

# Análisis de datos cualitativos: el caso de la *grounded theory* (teoría fundamentada)

RODRIGO FLORES Y CAROLA NARANJO

## 1. Introducción a la *grounded theory*

*Grounded theory* es el nombre dado originalmente por los sociólogos Barney Glaser y Anselm Strauss al paradigma por ellos propuesto para realizar investigación social de corte cualitativo (Glaser y Strauss 1965, 1967, 1968, 1971). A diferencia del análisis de discurso y de contenido, *grounded theory* o teoría fundamentada —traducción al castellano más extendida en la literatura sobre la materia— no es solo un método de análisis, sino más bien una forma autocomprendida de realizar investigación social que pretende, a partir del levantamiento de datos empíricos, ofrecer líneas que guíen la elaboración de teorías explicativas sobre fenómenos sociales (Atkinson, Coffey y Delamont 2003).

Las primeras investigaciones conjuntas de Glaser y Strauss, a mediados de la década de los sesenta en centros hospitalarios de Estados Unidos, estuvieron abocadas al reconocimiento de los procesos de agonía y muerte en pacientes con enfermedades diagnosticadas como terminales. En ellas, los investigadores pusieron atención al tratamiento social que el personal médico y los mismos pacientes realizaban de las enfermedades, especialmente en qué momento y cuándo se entregaban los diagnósticos médicos y las noticias más sensibles. De esa manera, exploraron ideas analíticas en largas conversaciones sostenidas con médicos, enfermeras, pacientes y familiares, y realizaron observaciones y anotaciones de campo, las cuales fueron comparando de forma sistemática a lo largo de la investigación. A medida que construían sus análisis y categorías, desarrollaron estrategias metodológicas que otros científicos sociales potencialmente podrían adoptar para abordar sus propios tópicos de interés. La aparición de su libro *Discovery of Grounded Theory*, el año 1967, es justamente la culminación de forma articulada no solo de sus hallazgos, sino de estas estrategias metodológicas dispuestas al servicio del desarrollo de teorías explicativas provenientes de investigación fundada en datos, capaces de elaborar y comprobar hipótesis surgidas de teorías ya existentes.

Glaser y Strauss entran en la escena metodológica en un tiempo auspicioso. En los Estados Unidos de mediados de la década de los sesenta, la investigación sociológica cualitativa se encontraba en retroceso frente a los emergentes y sofisticados métodos cuantitativos multivariados, los cuales eran preferidos por departamentos y escuelas universitarias, comités editoriales de revistas y agencias que financiaban investigaciones en el área. Ante diseños metodológicos unitarios y experimentales, definiciones operacionales de conceptos, hipótesis deducidas lógicamente y la confirmación de evidencia sistemática, la metodología cualitativa aparecía como impresionista, anecdótica, no sistemática, poco objetiva o derechamente parcial. Por este motivo, uno de los focos de interés principales de la teoría fundamentada consistió en ofrecer una armazón conceptual y metodológico que permitiera fundamentar la conformación explicativa, generada y desarrollada por medio de la información que se produce en el proceso de investigación de corte cualitativo. Utilizando la nomenclatura elaborada por Merton (2002) sobre las teorías de alcance intermedio, Glaser y Strauss elaboraron explicaciones que permitieron estrechar las diferencias entre la investigación empírica y la elaboración teórica (Glaser y Strauss 1967, viii). Esto, por medio de la utilización de herramientas metodológicas características, comenzando con la definición de diseños investigativos que utilizaran, en el muestreo teórico, la realización de comparaciones constantes de categorías y propiedades, hasta llegar a la saturación de las categorías analíticas.

Un punto importante para quien desee adentrarse en la teoría fundamentada es constatar que ella no ha permanecido estática a lo largo del tiempo. Su utilización ha sido bastante laxa y heterodoxa, siendo enriquecida por diversos enfoques y actualizada a los complejos escenarios del siglo XXI. Tal como lo indicaron Glaser y Strauss (1967, vii), en sus comienzos, ellos adoptaron las influencias de, por un lado, la tradición sociológica de la Universidad de Columbia, especialmente el influjo analítico puesto por Lazarsfeld en la metodología cuantitativa y los aportes de Merton; y, por otro lado, la tradición de la Universidad de Chicago y sus aportes a la investigación cualitativa, la cual ponía especial atención en los datos. No obstante, posteriormente, ambos autores desarrollaron vías independientes de análisis. Durante años, Glaser (1978, 1992, 1994, 1998, 2001, 2002, 2003) se mantuvo coherente con su postura inicial y definió la teoría fundamentada como un método de descubrimiento, elaborando categorías emergentes a partir de los datos y manteniendo su principio empírico en el análisis de los procesos sociales básicos. Strauss (1987, 1995), en cambio, se desplazó con mayor énfasis hacia el método de verificación, contrastando categorías elaboradas previamente a partir de la revisión de la literatura teórica.

Esto finalmente desembocó en una serie de trabajos, escritos en colaboración con Juliet Corbin (Strauss y Corbin 1994 y 2002). Junto a lo anterior, la teoría fundamentada —a diferencia de su excesivo empirismo inicial—, se ha enriquecido con los aportes de otras corrientes y perspectivas críticas (Charmaz 2000 y 2006), e incluso se han producido interesantes aproximaciones desde la teoría sociológica de Luhmann (Clam 2000; Flores 2009; Gibson, Gregory y Robinson, 2005, y Mills, Bonner y Francis 2006).

Desde su aparición, la teoría fundamentada ha sido profusamente utilizada por disciplinas tan disímiles como sociología, educación, trabajo social, psicología social, ciencia política, historia, medicina y enfermería, entre otras. Su amplia aceptación y divulgación a nivel mundial, tanto en departamentos universitarios y revistas de diversas especialidades, como en congresos y seminarios, se debe no solo a la rigurosidad empleada en el tratamiento y análisis de la información, sino también a su utilidad en tanto permite que sea usada por diversos investigadores, independientemente de las áreas sustantivas de estudio que se encuentren abordando y de las teorías por ellos utilizadas.

Tal como lo veremos más adelante, para Glaser y Strauss (1967; Glaser 1978; Strauss 1987) la práctica de una teoría fundamentada ayuda a los sociólogos a controlar sus procesos de investigación e incrementar el poder analítico de su trabajo, si se observan los siguientes componentes:

- a. Involucramiento simultáneo de recolección de datos y su análisis.
- b. Construcción de códigos y categorías analíticas provenientes de los datos, no de una preconcepción de hipótesis inferida lógicamente.
- c. Uso del método comparativo de forma constante en cada una de las etapas del análisis.
- d. Elaboración teórica durante cada etapa de recolección y análisis de datos.
- e. Escritura de memos, notas y diagramas para elaborar categorías, especificando sus propiedades, definiendo relaciones entre categorías e identificando brechas o inconsistencias evidentes entre ellas.
- f. Muestreo basado en la construcción teórica (muestreo teórico), no en representaciones estadísticas, hasta lograr el punto de saturación de las categorías analíticas.
- g. Llevar a cabo la revisión de la literatura después de desarrollar un análisis en forma independiente.

En su declaración original, Glaser y Strauss (1967) invitan a sus lectores a usar los principios y estrategias de dicha teoría con flexibilidad. Las directrices originalmente propuestas describen los pasos del proceso de investigación y proporcionan un camino posible a través de él. Los investigadores que las emplean, pueden adoptarlas y adaptarlas a las necesidades de sus propios estudios. Por cierto, no es neutral la forma en que los investigadores utilizan estas pautas, como también los supuestos epistemológicos y teóricos que cada uno de ellos asume durante este proceso (Flores 2009). Este capítulo provee al estudiante iniciado una de las formas —entre las múltiples existentes— en que la teoría fundamentada puede ser utilizada. Para ello, describimos sus pautas de ejecución y pasos mínimos, tal y como nosotros mismos la utilizamos actualmente en una serie de investigaciones enfocadas en el caso de los sistemas organizacionales y análisis de género (Flores y Naranjo 2006; Flores y Rodríguez 2013; Rodríguez, Flores y Miranda 2013a, 2013b; Naranjo 2013). De esta manera, valoramos la teoría fundamentada **como un conjunto de principios y prácticas, y no como un set de reglas, recetas o requerimientos prescriptivos y rígidos.**

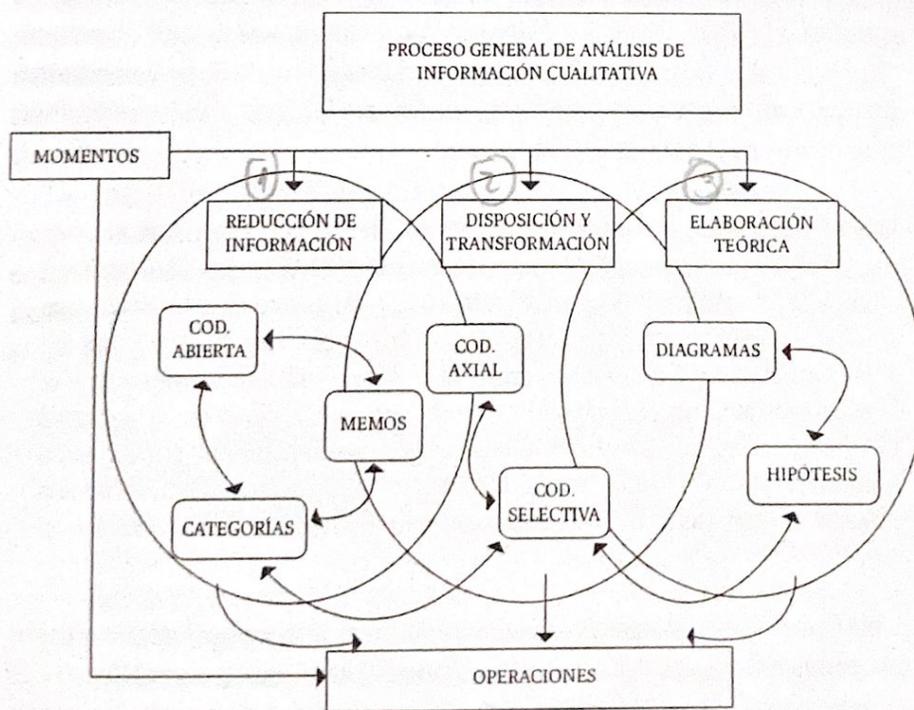
## 2. Método de análisis de datos basado en *grounded theory*

Glaser y Strauss (1967) (Glaser 1978, 1992, 1994, 1998, 2001, y Strauss 1987, 1995) proveyeron de un método de investigación cualitativo enfocado en el proceso, es decir, desestimando el desarrollo lineal basado en un conjunto de pasos o etapas, tal como se había entendido hasta ese momento —revisión de la literatura y teorías en uso; generación de hipótesis a partir de la identificación del problema; operacionalización de categorías y conceptos; elaboración de la muestra y explicitación de la metodología y sus técnicas; trabajo de campo y recogida de datos; interpretación de los datos; testeo de hipótesis, y elaboración de conclusiones—. Los autores aceptaron que la investigación cualitativa consiste en asumir que ella se trata de una serie de secuencias de eventos que pueden tener marcadores identificables con principios y finales claros, pero con múltiples puntos de interconexión y entradas entre cada uno de ellos. Por lo tanto, los eventos se vinculan entre sí como parte de un todo.

