los actores o participantes que intervienen, los eventos y situaciones en los que ellos interactúan, las variaciones de tiempo y lugar de las acciones que desarrollan y, especialmente, los interrogantes que van emergiendo.

Los sujetos muestrales son considerados *informantes* por la investigación cualitativa. Tal denominación alude a la no pasividad de quien participa del estudio. Son las personas que se entrevistan en virtud del interés que su perspectiva representa para comprender al objeto. Se pueden clasificar en tres grupos: informantes clave, especiales y representativos. Los *Informantes clave* proporcionan información sobre la situación local donde se realiza el estudio y no aquella que se relaciona directamente con los objetivos de la entrevista; los *Informantes especiales* son los que se ubican en una posición de observación y actuación única en la comunidad y los *Informantes representativos* corresponden a aquellos que dan información directamente relevante para los objetivos de la investigación.

En cuanto a la identidad de los informantes, generalmente se procura mantener el anonimato en los reportes de investigación, empleando seudónimos para designar a personas y lugares, pues casi ningún estudio necesita publicar los nombres reales y los riesgos de hacerlo pueden ser sustanciales cuanto no interdictos por las instituciones, empresas o grupos que participaron de la experiencia.

Al decidir quién será un informante clave, el investigador debe hacerse algunas preguntas: ¿quiénes tienen la información relevante?, ¿quiénes—entre los informados—son más accesibles físicamente y socialmente?, ¿quiénes—entre los informados y accesibles—están más dispuestos a informar?, ¿quiénes—entre los informados, accesibles y dispuestos—son más capaces de comunicar la información con mayor riqueza?

La tarea permite armar el boceto de un cuadro completo con los rasgos más relevantes de la situación o fenómeno objeto de análisis. Este proceso es usualmente denominado *mapping* o mapeo. Por ejemplo, si se pretende analizar un determinado grupo social, será

importante descubrir—a través de este mapeo—quiénes son los líderes, cuáles son distintos actores que se interrelacionan, en qué contextos y situaciones se reúne el grupo, cuáles son los temas y problemas que en la actualidad preocupan al grupo, etc. Una vez obtenido este mapa de la situación que se quiere abordar, habrá que pensar qué individuos, tiempos, contextos o fuentes pueden aportar la información buscada; qué tipo de sujetos permitirán tanto la clarificación de la cuestión a estudiar como la captación de la diversidad de perspectivas. En suma, no sólo habrá que hacer muestreo de personas sino también de situaciones, eventos, escenarios, lugares, momentos y temas. Los criterios que contribuyen a tomar decisiones adecuadas de muestreo cuando se trata de elegir *informantes*, son los de *adecuación y pertinencia*. Si, en cambio, la muestra consistiera en lugares, situaciones o eventos para la observación, ésta deberá regirse además por los criterios de *conveniencia, oportunidad y disponibilidad*.

Una cuestión adicional y muy importante por el impacto que produce, es el definir la naturaleza de las relaciones que se van a establecer con los informantes así como el modo en que se llegará a esa relación. Es preciso destinar una reflexión teórica, metodológica y ética a definir este aspecto antes de comenzar a trabajar.

El éxito de la investigación depende, en un altísimo grado, de la relación que el investigador logre construir con las personas individuales o el grupo cuya perspectiva se busque conocer. Este problema de lograr el acceso o entrada a los mundos cultural y personal de los investigados en un clima de confianza y sinceridad, unido al compromiso de reconstruir esa realidad cultural o personal es común a todas las opciones de investigación cualitativa. La construcción de una atmósfera así requiere de un esfuerzo sostenido desde el momento mismo en que se inicia la relación con las personas y que continúa como en cualquier otro vínculo humano alimentándose y cuidándose a lo largo de todo el proceso investigativo.

El acceso al campo es un momento central y estratégico del proceso de investigación. En ese sentido, esta etapa podría ser comparada con los movimientos iniciales de un partido de ajedrez, tan estudiado justamente porque restringe todos los movimientos posteriores del jugador. Está claro que es posible cambiar de estrategia en el transcurso de los acontecimientos, con el fin de maximizar las posibilidades de construir conocimiento, pero tanto en la investigación como en el juego lo que ya fue hecho condiciona las posibilidades de acción futuras.

Otro aspecto a planear sobre el tipo de relación que se va a establecer con los informantes es si la investigación va a ser manifiesta o encubierta, es decir, si las personas estudiadas van a saber que están siendo observadas o no. Las preguntas que el investigador debería formularse involucran aspectos éticos, políticos y filosóficos. ¿Qué clase de conocimiento interesa obtener?, ¿cómo se puede/quiere conseguirlo?, ¿qué tipo de relación se pretende establecer con los sujetos?, ¿con qué procedimientos establecer esa relación?, ¿qué consecuencias tiene tal modalidad sobre las personas?, ¿y sobre el estudio? La observación encubierta plantea dilemas éticos, por lo que una reflexión previa sobre los objetivos y la aplicación de la investigación es imprescindible (Vieytes, 2005).