Como se observa en la figura que se presenta a continuación, el proceso de análisis de datos propuesto por la teoría fundamentada puede ser dividido en tres momentos característicos interrelacionados e interrelacionables (Glaser y Strauss 1967; Glaser, 1978, 1992, 1994, 1998, 2001; Strauss 1987, 1995; Strauss y Corbin 2002). Un primer momento de reducción de información cualitativa, caracterizado por la fragmentación del discurso social,

y su conceptualización en un conjunto de códigos/categorías que tienen por objetivo dar cuenta de los elementos mínimos que los componen de manera sintética. Este primer momento del proceso ha sido tradicionalmente descrito con el nombre de codificación línea a línea y/o codificación abierta. Junto con ello —y durante todo el proceso—, deben elaborarse memos y notas que permitan ir refinando tanto las hipótesis, las categorías y sus relaciones como también un registro pormenorizado del proceso de análisis y control, hasta donde lo permiten las circunstancias, de la subjetividad y el estatus del investigador. Un segundo momento, de disposición y transformación de los datos, que permita relacionar los conceptos y construir categorías analíticas, ha sido denominado tradicionalmente con el nombre de codificación axial. Por último, un tercer momento, denominado codificación selectiva, donde es relevante la elaboración de explicaciones tentativas sobre los fenómenos propios de un área sustantiva, para el cual se pueden utilizar diagramas. La recolección de información, el análisis y la posterior explicación que surgirá de ellos deberían guardar relación entre sí, al menos en forma aparente (Glaser y Strauss 1967; Glaser 1978, 1992, 1994, 1998, 2001; Strauss 1987, 1995, y Strauss y Corbin 2002).

Figura 1. Proceso de análisis de datos utilizando la teoría fundamentada



FUENTE: FLORES 2009.

## 2.1. Identificar descripciones

Una descripción, cualquiera que sea, se presenta siempre ante un científico social como objetivada, en el sentido de que representa una selección o fragmento de un fenómeno, acontecimiento, evento, idea, etcétera, realizada por alguien. Las descripciones son la base fundamental y primera con las cuales se inicia el proceso de análisis (Strauss y Corbin 2002). Por ejemplo, las descripciones que realizan los periódicos sobre un evento noticioso, nos aparecen como un relato con cierto grado de verosimilitud. En determinados casos —tal como ocurre en las notas de campo que son producto de observaciones sistemáticas—, no se puede negar que es un informe de lo que el investigador vio, presenció o le fue narrado.

Todas las descripciones poseen dos selecciones: la primera, orientada por un propósito, fin o intencionalidad, es decir, lo que se desea comunicar (¿para qué describir si así no fuese?), la segunda, unos posibles destinatarios o público objetivo (¿quién va a recibir o escuchar la descripción?). Cuando nos encontramos llevando adelante una investigación cualitativa, donde las descripciones que realizan los actores sociales son presentadas en las transcripciones de entrevistas que responden a nuestras preguntas, podemos ver que también operan ambas selecciones. Los actores sociales realizan aseveraciones de hechos o acontecimientos de acuerdo a cómo los entienden, pero a la vez son sensibles a los destinatarios de dichos mensajes. Por ejemplo, presentamos una descripción producto de una entrevista realizada a un director de una organización social para una investigación financiada por FONDECYT n°1100369:

Nosotros tenemos donantes, personas naturales, alrededor de 360, a través del sistema pago automático en cuenta corriente (PAC) y pago automático en tarjeta de crédito (PAT), son privados que realizan un aporte constante. Tenemos algunos donantes, algunas empresas que nos donan todos los años. También hacemos voluntariado corporativo, que son empresas que se vinculan a través de sus trabajadores y ellos se transforman en voluntarios de la fundación. Nosotros administramos ese voluntariado y por eso ellos nos dan un aporte. Esa es nuestra relación, voluntariado corporativo, socios y algunas empresas que donan directamente (E17/23/1100369/04/10/2010).

Para la teoría fundamentada, la descripción es la base para generar interpretaciones abstractas de información con el fin de construir explicaciones de mayor alcance. La descripción incorpora conceptos, al menos de manera explícita, sobre el fenómeno que se está indagando. No obstante, aunque

las descripciones puedan ser completas y prolijas, no sirven, por sí mismas, para alcanzar la comprensión cualitativa. Una mera descripción, aun cuando supone una selección de sentido, no avanza significativamente en la comprensión. Por esto, el analista debe realizar explicaciones de mayor alcance y profundidad. La teoría fundamentada nos indica que siempre debemos efectuar cinco tipos de preguntas básicas (Strauss y Corbin 2002, 81): (a) ¿quién realiza las afirmaciones? En el ejemplo anterior, el entrevistado es el director de una fundación sin fines de lucro, al cual se le está preguntando cómo obtiene fuentes de financiación; (b) ¿cómo es el fenómeno y por qué es así? En nuestro caso, el entrevistado nos indica la cantidad de donantes y las modalidades que puede asumir; (c) ¿cuándo tiene lugar un acontecimiento? En nuestro ejemplo, no está dicho y por lo tanto se deberá buscar la respuesta a esta pregunta a lo largo de la descripción o en otras descripciones; (d) ¿dónde ocurren los acontecimientos, sucesos, eventos, etcétera? Podemos observar en nuestro ejemplo que el evento principal ocurre en una fundación sin fines de lucro, pero las donaciones ocurren en otros espacios que deben registrarse, y por último, e) ¿por qué se presenta el fenómeno o es entendido de una determinada manera? Vemos que en nuestro ejemplo no está dicho explícitamente y, por lo tanto, se deberá rastrear, como ya se indicó, en otras descripciones.

Estas preguntas nos ayudan a entender mejor la intención con la cual es expresada una determinada descripción por el actor social. Generalmente deben ser re-preguntadas en siguientes sesiones de entrevistas cualitativas a fin de ir ampliando el conocimiento sobre una determinada área sustantiva de nuestro análisis.

La teoría fundamentada nos indica que para el desarrollo de un adecuado proceso de análisis de datos se requiere formular preguntas en forma consistente y constante. Existirían al menos cuatro tipos de preguntas que deben realizarse a lo largo de una investigación, las cuales ayudan a dirigir el muestreo teórico (Strauss 1987; Strauss y Corbin 2002, 84).

1. *Preguntas sensibilizadoras.* Ponen al investigador en sintonía con aquello que los datos pueden estar indicando. Tales preguntas son del siguiente tenor: ¿Qué está pasando aquí? (asuntos, problemas, preocupaciones, explicaciones). ¿Cuáles son los actores involucrados? (sujeto/actor social). ¿Cómo esos actores definen la situación que se está indagando? (cómo ordenan la realidad). ¿Cuál es el significado que los actores dan a ese asunto/problema? (cómo interpretan el mundo). ¿Qué están haciendo los diferentes actores? (acciones, estrategias que llevan a cabo). Las definiciones y significados dados por

los actores sociales: ¿son iguales o diferentes? (esquemas o relaciones de acuerdo a diversas muestras o conglomerados). ¿Cuándo, cómo y con qué consecuencias actúan y en qué se parecen o diferencian? (en el caso de ser diversos actores y diversas las situaciones).

2. *Preguntas teóricas.* Ayudan al investigador a ver el proceso, la variación y las semejanzas, haciendo conexiones entre conceptos. Son del siguiente tipo: ¿Cuáles son las relaciones de un concepto con otro? ¿Qué sucedería si... (se modifica un asunto, problema)? ¿Cómo cambian los acontecimientos o las acciones con el tiempo? ¿Cuáles son los asuntos estructurales más importantes en este caso, y cómo intervienen o afectan estos acontecimientos lo que estoy viendo o escuchando?
3. *Preguntas de naturaleza práctica y estructural.* Son las que dirigen el muestreo y ayudan en el desarrollo de la teoría que va evolucionando. Algunos ejemplos de preguntas de este tipo son las siguientes: ¿Cuáles conceptos que forman parte de mi análisis se encuentran bien desarrollados y cuáles no y por lo tanto requieren ser ampliados? ¿Dónde, cuándo y cómo voy a recolectar la información que me falta para ir elaborando de mejor manera mi teoría? ¿Es lógica la explicación teórica que estoy construyendo? ¿Dónde se producen faltas o saltos en la lógica? ¿Qué inconsistencias existen en el planteamiento teórico que estoy elaborando?
4. *Preguntas guía.* Este tipo de preguntas guían las entrevistas, observaciones y el análisis de las descripciones y documentos cualitativos. Son preguntas que cambian con el tiempo, se basan en la teoría que se está desarrollando y son específicas para la investigación en particular. Por ejemplo, preguntas del tipo: ¿ustedes cuentan con alguna relación de colaboración formal con alguna empresa u organización privada? o ¿usted ha sido beneficiaria de un programa de emprendimiento femenino?, son preguntas que ayudan a iniciar un área de indagación. Es también una pregunta evocativa: no se encuentra restringida en exceso y permite que el actor social conteste con libertad. A partir de ella, es posible elaborar un conjunto de otras preguntas más específicas, de modo que preguntas posteriores pueden sugerir tipos de relaciones entre conceptos. Un ejemplo de ello sería la siguiente: con el correr del tiempo ¿has observado algún tipo de cambio en la relación de colaboración que ustedes establecen con las empresas? O bien la siguiente pregunta: ¿la formación de relaciones de colaboración podría vincularse con alguna variación de la oferta de programas sociales que ustedes ofrecen a los usuarios/clientes?

Los investigadores cualitativos trabajan el análisis de sus datos mediante la búsqueda de un sentido a las descripciones, ordenando estas de acuerdo a esquemas de clasificación. El método propuesto por la teoría fundamentada es en sí mismo analítico y clasificatorio: busca las unidades mínimas conceptuales que refieran a descripciones establecidas por los actores sociales. Sin embargo, también es holístico, en el entendido que las descripciones y conceptos elaborados se encuentran interrelacionados, conformando influencias recíprocas y dependencias mutuas.

La descripción es una herramienta empleada para estimular el pensamiento sobre las propiedades y dimensiones de las categorías. De acuerdo a Strauss y Corbin (2002) las descripciones pueden ser ordenadas conceptualmente en esquemas de clasificación (restaurantes, hoteles, monumentos, lugares, ciudades, etcétera), los cuales poseen dimensiones características (costo, servicio, deleite, comodidad, accesibilidad, valor histórico y estético, etcétera). Ello nos servirá para la creación de una explicación plausible sobre el fenómeno de estudio que estamos desarrollando. Este tipo de análisis es precursor de la teorización.

Otro aspecto importante a ser considerado en el proceso de análisis de información es tomar en cuenta las comparaciones que son realizadas en la descripción. El análisis comparativo es un rasgo esencial de las ciencias sociales y de la investigación cualitativa. Constantemente nos encontramos realizando comparaciones de acuerdo con los fenómenos sociales que deseamos investigar: la violencia intrafamiliar y de género (condición o tipos de violencia); pobreza y exclusión (tipos de pobreza, características de la exclusión), etcétera. También las personas suelen pensar generalmente de forma comparativa y para ello hacen uso de metáforas y símiles, los cuales no son sino otro tipo de comparación que les permite ordenar su vida cotidiana. Un ejemplo de metáfora lo presentamos a continuación, a partir de una entrevista realizada a un director de una organización social para una investigación financiada por FONDECYT n°1100369:

Nosotros vendemos el vínculo de una empresa con una organización social. Por un lado, le damos la oportunidad de hacer voluntariado a sus trabajadores de manera permanente, no basta solo con ir para la Navidad, el Día del Niño. Por otro lado, también les ofrecemos el vínculo con la organización social, nosotros somos el nexo, somos el puente entre la organización social y la empresa, y es ese vínculo el que tratamos de mantener. Porque en realidad nuestra visión como fundación es la integración social y, por lo tanto, dentro de la visión, nuestra misión es unir estos dos mundos (E13/52/1100369/17/08/2010).

Cuando el relato ocurre de esta manera (*somos el puente de la organización social y la empresa*), no son los detalles específicos los que tratamos de expresar, sino un modo de ser. Son las propiedades de las situaciones las que lo expresan. Frases como «vender el vínculo», «somos el nexo, somos el puente» son propietarias de la situación y expresan lo que se quiere decir sobre el tono y la experiencia vivida.

A continuación, presentamos otro ejemplo de un fragmento de una entrevista realizada a mujeres emprendedoras campesinas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile, donde se describen trabas culturales que deben enfrentar para acceder a créditos bancarios.

En cambio nosotras no. Nosotras asumimos los problemas, tenemos que hacernos responsables de todas las falencias, o sea problemas, llanto, guagua, enfermedad, todo. En cambio los hombres, el cabro se enferma y la mamá va a tener que ir al hospital, el papá llama de la pega, el papá no va a ir a pedir licencia, la mamá va a pedir licencia. Entonces esa es una cuestión súper complicada. Por eso es que la banca no deposita el dinero en nosotras (E8/15/04052010).

Las comparaciones son utilizadas como una forma que posee el actor social para conocer o entender el mundo que le rodea. La gente no inventa un mundo nuevo cada día, sino que se apoya en lo que conoce para comprender y explicar lo desconocido. De modo que se toman las propiedades de un objeto (empresa) y se comparan con las de otro (venta, puente) para exhibir las similitudes y diferencias de cada uno.

Usamos la comparación en el análisis cualitativo al igual que en la vida cotidiana. Cuando estamos confundidos y no logramos conocer el significado de un determinado incidente o acontecimiento en la comunicación, podemos echar mano de las comparaciones. De este modo, las comparaciones son herramientas para observar algo con cierta ecuanimidad, antes de clasificarlo o darle un nombre sin un examen profundo. Por ejemplo, a partir del caso que hemos trabajado en este capítulo, podemos preguntarnos: ¿cómo se vende un vínculo? Ello es algo que, si se valora de forma literal, no tiene un significado explícito. No obstante, si se sigue la línea comparativa, puede profundizarse y extraerse información relevante. Cuando realizamos este tipo de análisis, ¿hemos descubierto algo nuevo o tenemos una mejor comprensión de lo que los conceptos representan? La respuesta es que hemos obtenido un conocimiento aún superficial. Para descubrir algo nuevo en los datos, en razón de comprenderlos mejor, debemos incrementar los análisis de este tipo de forma detallada. Ello, porque queremos discernir

el rango de significados potenciales contenidos en las palabras usadas por los entrevistados y desarrollarlos mejor en términos de sus propiedades y dimensiones.

## 2.2. Elaboración de comparaciones constantes

La comparación constante es el nombre dado al método de análisis de datos cualitativos utilizado por la teoría fundamentada. Esta pretende generar explicaciones de forma sistemática por medio de la codificación explícita y la utilización indispensable de procedimientos de carácter analítico. El método fue diseñado para que el investigador realice explicaciones, hipótesis y teorías de los fenómenos en estudio donde, al hacerlo, cada una de ellas sea comprobada e integrada, resistiendo pruebas de consistencia que se encuentren siempre sustentadas y comparadas con la información recogida a través del trabajo de campo (Glaser y Strauss 1967; Glaser 1978, 1992, 1994, 1998, 2001; Strauss 1987, 1995, y Strauss y Corbin 2002).

Dimensionalización es el nombre dado a la operación que permite elaborar códigos, cuyos productos son dimensiones y subdimensiones (Strauss 1987, 21). La codificación es el término utilizado para conceptualizar los datos. Los conceptos son entendidos como las bases fundamentales de la teoría, mientras que las categorías son en sí mismas conceptos que refieren a fenómenos, los cuales quedan representados en la unión indisoluble de una propiedad con sus dimensiones. Una propiedad es la característica más concreta de algo —idea, cosa, persona, evento, actividad, relación— que se puede conceptualizar, lo que permitirá el orden de especificidad requerido por el analista en razón de su investigación (Strauss 1987, 21). Las dimensiones son escalas en las cuales varían las propiedades generales de esas categorías y que le dan especificaciones a las variaciones de la teoría (Strauss y Corbin 2002, 110).

Descubrir códigos emergentes supone realizar preguntas y otorgar respuestas provisionales a la investigación —hipótesis— sobre ciertas categorías y sus relaciones. Un código es el término utilizado para cualquier producto de este análisis —tanto si se trata de una categoría como de la relación entre dos o más categorías—, mientras que una categoría refiere a un resultado de la dimensionalización (Strauss 1987, 21).

Tabla 1. Ejemplo de concepto, propiedades y dimensiones.

Conceptos/categorías	Propiedades	Dimensiones
Confianza	(entre organizaciones)	alta, baja, permanente, esporádica
	(entre personas)	conocimiento previo, anterior, a lo largo del tiempo
	(alianza)	crear programas sociales, mantenerla en el tiempo, rendir cuentas de sus productos

Cada acontecimiento o incidente puede ser analizado por el investigador en razón de todas las categorías de análisis que le sean posibles. Estas pueden provenir de la misma información cualitativa (Glaser y Strauss 1967, 1978, 1992, 1994, 1998, 2001), o bien basarse en otras, procedentes de las teorías en uso (Strauss 1987, Strauss y Corbin 2002).

La comparación constante nos indica que al codificar una descripción debemos compararla con los incidentes previos observables tanto en el mismo grupo estudiado como en diferentes grupos codificados con la misma categoría. Como es presumible, la comparación de acontecimientos permite la emergencia y elaboración de propiedades teóricas asociadas a la categoría. Es por ello que se deben analizar las condiciones en las cuales surgen, por un lado, las categorías y sus dimensiones, y por otro, bajo qué condiciones son enunciadas —o atenuadas— sus consecuencias y relaciones con otras categorías y propiedades (Jones, Manzalli y Pecheny 2004); todo ello con el fin de que pueda realizarse una generalización empírica adecuada.

En este sentido, la comparación constante se encuentra diseñada para ser realizada mediante la utilización de un muestreo teórico como forma de identificación de los actores sociales óptimos para la investigación social. El muestreo teórico es el proceso de recolección de datos para generar teoría, mientras el analista a la vez recolecta, codifica y analiza los datos y decide qué tipo de datos requiere para contraer o expandir los conceptos y desarrollar adecuadamente su teoría emergente. Por este motivo, las decisiones muestrales iniciales no se encuentran basadas en preconcepciones teóricas (Glaser y Strauss 1967, 45)

A lo largo del proceso de investigación, la teoría fundamentada nos indica que se debe desarrollar un muestreo adecuado de aquellos actores sociales que poseen una serie de propiedades o características, las cuales resultan relevantes en el área sustantiva que se está investigando, lo que incluye un recuento adecuado de las variaciones que asumen las dimensiones del fenómeno y cómo ellas pueden ser abordadas por grupos o colectivos característicos que deban ser muestreados. La comparación y la identificación de categorías, propiedades, dimensiones y subdimensiones debe ocurrir hasta que el investigador identifique que ha llegado al punto de saturación. Este punto es el momento donde el analista identifica que —a partir del material empírico, el análisis de sus categorías y su comparación con las teorías en uso— no puede seguir desarrollando nuevas propiedades (Glaser y Strauss 1967, 61). Ello debe realizarse para cada una de las categorías elaboradas.