#### 5.2.4 Elaborar los instrumentos y técnicas para la recolección de los datos

En la investigación cualitativa, la posibilidad de aislar al investigador de los conceptos que estudia no sólo es imposible, como ocurre de hecho en cualquier paradigma, sino ade-



más indeseable. Desde esta perspectiva, se reconoce el carácter reflexivo de la investigación social y al investigador como su instrumento por excelencia: creador altamente reflexivo que observa el mundo social que lo rodea preocupado en no bajar nunca la guardia frente a lo que sucede en su interior a partir de la acción indagadora que despliega. Esa actitud se enmarca en un supuesto epistemológico que es fundante del enfoque interpretativo: la realidad social para existir requiere un sujeto cognoscente, el cual está ubicado en una cultura y cierto lugar en la estructura social que afecta el conocimiento que construye, atravesado, necesariamente de las formas de actuar, de ver y escuchar, de sentir y pensar propios del sujeto que conoce.

A partir de esta caracterización los instrumentos son extensiones de ese yo que interroga y observa. Luego, las modalidades, lógicas, contenido, forma de administración, lugar en el que se posiciona el investigador en tanto entrevistador u observador; cantidad de personas que participan en la puesta en operación del dispositivo y recursos que se ponen en juego son todas cuestiones que presentan una gran variabilidad en función del objeto de estudio, los métodos utilizados y las posibilidades que ofrece el mundo empírico. Desde luego, no es éste el espacio para detallar la diversidad de técnicas e instrumentos específicos y sus modos de administración, para lo cual hay una extensa bibliografía disponible. Lo que importa aquí es no perder de vista desde dónde se observa y entrevista. Es fácil, mientras se anima un grupo de discusión o se entrevista con un grabador en la mano, perder el norte epistemológico y comenzar y utilizar los instrumentos como si el estudio del objeto por su misma existencia posicionara al investigador en el lugar del sujeto: ambos -investigador e investigado- son sujeto y objeto a la vez, porque juntos construyen un conocimiento en el que los dos están involucrados, un conocimiento que es un conjuro de todas las subjetividades que participaron en su producción.

### 5.2.5 Prever la/s técnicas de análisis de los datos

Si una acción es poco emprendida en el diseño cualitativo es la que atañe a la previsión y la explicitación de las técnicas de análisis de los datos. A esa previsión se refiere este apartado y no al análisis mismo de los datos, que constituye otro tipo de acción: la comprensión interpretativa según la lógica del método cualitativo elegido. Aquí la preocupación de diseño es elegir la técnica de análisis de los datos de manera fundamentada y coherente con lo que se espera, desea, necesita o puede encontrar como evidencia empírica.

Para prever en alguna medida el camino que tomará la tarea hay que ligar el objeto de estudio, los actores involucrados y el contexto, con los métodos y con las técnicas elegidas para el análisis de los datos. Nuevamente aquí es casi imposible separar el método adoptado con el tipo de análisis, aunque los instrumentos de recolección de datos sean generalmente los mismos. Por ejemplo: la teoría fundamentada tiene su propia lógica de análisis, la hermenéutica la suya, la etnografía las suyas según de cual método etnográfico se trate. Son lógicas distintas, aunque todas recojan su evidencia a partir de, por ejemplo, entrevistas.

Hay que tener en cuenta que algunos enfoques metodológicos toman como evidencia empírica directamente textos, por ejemplo, diarios personales, libros; otros enfoques trabajan como textos los discursos orales que se obtienen en entrevistas y discusiones grupales y otros, desde una perspectiva semiótica, entienden cualquier comportamiento, objeto o situación, como un texto. Puede ser un episodio, un comercial o una vasija incaica. De hecho, en los últimos años ha sido exponencial el crecimiento de los estudios cualitativos

que apoyan su análisis de los datos en técnicas de análisis textual, acompañando en cierta forma la mayor especialización surgida de la sofisticación y complejidad de las herramientas conceptuales con las que la moderna ciencia del texto aborda su objeto.