### 2.3. Codificación Abierta

El proceso de codificación abierta ha sido profusamente tratado por la literatura de la teoría fundamentada (Glaser y Strauss 1967; Glaser 1978; Strauss 1987; Strauss y Corbin 2002, y Charmaz 2006). En el transcurso del análisis de los datos, se avanza línea a línea, sentencia a sentencia, frase a frase, nota de campo a nota de campo, entrevista a entrevista, u otro documento, con el objeto de poder constatar aquellos conceptos que permitan agrupar al conjunto de la información. La codificación abierta es el procedimiento por medio del cual se identifican los conceptos y se descubren las propiedades y dimensiones de la información (Glaser y Strauss 1967). Un concepto es un fenómeno que ha sido distinguido con un nombre clave que lo describe —etiqueta—, el cual pasa a denominarse código descriptivo o abierto. Se trata de una representación abstracta de un acontecimiento, objeto o acción/interacción que un investigador identifica como significativo en la información.

El propósito de denominar a los fenómenos es permitir a los investigadores reunir acontecimientos, sucesos u objetos similares bajo un encabezamiento clasificatorio común. Aunque los acontecimientos o sucesos puedan ser elementos discretos, el hecho de que compartan características comunes y significados relacionados, permite agruparlos. De esta manera, los segmentos diversos de un discurso quedan vinculados entre sí por medio de un sistema de conceptos emergentes, tomando en consideración la información proveniente de los informantes, las teorías en uso y el conocimiento y experiencia del investigador sobre el área sustantiva de interés (Strauss y Corbin 2002).

Como veremos, en las primeras fases del proceso de investigación los conceptos elaborados permanecen más abiertos. No hay necesidad de cerrar prontamente el discurso social en una o más categorías. La idea central que existe en la codificación abierta es pretender asegurar —tanto como sea posible— un mayor grado de proximidad o ajuste entre el registro de los hechos, las palabras de los participantes y los códigos elaborados por el investigador. Tal como dice Strauss: «Cualquier objeto particular puede denominarse y por ende localizarse en incontables maneras. La denominación lo ubica en un contexto de clases relacionadas de maneras muy diferentes. La naturaleza o esencia de un objeto no reside misteriosamente en el objeto en sí, sino que depende de cómo se defina este» (1969, 20). Utilizando el mismo extracto de entrevista anterior, presentamos ejemplos para codificar en forma abierta:

Nosotros vendemos el vínculo de una empresa con una organización social (**servicio**). Por un lado, le damos la oportunidad de hacer voluntariado a sus trabajadores de manera permanente, no basta solo con ir para la Navidad, el Día del Niño (**voluntariado permanente**). Por otro lado, también les ofrecemos el vínculo con la organización social (**servicio**), nosotros somos el nexo, somos el puente de la organización social y la empresa (**código in vivo**), y es ese vínculo el que tratamos de mantener. Porque en realidad nuestra visión como fundación es la integración social y, por lo tanto, dentro de la visión, nuestra misión es unir estos dos mundos (**nexo**).

Cualquier elemento que se ubique en una clasificación dada tiene una o más propiedades «reconocibles», tales como: tamaño, forma, contornos y masas. Es importante comprender que los objetos, acontecimientos, actos y acciones clasificados tienen atributos; por lo tanto, la manera como se definan e interpreten estos atributos determina las diversas formas en que se clasifican los conceptos.

Posteriormente, los códigos abiertos son agrupados por el grado de similitud o disimilitud que poseen entre sí y comparados en forma constante al interior de una misma unidad (por ejemplo, una entrevista) y otras como ella (otras entrevistas). Mientras este proceso inductivo se realiza, estos conceptos y sus dimensiones son aún completamente provisionales al movernos palabra a palabra, línea a línea, sentencia a sentencia, oración a oración. Cuando continuamos con el análisis, si nos topamos con otros objetos, acontecimientos, actos o sucesos del que conceptuamos por medio del análisis comparativo —que comparte algunas características comunes con un objeto o acontecimiento—, entonces le damos el mismo nombre, por lo cual le otorgamos el mismo código. Es muy probable que códigos realizados al principio del análisis muestren su verdadera utilidad y requieran ser refinados y puestos a prueba, por medio de sucesivas comparaciones, vinculándose a otros. Al mismo tiempo, puede ocurrir que otros códigos formulados inicialmente, al ser comparados con otras unidades, no demuestren su utilidad y deban ser desechados. Asimismo, las hipótesis explicativas —sobre el área sustantiva de interés de investigación— van siendo generadas y puestas a prueba con los hallazgos obtenidos, la ampliación del muestreo teórico y la realización de comparaciones constantes (Strauss 1987).

Un tipo de codificación abierta es la codificación *in vivo*. Tal como su nombre lo indica, este tipo de codificación pretende resaltar ya sea una expresión, giro lingüístico, concepto o idea elaborada por el actor social, utilizando su propia estructura semántica de referencia. Se entiende que lo dicho por el actuante conlleva una mayor riqueza explicativa que una categoría previa elaborada por el investigador (Strauss 1987). Como señala Strauss:

Los códigos *in vivo* tienen dos características: utilidad analítica e imaginación. Su utilidad analítica relaciona la categoría a las demás, con el significado que se especifica, la lleva hacia adelante fácilmente en la formulación de la teoría. La imaginación es útil en la medida en que el analista no tiene que mantener ilustrado el código con el fin de darle sentido. Su imaginación implica datos que tienen un significado suficiente para que el analista no sature su escrito con demasiados ejemplos (1987, 33).

El fragmento que expondremos a continuación nos ilustra el extracto de una entrevista al director de una organización sin fines de lucro, donde se revela el papel que este le atribuye a la confianza en la mantención de una relación de colaboración con una empresa que realiza donación:

Yo creo que la confianza genera vínculo con una empresa (*in vivo*). Tal vez, en algún minuto, el confiar que pueden ser un aporte. Yo creo que es eso, yo creo que el aporte ha sido entregar confianza a todos los entes o colaboradores (**colaboración bidireccional**). Desde las empresas, que el voluntariado sea serio. Desde la organización social, que la empresa también es seria y que no solo es sacarse la foto, sino un aporte real (**colaboración seria**). Es entregar confianza a los dos actores.

La primera frase es un buen ejemplo de código *in vivo*, en el sentido que ilustra de manera adecuada —y con palabras propias del actor social— la característica necesaria para que se inicie una relación de colaboración: debe existir confianza. El código *in vivo* tiene un poder sintético y condensatorio de información.

Glaser (1978) realizó un esfuerzo consistente por elaborar una tipología de códigos que pueden ser utilizados por los investigadores en el análisis de datos cualitativos. Lo interesante de esta clasificación es que los códigos no son necesariamente excluyentes entre sí. Dada su relevancia, los exponemos brevemente a continuación:

- a. *Las seis «C»*: causa, contexto, contingencia, consecuencia, covarianza y condiciones. Todos estos códigos responden a un modelo causal, consecencial y condicional, que explicaremos en la codificación axial.
- b. *Procesos*: códigos que refieren a una etapa, fase, progresión, pasaje, graduación, transición, paso, rango, carrera, orden, trayectoria, secuencias, temporada, ciclo, cadena, forma.

- c. *Grado*: códigos que hacen referencia a un límite, serie, intensidad, posibilidad, extremo, nivel, probabilidad, punto de corte. Implican, desde diferentes variables, una métrica de grados.
- d. *Dimensión*: elementos, divisiones, piezas, propiedades, sector, sección, segmento, posición, aspecto. Dividen la noción de «todo» en «partes», es decir, un concepto fracturado.
- e. *Tipos*: forma, estilo, género, especie. Son códigos que indican variaciones del «todo» basadas en una combinación de categorías.
- f. *Estrategia*: táctica, mecanismo, camino, manipulación, técnica, metas, todos ellos relacionados a la organización social; se intencionan a dirigir la acción.
- g. *Interactividad*: aspectos mutuos, reciprocidad, dependencia mutua, interdependencia. Son patrones de interacción de dos o más variables que no pueden ser determinadas en un margen ordinal, si no que relacional.
- h. *Identidad*: su imagen, su concepto, su importancia, su valor. Contemplan el tramo entre literatura y concepto.
- i. *Punto de corte*: división, niveles de tolerancia, punto de retorno. Son códigos que responden a variantes del «grado familiar», compuesto por el punto de corte en un rango.
- j. *La meta*: fin, propósito, logro, producto. Códigos que pueden ser subfamilias de «las seis C» y de «proceso».
- k. *Cultural*: normas sociales, valores, creencias, sentimientos. Son códigos divididos en dos tipos, uno de conducta y el otro ideacional. Incluyen la relación entre reglas/valores y deseos/metás; las creencias expresadas como conocimiento y el sentimiento mencionado como actitud.
- l. *Consenso*: acuerdo, contacto, definición de situación, opinión, conflicto, convenio. Permiten hacer lo que se desea para graduar el disenso.
- m. *Control social*: contrato social, mantener a personas en línea, reclutar, socializar. Códigos que representen la estabilidad de la acción y sus valores.
- n. *Provenientes de la teoría*: parsimonia, ámbito, integración, densidad, nivel conceptual. Son los que permiten la lectura y el uso de la teoría. Estos se vuelven importantes por su acción crítica.
- o. *Orden*: estructural, temporal, conceptual. Pueden ser de tres tipos: a) Orden estructural: organización, división, grupo, subgrupo, equipo, persona, basado en la unidad por su tamaño. Este flujo de poder presente en la estructura responde al orden empírico, donde cabe preguntarse ¿qué orden de flujo de variable influye en la relación

- y en qué orden (arriba-abajo; delante-atrás, entre otras). b) Orden temporal: es una secuencia temporal ordinal (una después de otra). A menudo, tiene por objetivo explicitar el código; también puede utilizarse para denotar dos comportamientos variables. c) Orden conceptual: la especificación del concepto y desarrollo de propiedades de categorías implica la conexión con orden estructural.
- p. *Unidad*: colectivo, grupo, nación, mundo social, patrón conductual, familia, sociedad, estatus, rol, relación.