Para tomar algún tipo de estrategia coherente con el problema, el objeto, los métodos y las técnicas de recolección de datos, el investigador se debe posicionar –siguiendo a Victor Armony (1997)– en alguno de los cuatro enfoques en el terreno del análisis de textos escritos u orales que pueden realizarse. Como el mismo autor advierte, la clasificación propuesta comporta, obviamente, la simplificación de una realidad muy compleja y heterogénea. Aún así, ofrece la posibilidad de contar con un rápido panorama de las principales tendencias metodológicas frente a las cuales todo proyecto de investigación que se proponga recurrir al análisis de datos textuales debería posicionarse. De algún modo, los enfoques textuales contemporáneos deben dialogar con una o varias de estas cuatro perspectivas para encontrar su propia especificidad. La topología propuesta distingue cuatro grandes líneas: el Análisis Estadístico de Datos Textuales, el Análisis de Contenido, el Análisis de Discurso, y el Análisis inductivo de la Teoría Fundada. Cada estrategia configura, de acuerdo con sus herramientas conceptuales, cuáles son los elementos o cuáles son las estructuras relevantes del texto, puesto que no pueden sustituir en ningún caso –sino prolongar– la perspectiva del investigador. Por ejemplo, una distinción acerca de la cual posicionarse podría ser la de los niveles o dimensiones del texto. Un texto dicho, escrito, dibujado o filmado presenta tres niveles o dimensiones: el sintáctico, que se refiere a las propiedades estadísticas del lenguaje (reglas sintácticas), el nivel referencial que transmite información y constituye el contenido del mensaje (reglas semánticas) y el nivel conativo que hace referencia a cómo debe interpretarse el mensaje y, en consecuencia, a la relación entre los comunicantes (reglas pragmáticas). Esta relación puede expresarse de manera verbal, no verbal o comprenderse a partir del contexto. Hay una relación inseparable entre el nivel contenido y el nivel de la relación, puesto que el segundo nivel engloba al primero y, en tal sentido, modula el significado del mensaje. Así, por ejemplo, en un estudio organizacional un empleado cuenta la siguiente situación: un directivo esperó en su oficina a él y a otro empleado para establecer “con justicia cuál de ambos tiene razón en el conflicto que los enfrenta”. Cuando el entrevistado entró pleno de buenas expectativas debido a esas palabras, encontró al directivo sentado junto a su “adversario” conversando animadamente a la vez que vio la silla en la que lo invitaba a sentarse ubicada frente a la de ellos, separada por el escritorio. La frase “para establecer con justicia cuál de ambos tiene razón en el conflicto que los enfrenta”, “le vuelve como un eco a la mente y resulta una broma amarga”, dice el entrevistado. El contenido del mensaje para los dos empleados fue el mismo, pero la naturaleza de la relación –que se expresó en los gestos, en el contexto físico y social– redefine el significado de la frase dicha por el directivo. En tal sentido esos aspectos son metacomunicación, una comunicación que habla acerca de la comunicación misma. ¿Cuál es el efecto en el plano metodológico de esta distinción en tres niveles en el plano comunicacional? Puede pensarse el ejemplo imaginando al investigador como observador de la situación conflictiva que relata el empleado. Si él hubiera estado ahí grabando el audio del encuentro y luego analizara el nivel semántico del texto, no podría comprender el desánimo del recién llegado, porque el mensaje que lo afecta está en el contexto, en el nivel pragmático, que con un diseño centrado en el contenido del diálogo queda fuera de la investigación. El interés por una u otra dimensión implica el tener que adoptar estrategias distintas a la hora de realizar las entrevistas, de planificar el muestreo y de establecer el punto de saturación. No es lo mismo utilizar el texto para reconstruir el tipo de conflictos que se dan más frecuentemente dentro de los

equipos de trabajo de una organización, que para conocer cómo interpretan los miembros de los grupos tales conflictos y qué sentimientos muestran ante ellos, o para ver de qué modo el discurso sobre la importancia de los grupos y equipos que la gerencia enuncia de distintas maneras afecta a sus comportamientos. En el primer caso, interesa la dimensión *referencial* del discurso, es decir, interesa el discurso tan sólo en cuanto hace referencia a una realidad extradiscursiva, a los hechos o acontecimientos a los cuales se refiere, tales como conocer el modo en que planean las tareas, o cómo se organiza la autoevaluación del trabajo o cuáles son las estructuras de liderazgo e ir indagando acerca de los conflictos que surgen durante esos procesos. En los otros dos casos, en cambio, el discurso tiene interés en sí mismo en cuanto acción discursiva: bien por ser un producto que expresa cierta subjetividad o bien por tener capacidad de producir o inducir conductas y procesos acordes con él (pragmática). El hecho de que el investigador se interese por la dimensión expresiva o, en cambio, por la dimensión pragmática, le exige el tener que relacionar las propiedades del discurso con aspectos diferentes del contexto, interaccional y/o estructural, en que el discurso se ha producido: si el investigador se ocupa de la dimensión expresiva, lo fundamental es que relacione esas propiedades con el significado sociocultural de los sujetos o grupos que lo enuncian, mientras que si se ocupa de la dimensión pragmática, el énfasis recae en captar los *efectos* que ese discurso ocasiona en los receptores y, entonces, no puede olvidar vincular las propiedades del mismo con el contexto sociocultural de los sujetos o de los grupos a los cuales se dirige.

La segunda implicación metodológica de esta distinción entre las diferentes dimensiones del discurso consiste en que no todas las técnicas de análisis son igualmente adecuadas para estudiar cada una de ellas. No tiene excesivo sentido aplicar un *análisis sintáctico o retórico* si lo que importa es la dimensión referencial, esto es, informarse sobre los hechos y acontecimientos a los que se alude. Sin perder de vista las previsiones que habrán de realizar en el diseño en función de las dimensiones del mismo que interese estudiar, lo que se procura resaltar aquí es la necesidad, nuevamente, de prever y garantizar la coherencia entre el objeto de estudio, los objetivos de la investigación, el método de abordaje, las técnicas de recolección de datos y el análisis de los mismos.

#### 5.2.6 Diseñar mecanismos de validación que aseguren la calidad de los hallazgos

La validación de los hallazgos en la investigación cualitativa se hace a través del diálogo y la interacción que va dando lugar a consensos relativos en la construcción de sentido. Distintos autores proporcionan sus visiones acerca de cómo validar una investigación cualitativa. Guba y Lincoln (1982) proponen sus criterios de calidad en torno a los siguientes términos: credibilidad o validez interna, transferibilidad o validez externa, dependencia o fiabilidad y confirmabilidad. La *credibilidad o validez interna* se refiere a la confianza en la veracidad de cuanto se afirma: una investigación cualitativa de calidad debe demostrar congruencia entre los resultados de la investigación y las percepciones o significados que de ella tienen los participantes. Para ello es necesaria la presencia prolongada en el campo del investigador, la observación persistente, el contraste de opiniones con otros investigadores, la comprobación de los participantes y el establecer procedimientos de triangulación. La *transferibilidad o validez externa* alude a las posibilidades de aplicar los nuevos conocimientos a otros contextos y sujetos. Para conseguirlo se propone el muestreo intencional y la inclusión de abundantes datos descriptivos, descripciones minuciosas y pormenorizadas de personas y acontecimientos. La *dependencia o fiabilidad* se refiere a la necesidad de de-

mostrar la consistencia de los resultados, es decir, considerar que una posible réplica de estudio llegaría a las mismas conclusiones. Para ello se propone la utilización de métodos solapados, el doble análisis por dos equipos de investigación sobre los datos recogidos, el dejar constancia de pistas de revisión para poder "repetir" la investigación en contextos, situaciones y ritmos en ellas señalados, etc. Es también necesario que un evaluador externo, con competencias en investigación, revise los procesos realizados y manifieste sus opiniones críticas en informes. Por último, la *confirmabilidad* es el término naturalista correspondiente a la objetividad nominalista. Es la forma que proponen los autores para no plasmar –o hacerlo explícitamente– las preconcepciones, ideas e intereses del investigador y mostrar en cambio evidencias de que el informe manifiesta las interpretaciones y creaciones de significado de los participantes. Para concretar este objetivo proponen la triangulación, las sesiones de reflexión, la revisión por especialistas y por los mismos sujetos que participaron del estudio.

Miles y Huberman (1994) presentan una serie de interrogantes, cuya respuesta puede dar cuenta también del rigor con que fue hecha una investigación, y tienen la virtud de ofrecer esta forma de pregunta que conduce de manera muy precisa a las cuestiones de mayor importancia. El primer grupo de preguntas alude a la *validez externa*. Algunos de los interrogantes que proponen son los siguientes: *¿los métodos y procedimientos empleados en el estudio se describen explícitamente y en detalle?; ¿es posible reconstruir la secuencia que se siguió para conocer cómo se obtuvieron, procesaron, condensaron/transformaron y mostraron los datos para arribar a las conclusiones presentadas?; ¿se vinculan explícitamente las conclusiones planteadas con los datos condensados presentados?; ¿se presenta un registro detallado y suficiente de los métodos y procedimientos utilizados en la investigación como para ser seguidos como si fuera una "continuación tardía" del estudio en cuestión?; ¿se explicitan y hacen conscientes los posibles prejuicios, valores y sesgos, estados emocionales del investigador y cómo ellos pudieron incidir durante la investigación?; ¿se consideraron realmente las hipótesis y conclusiones rivales?; ¿en qué punto del estudio?; ¿otras conclusiones rivales parecen ser plausibles?*

El segundo grupo de preguntas remite a la confiabilidad: *¿las preguntas de la investigación son claras y las características del diseño de la investigación son congruentes con ellas?; ¿se describen explícitamente el papel y la posición del investigador dentro de la situación de investigación?; ¿los hallazgos muestran un paralelismo significativo a través de las fuentes de datos, –informantes, contextos y tiempos?; ¿se especifican con claridad los paradigmas básicos y los constructos analíticos?; ¿los datos se recolectaron a través de un completo y apropiado muestreo de escenarios, tiempos e informantes?; ¿si en el trabajo de campo estuvieron involucrados varios investigadores, éstos desarrollaron protocolos comparables entre sí?; ¿se realizó una revisión o chequeo de la codificación elaborada y ella se mostró adecuada?; ¿se realizó un control de calidad de los datos (ejemplo para detectar sesgos, engaño o informantes desubicados)?*