#### 2.4. Garantizando el proceso: memos, notas y diagramas

Uno de los procesos principales al adoptar la teoría fundamentada se sustenta en la utilización de memos, notas y diagramas. Los memos y notas son el paso intermedio entre la recopilación de datos y los proyectos de escritura de documentos. Cuando se escriben memos, se analizan los datos y las ideas sobre los códigos que se han elaborado, además de todo lo que se ha hecho hasta ese momento en el proceso de investigación (Glaser 1998). Estos elementos sirven para abrir el texto, con el objetivo de introducir ciertas consideraciones que el investigador debe tomar en cuenta a la hora de realizar su interpretación de los fenómenos sociales. Les permiten al analista tanto obtener pistas e ideas valiosas, que pueden ser utilizadas posteriormente en el proceso de investigación, como también similitudes o convergencias entre la teoría emergente y las teorías —y conceptos— establecidos (Morse y Field 1995). Igualmente, los memos permiten al investigador recordar algo o realizar anotaciones sobre eventos, sucesos o acontecimientos que pueden ser usados como fuente de información posterior. Del mismo modo, contienen el producto del análisis desarrollado hasta el momento, o bien pueden ser utilizados como instrucciones para el analista.

La escritura de memos y notas debe desarrollarse con libertad, es decir, que el investigador no se sienta forzado a realizarlos. Sin embargo, es improbable que el proceso de análisis ocurra sin utilizarlos. Si bien no existen memos ni notas erradas, estas deben ir creciendo en complejidad, claridad y precisión. Para esto se pueden adoptar diferentes formas: notas para el proceso de codificación, notas teóricas, notas operacionales y subvariedades de estas.

En el proceso de codificación abierta, los memos toman una forma más descriptiva, relatando sucesos o acontecimientos, clarificando ideas o códigos. Mientras se avanza hacia la codificación axial y selectiva, ellos evolucionan, volviéndose cada vez más analíticos y conceptuales. La escritura sucesiva de memos permite al analista mantenerse involucrado en el proceso de análisis: mantienen la investigación fundamentada en los datos —empírica— y le

ayudan a incrementar su nivel de abstracción sobre las ideas que ha ido desarrollando, sin que haya saltos evidentes en el proceso (Strauss y Corbin 2002). Veamos un ejemplo de memo para el caso de la codificación abierta con el mismo ejemplo que hemos venido trabajando hasta este momento:

Yo creo que la confianza genera vínculo con una empresa (**in vivo**). Tal vez, en algún minuto, el confiar que pueden ser un aporte. Yo creo que es eso, yo creo que el aporte ha sido entregar confianza a todos los entes o colaboradores (**colaboración bidireccional**). Desde las empresas, que el voluntariado sea serio. Desde la organización social, que la empresa también es seria y que no solo es sacarse la foto, sino un aporte real (**colaboración seria**). Es entregar confianza a los dos actores.

Ejemplo de memo utilizado para clarificar una descripción o frase indicada por los actores sociales:

UHFREF\_FT\_2010\_4

18062010/1633

En este párrafo el entrevistado explica que el concepto de confianza es un elemento central cuando se está en presencia de una relación de colaboración entre empresas y organizaciones sin fines de lucro. Se indica que la confianza «genera» el vínculo (en causalidad), lo que quiere decir que es a partir de ella que la relación de colaboración se vuelve posible. Cabe entonces preguntarse, e indagar en otras entrevistas, si es posible construir una alianza de colaboración donde la confianza no se haya desarrollado de suficiente manera entre ambas organizaciones.

Ejemplo de memo utilizado para clarificar el código «colaboración bidireccional» indicado por el analista:

UHFREF\_FT\_2010\_4

18062010/1635

Colaboración bidireccional (código) es una especificación de lo que la teoría denomina con el nombre de relaciones de colaboración (RC). Ellas han sido definidas por la literatura como acuerdos voluntarios y cooperativos cuyo objetivo es mejorar la posición competitiva y el desempeño de empresas y organizaciones sin fines de lucro (Austin y Seitanidi 2012; Jamali y Keshishian 2009; Koljatic y Silva 2008; Kolk *et. al.* 2008; Seitanidi 2010). Estas RC envuelven una cuidadosa consideración de la elección del socio (Seitanidi *et. al.* 2011), una misión interconectada (Austin 2000; Vangen y

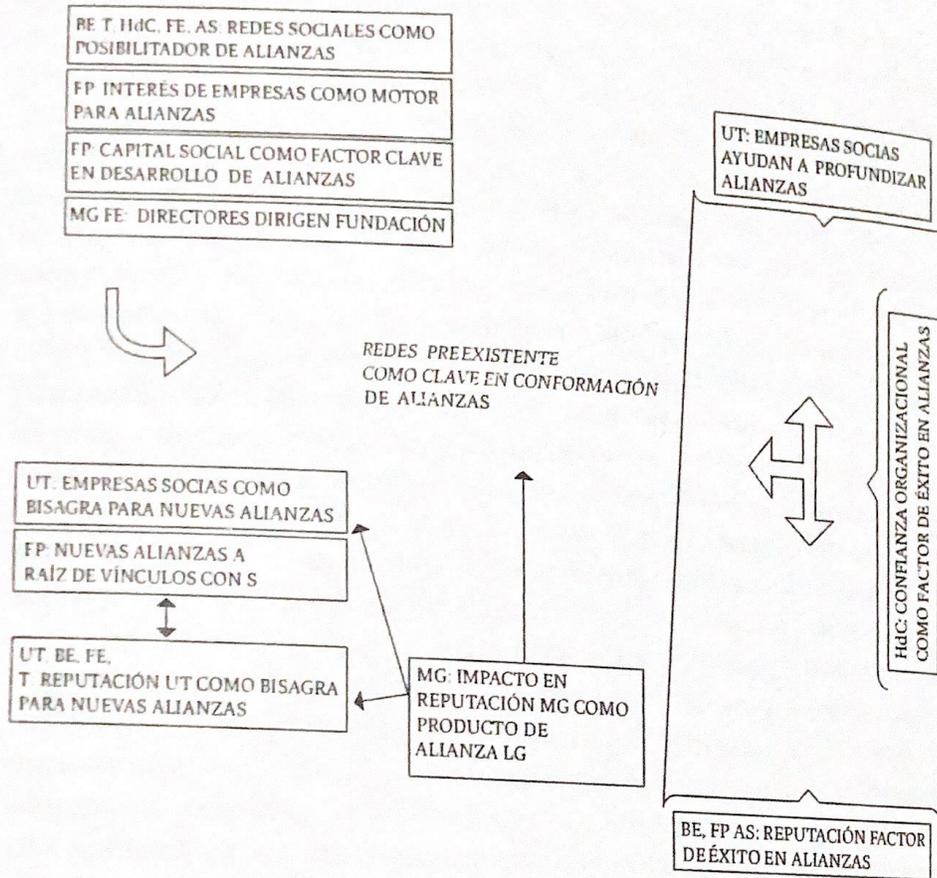
Huxham 2011), alineamiento de valores (Samii *et. al.* 2002), compromiso de recursos, comunicación abierta y constructiva, y relaciones interpersonales entre los CEOs de ambas organizaciones (Jamali y Keshishian 2009).

Los memos y notas son escritos donde el analista expone las preguntas teóricas, las hipótesis que se encuentra desarrollando, explica o realiza un resumen de los códigos, etcétera. De esta manera, ciertos códigos comienzan a destacar y toman forma de categorías teóricas (Charmaz 2006, 72). Al leer los memos y las notas, el investigador puede que encuentre ciertas inconsistencias o conflictos entre los distintos aspectos de la teoría que se encuentra desarrollando. En estas circunstancias, se debe detener la codificación y escribir un memo con las ideas, lo cual permite mantener en suspenso el conflicto entre sus disquisiciones teóricas y la información recogida por las diversas técnicas. En estos casos, es conveniente que el investigador discuta sus nociones teóricas con los otros investigadores que participan del estudio. Cuando las nociones teóricas emergentes adquieren mayor claridad, se puede volver a la codificación de la investigación (Glaser y Strauss 1967; Glaser 1978; Strauss y Corbin 2002).

Los diagramas son utilizados en la teoría fundamentada como una variedad o tipo de memos (Strauss y Corbin 2002). En algunos casos, determinados investigadores prefieren utilizar un registro visual —más que escrito— sobre su propio proceso de análisis. Por este motivo, los diagramas pueden presentar de manera gráfica el registro de las relaciones que se han ido realizando hasta el momento. Al igual que los memos, deben ir evolucionando en complejidad a lo largo del proceso de análisis, convirtiéndose en más conceptuales y sintéticos a medida que avanza el proceso de investigación.

Un ejemplo de diagrama se presenta a continuación, empleando el caso que hemos utilizado a modo de ejemplo:

Figura 2. Diagrama: Redes como factor clave en la conformación de alianzas.



En un marco de vínculos solventados en la mutua confianza y reconociendo a la reputación como insumo generador de valor —tanto para las empresas como para las organizaciones sin fines de lucro (OSFL)—, es posible señalar que la mayor parte de las alianzas se dan mediante contactos preexistentes, los cuales generan la posibilidad primera de instaurar el vínculo. En este sentido, las entrevistas indican que las OSFL utilizan redes sociales informales como apoyo para formar las alianzas de colaboración con las empresas. Este es un elemento que ya ha sido observado en otras investigaciones realizadas sobre el tercer sector, siendo descrito como un factor ligado a la cultura mayor en la cual las organizaciones se encuentran insertas. Junto con esta evidencia —de que las redes sociales son anteriores a la conformación de la alianza—, surge la idea de que la conformación de capital social es un factor de éxito en el desarrollo de estas instancias de colaboración, entendido

como la red de contactos y reputación que una fundación puede llegar a tener. Este capital social cumple un factor preponderante, en cuanto puede ayudar a desarrollar instancias de colaboración de forma más rápida, pues la organización ya posee una confianza instalada en la sociedad en que se desenvuelve. Otra forma en la cual se expresa la importancia de las redes sociales dice relación con lo indicado por una de las OSFL, en el sentido de que la relación entre la empresa donante y la fundación es tan estrecha que se encontrarían ambas organizaciones compartiendo a los miembros del directorio.