El tercer grupo de preguntas se refiere a la validez interna/credibilidad/autenticidad: *¿son significativas y ricas en contexto las descripciones presentadas?; ¿la reconstrucción elaborada genera la sensación de plausibilidad y parece convincente?; ¿la triangulación entre métodos complementarios y fuentes de datos generalmente producen conclusiones convergentes?; ¿si no es así, se muestra una explicación coherente para ello?; ¿los datos presentados se muestran bien relacionados con las categorías de análisis, sean estas previas o emergentes?; ¿los hallazgos presentados son coherentes internamente?; ¿se relacionan sistemáticamente los conceptos expuestos?; ¿se explicitan la lógica y las reglas que se siguieron para confirmar las proposiciones e hipótesis que fueron emergiendo en el curso del proceso investigativo?; ¿se examinó la evidencia negativa?; ¿qué se halló?; ¿qué sucedió*

*entonces?; ¿las explicaciones rivales se consideraron de manera efectiva?; ¿qué sucedió entonces?; ¿las conclusiones presentadas fueron sometidas a consideración de los informantes para realizar precisiones sobre las mismas?; si ello no se llevó a cabo, ¿existe una razón coherente que lo explique?*

En suma, los autores proponen como estrategias más usuales para que los hallazgos puedan ser considerados válidos. Primero, la participación prolongada o intensiva del equipo en el campo, la triangulación –utilización de dos o más estrategias en el desarrollo de un proceso investigativo para alcanzar la riqueza y complejidad de la conducta humana estudiándola desde diferentes puntos de vista–, la retroalimentación y discusión con la población y la revisión por expertos.

Sin embargo, bueno es decirlo aunque no sea ésta la oportunidad de abrir una discusión, algunos de los supuestos que subyacen a estas formas de evaluar la calidad de los hallazgos están siendo profundamente revisados, en la medida en que parecen en algunos casos ignorar los supuestos que afirman compartir. Denzin y Lincoln (1994) tras un recorrido por las distintas fases históricas de la investigación cualitativa, llegan a algunas conclusiones que vale la pena incluir en el momento en que se reflexiona acerca de las acciones a realizar para garantizar la validez de los productos de la investigación. Centralmente, señalan que éste es un momento de descubrimiento y redescubrimiento, con nuevas formas de ver, interpretar, argumentar y escribir. Y que la investigación cualitativa no puede contemplarse a sí misma por más tiempo desde una perspectiva positivista, neutral y objetiva. La clase, la raza, el género y la etnicidad configuran el proceso de indagación, haciendo de la investigación un proceso multicultural (Denzin y Lincoln, 1994). En otras palabras: los intentos de garantizar la validez no pueden ignorar la naturaleza epistemológica del enfoque cualitativo: mirar al que mira es entender que ambos ven a partir del color, de su posición en la estructura social, de su sexo, de su edad.

### 5.3 Las acciones destinadas a la interpretación de los hallazgos

Llegado el momento de hacer algunas consideraciones acerca de las acciones destinadas a la presentación de los hallazgos es necesario retomar –para enfatizarla– la noción de acción. Ello porque existe el riesgo de pensar que se trata de algo así como un momento final de la investigación, cronológicamente posterior a todos los demás. No es así.

La *presentación de los hallazgos* contiene –plasmados en un documento– los resultados del proceso de esclarecimiento progresivo del objeto que se ha ido logrando a lo largo de todo el estudio. Quiere decir que las acciones destinadas a la presentación de los hallazgos se realizan al inicio, en el medio y en el final, en la confrontación permanente de las realidades intersubjetivas que emergen a través de la interacción del investigador con los actores de los procesos y realidades socio-culturales y personales objeto de análisis, así como del análisis de la documentación teórica, pertinente y disponible.

Las dos grandes acciones destinadas a la presentación de los hallazgos son:

- Comprender
- Exponer

*Comprender* abarca, según diferentes perspectivas, desde la comprensión de estados psicológicos hasta la comprensión de cómo se incluye un hecho en el movimiento histórico, político y social del contexto del que forma parte; y la interpretación del marco de referen-

cia del actor tanto como las ‘reglas del juego’ de la interacción social y del significado del lenguaje; así también la producción teórica de la investigación cualitativa abarca, según las diferentes perspectivas descubrir lo nuevo y desarrollar teorías fundamentadas empíricamente (Flick, 1998), comprender, hacer al caso individual significativo en el contexto de la teoría, proveer nuevas perspectivas sobre lo que se conoce, describe, comprende, elucida, construye, descubre (Morse, 2004; Gobo, 2005). Desarrollar explicaciones causales válidas analizando cómo determinados sucesos influyen a otros, comprendiendo los procesos causales de forma local, contextual, situada (Maxwell, 2004) (todos citados por Vasilachis de Gialdino, 2007). Este condensado recorrido permite dejar señaladas las distintas construcciones que constituyen el producto reflexivo que el investigador habrá elaborado a lo largo de todo el proceso, en función del objeto, los métodos y las técnicas. Y aunque ninguno de estos modos del comprender puede ser desarrollado en esta obra sin ir más allá de los objetivos propuestos, lo central, desde una perspectiva epistemológica, es la asunción del producto del proceso de investigación como una creación compartida a partir de la interacción entre el investigador y el investigado, en la cual, los valores, ideas, sentimientos y percepciones de ambos habrán sido parte de la generación del conocimiento. Ello supone la necesidad de mostrar cómo se ha desarrollado la investigación de modo de dejar expuesto el juego intersubjetivo que puso en movimiento el estudio.

Para finalizar este recorrido a través de las acciones que permiten ir conduciendo un diseño cualitativo, se harán algunas consideraciones relativas a la coherencia en la exposición.

*Exponer* en el anteproyecto y en el informe de investigación es una acción que, ante todo, configura la forma regia de contribuir al logro de los propósitos que dieron origen al estudio. Además, la investigación que no se expone a la crítica siempre hecha sombra sobre su validez. Luego, la publicación de los resultados de una investigación los transforma en literatura disponible para otros investigadores promoviendo la circulación del saber que, como bien social, puede así estar disponible para que la comunidad lo acoja, y por último, en el contexto institucional actual en el que la mayor parte de las investigaciones que se hacen son financiadas, los documentos de investigación resultan generalmente una obligación que no puede ser eludida.

Atendiendo en la acción de *exponer* a los distintos niveles de fundamentación de la investigación hay que subrayar que el conocimiento producido, en tanto fue guiado por una estructura de principios propios del paradigma interpretativo, debe tener también como soporte tales principios para laborar el informe. La documentación debe ser coherente con los supuestos ontológicos, epistemológicos, teóricos y técnicos del paradigma que la guiaron.

Como señala N. Zeller (1998), paradójicamente, si bien muchos investigadores en las ciencias humanas han rechazado una concepción positivista de la objetividad en la metodología de la investigación, no han rechazado su influencia sobre el estilo de redacción, muy pegados a los modos convencionalmente establecidos. Para evitar esta incongruencia, propone que en la forma de presentación se podría aprender mucho de la nueva etnografía, del nuevo periodismo y de los relatos creativos de ficción y no ficción –por ejemplo, novelas de realismo social. Así, “las estrategias narrativas empleadas por los periodistas más innovadores pueden servir de modelo para la redacción de los informes de casos” (Zeller, 1998:296) sin resultar incoherentes con el paradigma que dio origen al conocimiento que se procura exponer. La narrativa no es sólo una metodología; como señaló Bruner, es una



forma de construir realidad, por lo que la técnica expositiva se asienta, podría decirse, en una ontología (Bruner, 1968).

Del mismo modo, si la investigación se condujo de manera predominante con Teoría Fundada, el informe presentará sistematizados temas comunes, tipologías, categorías y proposiciones elaboradas inductivamente. En ese caso se habrá tenido que prever algún tipo de mecanismo que permita ir ordenando las voces de los sujetos estudiados para presentarlas como ilustración de la categoría o tema identificado. Si, en cambio, el estudio avanzó como una fenomenología, y fue analizado como una narrativa, el informe presentará una historia narrativa producida –a partir de las distintas voces– por el investigador.