En la misma línea, otro elemento que permite el surgimiento de las alianzas dice relación con el interés que demuestran ciertas empresas en su conformación. Una de las OSFL indica que existe un clima al interior de las empresas en Chile que estaría facilitando la colaboración con las organizaciones sin fines de lucro. Ello se debe a una mayor conciencia de las empresas por realizar acciones de responsabilidad social. Igualmente, las relaciones que tienden a permanecer en el tiempo son aquellas donde se produce un involucramiento activo entre ambas organizaciones en torno a proyectos conjuntos.

En términos generales, la confianza se expresa en una exitosa gestión realizada por las OSFL en proyectos y programas sociales que permiten un reconocimiento social extendido. La reputación que ellas tienen es un factor de éxito en las alianzas de colaboración. De esta manera, se puede expresar el impacto social y reconocimiento que poseen las organizaciones solidarias, lo cual les permitiría articular relaciones con empresas de una mejor manera. La reputación es un elemento que no solo ayuda a la conformación de la colaboración con las empresas, sino que se vuelve ella misma en un elemento que es condicionante y resultado de las mismas. De ahí su vital importancia.

De acuerdo con la teoría fundamentada, es posible distinguir una serie de características técnicas que deben contener los memos y diagramas (Strauss y Corbin 2002):

- Deben estar fechados e incluir referencias a los documentos de los cuales se derivaron las ideas. También deben incorporar el número de código de la entrevista o documento, fecha recogida del dato, número de página y reglón, etcétera.
- Llevar títulos que denoten los conceptos o categorías a las que pertenecen. Los que relacionan dos o más categorías deben tener referencias recíprocas.

- Pueden incluir notas cortas o frases sacadas de los datos en bruto —y sus descripciones respectivas—.
- El título debe indicar el tipo de memo que se está escribiendo.
- Cualquier nota teórica u operacional, derivada de una nota de código, debe hacer referencia a la nota de código que la estimuló.
- No temer modificar el contenido de memos y diagramas a medida que progresa el análisis y que nuevos datos iluminan el problema.
- Tener a la mano una lista de códigos que sirvan de referencia —evita la duplicación de categorías—.
- Si varios memos sobre códigos diferentes comienzan a parecerse, se recomienda volver a comparar los conceptos con el fin de buscar similitudes y diferencias. Es decir, ajustar los datos a un encabezamiento de categoría más abstracto, que los combine.
- Se deben tener múltiples copias de los memos para después organizarlos y clasificarlos, como también poseer un respaldo de ellos.
- Indicar cuándo una categoría parece saturada. Esto permite dirigir la recolección de datos hacia las categorías que todavía requieren desarrollarse mejor.
- Anotar inmediatamente dos o más ideas «buenas» en memos, de manera que ninguna de ellas se pierda.
- Ser flexible y encontrarse tranquilo al hacer los memos y diagramas. La escritura rápida o rígida puede coartar la creatividad y acartonar los pensamientos.
- Ser más conceptual que descriptivo al escribir los memos. Estos no versan sobre personas ni sobre incidentes, sino sobre los conceptos derivados de ellos. La observación de conceptos y sus relaciones es lo que lleva al análisis a ser una teoría.

## 2.5. Codificación axial

Mientras se va realizando el proceso de codificación abierta, se puede, a la vez, avanzar en un segundo proceso de codificación llamado codificación axial. Este proceso condensa todos los códigos descriptivos, asegurando que los conceptos permanezcan inmodificables a menos que ellos resulten irrelevantes para el análisis e interpretación de los datos incorporados al proceso de investigación (Strauss 1987). La codificación axial no es una etapa independiente y separada de la codificación abierta. Por el contrario, debe ser entendida más bien como dos procesos que se superponen, desarrollándose al unísono. Dado que, mientras se avanza en la codificación abierta, el mismo analista puede percatarse que los conceptos parecen vincularse

entre sí de manera emergente, tal como lo hemos mostrado para el caso del diagrama expuesto anteriormente.

Cuando realizamos el análisis de varias descripciones, independiente de las técnicas que les dieron origen —observaciones, entrevistas, *focus groups* u otro material audiovisual—, podemos notar que ciertos conceptos se pueden agrupar bajo un orden más abstracto y conceptual, basado en su capacidad de explicar el área sustantiva que se está abordando. Por ejemplo, si una persona observa ciertos elementos en el cielo y los denomina «pájaros», otros pueden denominarlos «aviones» y otros «volantín», el analista puede agrupar estas distinciones en una categoría de mayor orden, por ejemplo: «objetos que vuelan». Desde allí, podemos realizar una serie de preguntas que nos permitan elaborar nuevas categorías según sus relaciones: ¿Qué hace que los pájaros, aviones y volantes vuelen? ¿Qué tan alto y qué tan lejos pueden volar?

La codificación axial es el proceso que permite relacionar las categorías a sus subcategorías. La denominamos axial porque la codificación ocurre alrededor del eje de una categoría que se entrelaza con otras en razón de sus propiedades y dimensiones (Glaser y Strauss 1967; Glaser 1978; Strauss y Corbin 2002). El propósito fundamental de la codificación axial es reagrupar la información que se fracturó durante la codificación abierta. Así, el nombre escogido para una categoría debe representar y describir de la mejor manera lo que sucede en el área sustantiva que se encuentra indagando. El nombre debe ser lo suficientemente ilustrativo para que el investigador pueda evocar, rápidamente, su referente.

Esta parte del análisis permite establecer un proceso de categorización y de ordenamiento reiterado sobre eventos, cosas, actores, escenarios y situaciones, dentro de ciertas categorías. Habitualmente este procedimiento se realiza a través de una matriz, donde se distribuyen los aspectos de análisis de acuerdo con ciertos atributos específicos. En las filas se identifican las situaciones de análisis y en las columnas los atributos relacionados con dichas situaciones. Cuando la matriz ya se encuentra completa, se puede observar cuáles son los enunciados críticos para cada situación, así como la identificación de ciertas recurrencias que pueden ser agrupadas en categorías de situaciones. Cada categoría se caracteriza por poseer un conjunto de atributos críticos.

Strauss (1987) entiende el proceso de integración de los datos como la organización y articulación creciente de los componentes de una teoría. Cuando ya hemos avanzado en el proceso de codificación de la información, las unidades transitan desde la comparación entre incidentes a la comparación de incidentes con propiedades de una categoría. En este sentido, la

teoría se va creando cuando categorías diferentes y sus propiedades tienden a integrarse a través de la comparación constante. Glaser y Strauss (1967) indican que, si la información ha sido recogida mediante un muestreo teórico, es probable que la integración de la teoría emerja de forma espontánea en el proceso de análisis.

En este momento, el investigador deberá realizar una revisión de la documentación y ordenar los memos con el objetivo de sintetizar las explicaciones teóricas. Por medio de esta operación, intentamos controlar las impresiones iniciales, verificando y contrastando las recurrencias entre los temas comunes encontrados. A través de esto, la posibilidad de establecer relaciones se encuentra interconectada con la plausibilidad de una explicación —lo que parece razonable— que aún requiere de sucesivas revisiones. El investigador cualitativo que utiliza este método busca alcanzar el punto de saturación del contenido, donde unos pocos incidentes nuevos podrán adicionarse a las categorías que demostrarán una nueva dimensión del problema. En este punto, todos los niveles de códigos producirán información poco novedosa, pero las variables y conductas son consideradas para que el investigador tenga la certeza de que está realizando un trabajo exhaustivo.

En la codificación axial el analista busca dar respuesta a preguntas del tipo *por qué* sucede, *dónde*, *cuándo*, y con *qué resultados*. Responder estas preguntas nos ayuda a contextualizar un fenómeno, localizarlo dentro de una estructura condicional<sup>1</sup> e identificar el cómo o la manera en que una categoría se manifiesta, es decir, relacionar la estructura con el proceso<sup>2</sup> (Glaser 1978).

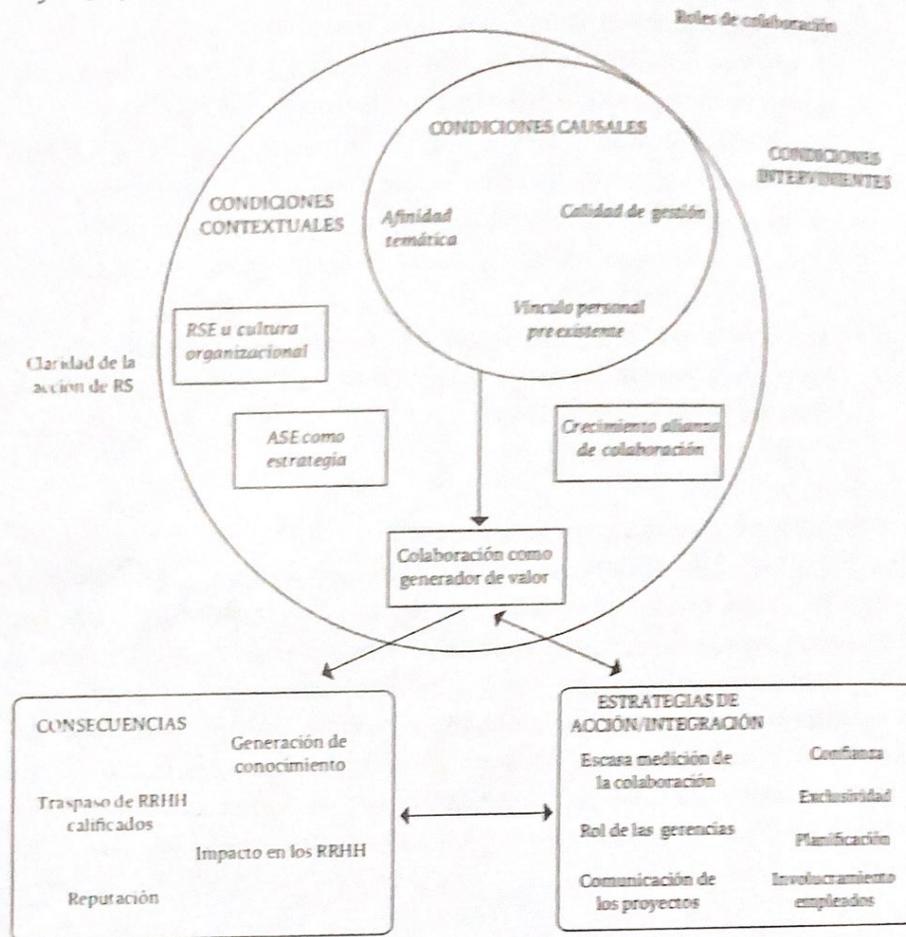
La estructura y el proceso están unidos de forma inextricable. Si se estudia solo la estructura, entonces el analista devela el *por qué*, pero no logra dar cuenta de *cómo* ocurren ciertos acontecimientos. Si se estudia solo el proceso, entonces se logra comprender el *cómo* actúan las personas, pero no el *por qué*. Tal como lo indica la teoría fundamentada (Glaser y Strauss 1967; Glaser 1978; Strauss 1987; Strauss y Corbin 2002), existen cuatro elementos a tomar en consideración en el paradigma de codificación axial:

- 1 La estructura condicional dice relación con el escenario, las circunstancias en las cuales se sitúan o emergen los problemas, asuntos, acontecimientos o sucesos pertenecientes a un área sustantiva que se está investigando.
- 2 El proceso denota la acción/interacción en el tiempo de las personas, organizaciones y comunidades, en razón de su respuesta a ciertos problemas y asuntos.

1. *Condiciones causales.* Suelen representar conjuntos de acontecimientos que influyen sobre los fenómenos y permiten su existencia.
2. *Condiciones intervinientes.* Son las que mitigan o alteran el impacto de las condiciones causales sobre los fenómenos estudiados.
3. *Condiciones contextuales.* Refieren al conjunto de condiciones específicas —patrones de condiciones— que se entrecruzan en las dimensiones en un tiempo y lugar para crear el conjunto de circunstancias o problemas a los cuales responden las personas por medio de la acción/interacción.
4. *Las acciones/interacciones.* Son las tácticas o rutinas sobre cómo maneja la gente problemas y asuntos a los cuales se enfrentan. Son actos deliberados o ejecutados a propósito para resolver un problema, y al hacerlo moldean el fenómeno.

Encontrar relaciones entre los conceptos y los subconceptos puede ser difícil. Sin embargo, se debe tener en cuenta que lo importante no es la noción de condiciones, acciones/interacciones y consecuencias, sino descubrir las maneras como las categorías se relacionan entre sí. Del mismo modo, es necesario recordar que en cualquier momento pueden producirse *insights* en el modo en que estas relaciones pueden manifestarse. Algunos investigadores consideran útil llevar cuadernos de notas o diarios de campo para registrar la evolución de sus pensamientos y conceptos, en definitiva registrar los desarrollos que se producen en el transcurso de su investigación.

Figura 3. Ejemplo de codificación axial



FUENTE: RODRÍGUEZ, FLORES Y MIRANDA 2013A

Si nos remitimos al ejemplo trabajado a lo largo de este capítulo, podemos ejemplificar cómo es posible ordenar las categorías de análisis de esa investigación de acuerdo al paradigma de la codificación axial (Rodríguez, Flores y Miranda 2013a, 269-278). La figura 3 nos muestra una serie de tres elementos que pueden ser descritos como condiciones contextuales:

1. *Responsabilidad Social (RS) en sintonía con la cultura interna.* Ello implica por lo menos tres áreas de interés: a) el desarrollo de una estrategia de RS con un involucramiento activo de los empleados («en nuestro caso, tenemos el “Uno más Uno”, involucramos a nuestros empleados»); b) solicitar espacios físicos y dotar del tiempo necesario para que los trabajadores puedan desarrollar su responsabilidad social como expresión de la cultura corporativa que demanda nuevas

formas de implicación con la sociedad («a lo mejor diez años atrás era impensado, o sea, cada uno apoyaba a través de sus familias, su iglesia, pero ya te exigen los empleados cuando la empresa da esta posibilidad»), y c) la profesionalización e institucionalización al interior de la empresa del voluntariado corporativo («tienen un presupuesto asignado, se trabaja como cualquier proyecto»).

2. *Acción social forma parte de la estrategia.* Es posible observar que no existe una idea compartida, entre las empresas estudiadas, sobre cuál es la visión global en la cual se encuentran insertas las alianzas. Sin embargo, se entiende que las alianzas forman parte de una estrategia mayor y planificada de Acción Social Empresarial (ASE) que incluye inversión social —generalmente filantrópica— vía la donación en dinero, muy instaurada en Chile. Del mismo modo, se indica que se prefiere invertir más en RS que publicitar sus acciones entendidas solamente como una acción de marketing («no vamos a estar gastando unos millones en publicitar algo social, si esos mismos los podríamos estar gastando en el mismo programa»).
3. *Crecimiento y desarrollo de la alianza.* Un elemento que surge a partir del análisis de las entrevistas dice relación con las características propias que asumen las alianzas. Ello supone un fuerte involucramiento para la gestión de la empresa, que va incrementándose con el transcurrir del tiempo. Es habitual que la relación comience de forma filantrópica, para luego madurar hacia formas de mayor afectación mutua («la relación nuestra partió con el cheque y ahora va mucho más de gestión y de involucrarnos en la fundación»).

Del mismo modo, a partir de las entrevistas realizadas podemos indicar tres condiciones causales de las relaciones de colaboración basadas en la confianza:

1. *Afinidad temática.* El criterio principal para establecer alianzas de colaboración es la afinidad con los temas que trabaja la empresa, de manera que aquellas OSFL que posean otros intereses o ámbitos de acción no estarían siendo consideradas («yo ahí hice un mapeo, casi un *casting*, hice un mapeo completo de todas las ONG que trabajaran con niñez, que trabajaran con el tema educación»). Este elemento de selección nada dice respecto a la complejidad que pueda asumir el vínculo en el futuro. En muchos casos, las alianzas poseen mucho de «ir probando» con el transcurrir del tiempo, si los programas y proyectos propuestos permiten ir aumentando su oferta y cobertura.

Tanto es así, que las empresas entrevistadas indican que la concreción de las alianzas es un proceso de «madurez», que requiere «tiempo» y «profundidad», la mayoría de las veces, incremental («en general, con todas las fundaciones ha sido un continuo, un avanzar»).

2. *Calidad de gestión reconocida.* Un segundo criterio para que surja una colaboración es que la OSFL haya demostrado poseer una calidad reconocida en su gestión. Ello pasa por el tamaño de la organización y por el impacto de sus productos («yo creo que estar bien gestionado»). También se nombra la importancia de realizar una actividad en forma profesional, lo cual ayudaría a reforzar la confianza («el tema de la seriedad, por lo menos para mí, la seriedad, el profesionalismo y las confianzas»).
3. *Vínculo personal preexistente.* Un tercer criterio en el establecimiento de las alianzas corresponde a un vínculo personal preexistente entre quienes establecerán la colaboración. Este vínculo personal pasa siempre por un conocimiento previo de la OSFL por su experiencia o reconocimiento, o por una cercanía de amistad establecida con anterioridad entre los directivos de ambas organizaciones («no hay contrato de por medio, no hay nada, son alianzas que están basadas en las personas, en compromisos, ¿te fijas o no? Y las personas que están ahí detrás son fundamentales para el desarrollo del proyecto; sí, yo te diría que son las personas»). Este elemento parece ser fundamental no solo para la selección de las OSFL, sino también para la mantención e incremento del vínculo en el tiempo.

De acuerdo con nuestros registros, es posible identificar dos tipos de categorías que responderían a condiciones intervinientes:

1. *Claridad de la RSE.* En términos generales, la mayoría de las empresas entrevistadas posee una claridad en la línea de RSE a desarrollar, especializándose en ámbitos de acción específicos. Así por ejemplo, algunas empresas han asumido temas específicos para abordar necesidades de infancia y trabajo infantil; otra tiene un vínculo estrecho con una fundación relacionada con las comunidades, en la que ejerce una acción directa, y una tercera tiene vínculos con una OSFL que realiza acciones en educación y cultura. Solo una empresa parece no poseer un foco de acción concentrado en un solo ámbito, abordando variados elementos al mismo tiempo.
2. *Diferentes roles de las empresas asumidos en las alianzas de colaboración.* Entre ellos, identificamos al menos tres:

a) Rol de financistas de las acciones sociales y programas que llevan adelante las OSFL («el compromiso es que la empresa se compromete al financiamiento de la fundación con un monto anual, en UF (Unidad de Fomento), que ha ido cambiando en el tiempo, que creo que actualmente son nueve mil UF anuales más el 0,3% de las utilidades»).

b) Rol publicitario. Donde por medio de las acciones sociales ejercidas por la empresa se da un espacio de comunicación y publicidad a la OSFL, lo cual incluye el ejercicio del marketing social («campaña de marketing social, que es donde ponemos toda la red de sucursales, todos los ejecutivos comerciales, para captar recursos»).

c) Rol facilitador. Además de todo lo anterior, se espera que las empresas asuman un rol facilitador de diversas acciones que permitan mantener en funcionamiento la ASE. Por ejemplo, que sus trabajadores desarrollen voluntariados corporativos en las OSFL («hay grupos de voluntarios que durante el año apadrinan alguno de los jardines infantiles de la fundación»).

De acuerdo con nuestra investigación, es posible identificar cuatro categorías que responden a consecuencias en el paradigma de codificación de la teoría fundamentada:

1. *Traspaso de recursos humanos calificados.* La conformación de las alianzas de colaboración permite un flujo de recursos humanos desde la empresa hacia la OSFL, enriqueciendo, de esta manera, a la sociedad civil. Ello se expresa de dos maneras. Por un lado, como voluntariado corporativo, restringido a la ciudad de Santiago y sus alrededores. Por otro lado, como el involucramiento de ejecutivos de primera línea en los directorios de fundaciones o corporaciones («en el caso de la educación, de la fundación, Francisco [...], que hoy día es director [...], está a cargo de toda el área comercial, o sea, un ejecutivo de primera línea es director de la fundación»).
2. *Generación de conocimiento.* Un tema abordado con las empresas entrevistadas fue la generación de conocimientos o buenas prácticas que hayan surgido como instancias del desarrollo de las alianzas de colaboración. Se reconoce que las alianzas constituyen instancias para vincular a la empresa con la realidad del mundo social. También se entiende como la posibilidad de abordar de mejor manera a clientes comerciales antes no percibidos, cubiertos o descuidados («hacemos cursos de capacitación a microempresarios; se trabaja mucho con las

municipalidades»). Este es un elemento importante, pues se indica que las empresas saben de gestión, poseen voluntariado corporativo y visión de negocio, activos que se transfieren a las organizaciones no lucrativas («traspasar gestión a las fundaciones, que muchas veces eso, en un principio, las fundaciones no lo ven, pero después ven que los ojos empresariales las pueden ayudar mucho más que en dar los recursos»).