Esta mirada ontológica y epistemológica sobre los documentos de la investigación, que se resiste a considerar las acciones necesarias para escribir como mera técnica, permite cuestionar la validez de las formas expositivas para dar cuenta de los objetos estudiados. Por ejemplo: ¿hasta dónde el diario de campo, el escrito etnográfico, es capaz de expresar la naturaleza de la realidad que estudia?, ¿puede la lógica escritural lineal captar los modos de representación que hoy tienen los jóvenes?, ¿qué tan representada queda esa realidad a través de la escritura? Muchas de las actuales propuestas de utilización de la informática van más allá del recurso rápido para la categorización de datos, por sofisticada que esta tarea pueda ser hecha por un programa. El objetivo hoy es el de capitalizar las posibilidades del nuevo lenguaje multimedial para la presentación de los hallazgos. Nuevamente, no como un mero recurso técnico para hacer cosas más bonitas y entretenidas sino como una ontología y una epistemología diferente. Como cita A. Scribano, con la articulación entre imagen, sonido y otros tipos de textos se puede pensar la reconstrucción de los mundos sociales a través de múltiples representaciones. Ellos muestran que la aparición de reportes digitales ofrece la posibilidad de presentar los registros de palabras, música, escritos y conversaciones en sus condiciones existenciales (Coffey et al. citado por Scribano, 2000), lo cual permite a su vez manejar los contextos interpretativos, también explorar lecturas alternativas y modos complementarios de representación de los registros originales. Para Coffey y sus colegas, hipermedios e hipertexto posibilitan un manejo instantáneo y simultáneo de formas distintas de representar las múltiples voces de la realidad del mundo social. Estos autores ofrecen como ejemplo su estudio sobre las consecuencias de la genética, donde aplicaron el etno-drama como medio de reconstruir la toma de decisiones de los genetistas, junto a las formas de decisiones de las personas respecto a la reproducción, grabaciones de conferencias científicas, datos contextuales y entrevistas de familias enteras, usando las posibilidades del hipertexto e hipermedia, juntamente con investigaciones sociológicas más tradicionales. La propuesta de este equipo es justamente la de articular el realismo narrativo y las posibilidades de representar múltiples y simultáneas voces (Scribano, 2000). Finalmente, es necesario considerar el significado y las implicaciones del informe en tanto mensaje que se expone a la consideración de los demás. Aquí son pertinentes todas las recomendaciones relativas a cualquier mensaje: definir quién es, qué espera y qué necesita su destinatario para decidir adecuadamente el soporte, la modalidad, la profundidad y el lenguaje de la comunicación.

El informe de investigación no sólo testimonia la actividad del investigador sino que es, como se dijo al inicio, un documento de gestión. En tal sentido, "la eficacia de la gestión dependerá en mucho del discurso de exposición, es decir, de cómo está escrito, una pregunta que comienza a contestarse a partir de la demanda de investigación: para qué y para quién se escribe" (Besse, 2001:4).

## BIBLIOGRAFÍA

- ARMONY, V., (1997). "El análisis de datos cualitativos en ciencias sociales: nuevos enfoques y herramientas". Revista de investigaciones folklóricas, N° 12.
- BARTHES, R., (1970). *Elementos de semiología*. Madrid: Comunicación Alberto Corazón.
- BERICAT, E., (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Significado y medida*. Barcelona: Ariel Sociología.
- BESSE, J., "Epistemografías. La Escritura de los Resultados de Investigación". Cinta de Moebio N° 11. Septiembre 2001. Universidad de Chile. <http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/moebio/11/frames08.htm>
- BLUMER, H., (1968). *Symbolic Interactionism: perspective and method*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- BOYLE, J. S., (1994). "Styles of Ethnography". In: J. M. MORSE. *Critical Issues in Qualitative Research Methods*. Thousand Oaks. California: Sage.
- BRUNER, J., (1968) *Realidad mental, mundos posibles*. Barcelona: Gedisa.
- BUENDÍA et al, (1998). *Métodos de investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.
- CASTRO NOGUEIRA, M. A. y CASTRO NOGUEIRA, L., (2001). "Cuestiones de metodología cualitativa". *Empiria, Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, N° 4, 2001, 165-176.
- DENZIN, N. K. & LINCOLN, Y. S., (1994). *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks. CA: Sage Publications Inc.
- ECHVERRÍA, R., (1997). *El Búho de Minerva*. Santiago: Dolmen.
- GALINDO CÁCERES, J., (1998). "Etnografía, el oficio de la mirada y el sentido" en Jesús GALINDO CÁCERES, *Técnicas de Investigación en sociedad, cultura y comunicación*, México: Pearson.
- GARCÍA CANCLINI, N., (1995). *Consumidores y Ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización*. México: Grijalbo.
- GARFINKEL, H., (1967). *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- GEERTZ, C. (1997). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.
- GLASER, B. & STRAUSS, A. L., (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. New York: Aldine.
- GOFFMAN, E., (1971). *Relaciones en público. Microestudios del orden público*, Madrid: Alianza Editorial.
- GUBA EG., LINCOLN YS., (1982). *Effective evaluation: improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Francisco: Jossey-Bass.
- IBÁÑEZ, J., (1979). *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: técnica y crítica*. Madrid: Siglo XXI.
- KEMMIS, J. (1992). "Mejorando la educación mediante la investigación acción". En SALAZAR, M.C. (1992). *La investigación acción participativa: inicios y desarrollos*. Bogotá: Cooperativa editorial Magisterio.
- KOGAN, L., (2004). "El lugar de las cosas salvajes: paradigmas teóricos, diseños de investigación y herramientas". *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, Vol. 13, N° 1. Págs.: 39-50. Venezuela.
- LATIESA, M., (1991). "La pluralidad metodológica: una aplicación en el campo de la investigación educativa". En Latiesa, M. (Ed.) *El pluralismo metodológico en la investigación social: ensayos típicos*. Granada: Universidad de Granada.
- MARTINEZ, M., (1999). *La psicología humanista. Un nuevo paradigma psicológico*. México: Trillas.
- MAXWELL, J., (1996). *Qualitative research design. An Interactive Approach*. Sage Publications. Traducción de María Luisa Graffigna.

- MÉRLINO, A. & MARTÍNEZ, A.**, (2006, Noviembre). *Integración de métodos cualitativos y cuantitativos: Construyendo e interpretando clusters a partir de la teoría fundamentada y el análisis del discurso* [88 párrafos]. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research [On-line Journal], 8(1), Art. 21. Disponible en: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-07/07-1-21-s.htm> [Fecha de acceso: 4 de marzo de 2008].
- MILES Y HUBERMAN**, (1994). *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. Newbury Park, CA: Sage.
- MORSE, J.**, (1999). *Qualitative methods. The state of the art*. Qualitative Health Research, 9, 393-407.
- NAVARRO, P. y DÍAZ, C.**, (1994). "Análisis de contenido", en DELGADO, J. M. Y GUTIÉRREZ, J. (coords.) *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Madrid: Síntesis.
- ORTÍ, A.**, (1986). "La apertura y el enfoque cualitativo o estructural". En García FERRANDO, M., IBAÑEZ, J. Y ALVIRA, F. (1986): *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid: Alianza Universidad Textos.
- POLLNER, M.**, (1974). "Mundane Reasoning". Philosophy of Social Sciences, Vol. 4, N° 1, 35-54.
- RAGIN, C.**, (1992). "'Casing' and the Process of Social Inquiry", en Charles C. Ragin y HOWARD S. BECKER (eds.), *What is a Case? Exploring the Foundations of Social Inquiry*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 217-226.
- RICOEUR, P.**, (1995). *Tiempo y narración*: Vol. I, Configuración del tiempo; Vol. II, Configuración del tiempo en el relato de ficción; Vol. III, El tiempo narrado. México: Siglo XXI.
- RUBIO, M. y VARAS, J.**, (1987). *El análisis de la realidad, en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Editorial CCS.
- SAMAJA, J.**, (1999). *Epistemología y Metodología*. Buenos Aires: EUDEBA.
- SAUTU, R.**, (1999). *El método biográfico. La reconstrucción de la sociedad a partir del testimonio de los actores*. Buenos Aires: Lumiere.
- SCRIBANO, A.**, (2000). "Reflexiones Epistemológicas sobre la Investigación Cualitativa". Cinta de Moebio: Revista Electrónica de Epistemología de Ciencias Sociales, N° 8, 2000. En línea: <http://www.moebio.uchile.cl/08/scrivano.htm>. [Fecha de acceso: 4 de febrero de 2008].
- SKIDMORE, W.**, (1975). *Theoretical Thinking in Sociology*. Cambridge: University Press.
- STAFFORINI, E.**, (1951). *Orientación para el desarrollo de la seguridad social en las Américas*. Buenos Aires: s/d.
- TAYLOR, S. & BOGDAN, R.**, (1990). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- TESCH, R.**, (1990). *Qualitative research: Analysis types and software tools*. Lewes: The Falmer Press.
- VAN MANNEN M.**, (1990). *Researching Lived Experience: Human Science for an Action Sensitive Pedagogy*. London/Ontario: Althouse.
- VAN VELSEN, J.**, (1967). "The extended-case Method and Situational Analysis". En: EPSTEIN, F. (Comp.). *The Craft of Social Anthropology*. Tavistock Publication.
- VASILACHIS DE GIALDINO, I.**, (2007). "Los fundamentos epistemológicos de la Investigación Cualitativa". En línea: [www.catedras.fsoc.uba.ar/salvia/programa/vasilachis.doc](http://www.catedras.fsoc.uba.ar/salvia/programa/vasilachis.doc). [Fecha de acceso: 1 de marzo de 2008].
- VIEYTES, R.**, (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad. Epistemología y Técnicas*. Buenos Aires: De las Ciencias.
- VIEYTES, R.**, (2005). *Investigación Cualitativa*. Buenos Aires: De las ciencias.
- VON WRIGHT, G. H.**, (1979). *Explicación y comprensión*. Madrid: Alianza.
- YIN, R. K.**, (1984). *Case Study Research: Design and Methods*. Beverly Hills-California: Sage.
- ZELLER, N.**, (1998). "La racionalidad narrativa en la investigación educativa". En H. MCEWAN Y K. EGAN (Comps.) *La narrativa en la enseñanza, el aprendizaje y la investigación*. Buenos Aires: Amorrortu.