3. *Reputación como consecuencia de la RS.* Se considera que la reputación empresarial es una consecuencia y no una finalidad de la RS efectuada por la empresa. La reputación queda entendida como algo que se logra producto de un trabajo, que lleva tiempo conseguirla y debe estar vinculada a la sustentabilidad («si se cree que va a llegar a la reputación por la responsabilidad social, solo así, no, porque es de corto plazo»). Esta idea de reputación se comprende como generadora de valor económico producto de la relación, aunque la expresión de ese valor surge más bien como un ideal, como deseabilidad social más que como un elemento efectivo y tangible que pueda ser medido o que pueda ser atribuido exclusivamente a una relación de colaboración en particular con una OSFL («en el ámbito social y público nos conocen, los colegios nos llaman y nos dicen: “queremos entrar al programa”»).
4. *Impacto en los RR.HH.* Las empresas entrevistadas nos indicaron que las alianzas de colaboración planteaban claras implicancias en el desarrollo de los procesos de recursos humanos. Ello se expresa de dos maneras: a) como atracción de nuevos profesionales y b) como una mejora concreta en las tasas de contratación, aunque ninguna de las empresas entrevistadas posee indicadores de medición tangibles para avalar dicha afirmación. Otras consecuencias nombradas por las empresas en la gestión de RR.HH. son: a) mejora en el clima laboral producto de saber que se realiza una serie de acciones sobre la sociedad; b) mayor sentido de pertenencia e implicación de los trabajadores con las acciones realizadas por la empresa; c) mejora en el trato directo y atención de los clientes, y d) bajas tasas de rotación a raíz de la ASE. No obstante, estos cuatro elementos no se encuentran medidos por medio de correlaciones directas entre las acciones ejercidas por la ASE y los indicadores que los departamentos de RR.HH. registran.

Por último, presentamos, a modo de ejemplo, seis categorías que hemos identificado como estrategias de acción/interacción en nuestra investigación:

1. *Rol asumido por las gerencias.* Las empresas entrevistadas nos indicaron que existe un involucramiento activo de las gerencias en la conformación y mantención de las alianzas de colaboración con las OSFL. Ello se expresa mediante una inserción activa de los gerentes en las actividades y directorios de las OSFL, como consecuencia de esa relación específica, lo que se observa en tanto producto del desarrollo de una confianza entre ambas organizaciones («Yo diría que el involucramiento corporativo también es un gesto de confianza para la fundación»). Otro elemento importante del rol activo que asumen las gerencias se expresa en la necesidad de evaluar las actividades desarrolladas en conjunto, por medio de los programas de acción («este plan es evaluado por la primera línea de gerentes y el gerente general dos veces al año»), lo que implica que necesariamente la ASE se encuentra integrada a la estrategia de la empresa («cómo nos evaluamos, cómo monitoreamos; nosotros cumplimos un rol de monitoreo muy fuerte, de ver que el resto de las gerencias y las áreas estén cumpliendo y estén llevando a cabo las metas que tiene la sostenibilidad; se desarrolla un plan anual»).
2. *Comunicación en el desarrollo de los proyectos.* Para las empresas entrevistadas, mantener una comunicación fluida y bidireccional, que permita el desarrollo adecuado de los proyectos y programas ejecutados, pasa a ser un elemento fundamental. En función del reconocimiento de la relevancia con que se implica el público interno en la estrategia de RS, es que las empresas no solo comunican hacia la sociedad los logros de dicha colaboración, sino que también se dirigen a sus propios miembros, buscando así una validación interna, además de un impacto positivo en dimensiones que involucran la pertenencia, el clima laboral, la tasa de rotación, entre otros. Las estrategias de comunicación que se desarrollan en las alianzas de colaboración son las siguientes: a) Exposición de las ASE. Las empresas indican que habitualmente realizan exposiciones anuales de las acciones sociales a distintos públicos externos con los cuales se encuentran involucradas («nosotros tenemos un reporte social que lo mostramos una vez al año»); b) Publicidad interna de ASE. Otras empresas realizan en forma periódica una comunicación de los resultados de las alianzas de colaboración con su público interno («en general, el área de sostenibilidad se ha preocupado de que los trabajadores conozcan y estén al tanto, y toda la organización esté al tanto, de lo que hace la empresa»).

3. *Confianzas instauradas.* Otro elemento relevante dice relación con el desarrollo y permanencia de la confianza entre ambas partes para realizar un trabajo adecuado y profesional. También se observa el incremento de la relación en el desarrollo de nuevos programas a abordar en conjunto. Lo cual pasa a ser algo más que solo filantropía («uno va profundizando en la medida en que va teniendo confianza con los equipos, con quienes los dirigen, y viendo cómo actúan como fundación frente a la sociedad»).
4. *Escasa medición de las alianzas.* Las empresas analizadas indican que el desarrollo de la RS en Chile es un proceso que aún no permite generar mediciones constantes sobre las acciones realizadas, de manera que no se mide la consecución de los objetivos de la ASE («cuando tú haces una consulta a tus recursos humanos sobre, no sé, por ejemplo, “¿cómo coordinas que la relación con las comunidades se va a cruzar por aspectos internos?”, es muy normal andar escuchando discursos como: “¡Ah!, estás regalando dinero, pero no mejoras los beneficios”. Entonces siempre es muy difícil la medición»). Ello lleva asociado el hecho de un escaso interés por establecer metodologías e indicadores que ayuden a monitorear las acciones realizadas. Entre los argumentos que se indican para explicar este fenómeno, se señala que es muy difícil separar variables que tienden a ser multicausales («El problema es que, metodológicamente, es muy difícil separar la gestión de la sostenibilidad o de la responsabilidad social de muchos otros factores»), lo que impide también vincularlos a otros elementos, como por ejemplo, su incidencia en la reputación corporativa. No es extraño que la ausencia de metodologías e indicadores tenga una incidencia directa en la ASE desarrollada por las empresas, ya que si no se puede medir el logro del trabajo de las OSFL, la inversión de recursos no pasará a ser considerada más que filantropía.
5. *Involucramiento de los empleados.* Las empresas entrevistadas reconocen que sus empleados poseen una participación en la implementación de acciones de RSE, lo cual implica un involucramiento activo en las estrategias de ASE («Preguntarles, hacerlos partícipes, ponte tú, cuando hacemos la memoria de responsabilidad corporativa, que también tenemos diálogo, incorporamos los sindicatos, los empleados, y les preguntamos: ¿qué les parece lo que estamos publicando?, ¿están de acuerdo? o ¿cuáles son sus contribuciones?, ¿qué creen que deberíamos poner?, y después, en la memoria siguiente, tú les das respuesta a esas inquietudes que plantean»).

6. *Planificación en conjunto.* Las empresas entrevistadas indican que una de las características de los proyectos realizados en conjunto con las OSFL tiene que ver con una planificación activa de ambas partes, donde hay un mutuo involucramiento («la directora que tiene que ver con relaciones institucionales se involucra en los contenidos del libro, o sea, hay reuniones aquí semanales»). Ello conlleva la exigencia de establecer relaciones del tipo exclusivo entre la OSFL y la empresa. Se les estaría solicitando a las OSFL que mantengan una relación única que impediría realizar acciones de colaboración o aceptar donaciones con otras empresas («nosotros somos la empresa de la fundación X»).

## 2.6. Codificación selectiva

Ver cómo emerge una teoría toma tiempo. Comienza con el primer proceso de análisis que se ha hecho y no termina hasta la escritura final del informe o artículo. La integración de las categorías es un proceso de interacción entre el analista y los propios datos. A ella contribuye la *gestalt* analítica, que incluye quién es el analista, la evolución y maduración de la teoría que va desarrollando a lo largo del tiempo gracias a la inmersión en los datos y la acumulación de hallazgos que se han ido registrando en memos y diagramas. Aunque las claves de la forma en la cual se vinculan las categorías se pueden encontrar en los datos, solo cuando el analista reconoce las relaciones como tales, estas emergen. Ello no está exento de interpretación y selectividad.

La codificación selectiva es el proceso de codificación sistemática y concertada para desarrollar una categoría principal. Ella pretende la integración de la teoría y el logro de la parsimonia, es decir, la utilización de la menor cantidad de categorías y conceptos para explicar y comprender lo más posible de un fenómeno (Strauss 1987). Como es presumible, el proceso de análisis no puede realizarse de forma infinita, su propia tarea podría agobiar al más exhaustivo investigador. En este sentido, a medida que avanza el proceso, se limita la comparación teniendo siempre como criterio el nivel de la teoría y el de las categorías. En el primer caso, la teoría se consolida, en el entendido que las modificaciones son cada vez menores, pues el investigador compara el incidente de una categoría con sus propiedades. Las modificaciones que puedan realizarse tienen por objetivo dilucidar la lógica, eliminar del análisis propiedades no relevantes, integrar nuevos detalles y reducir.

La reducción consiste en que el investigador debe constatar la existencia de propiedades que se encuentran subyacentes —en el conjunto original de categorías o en sus propiedades— para formular la teoría con un conjunto más reducido de categorías de alto nivel conceptual. De esta manera, el

investigador logra satisfacer el criterio de parsimonia antes explicado y aumenta el alcance de la aplicabilidad de la teoría a un conjunto de situaciones, mientras que, a su vez, conserva una fuerte interrelación entre la explicación formulada y la información generada. Es en esta instancia de delimitación teórica donde resulta posible generar categorías con un alto valor selectivo —codificación selectiva—.

La emergencia de relaciones hipotéticas nos revela el comienzo del desarrollo teórico. Cuando las interrelaciones se vuelven más evidentes, otras categorías se combinan y cambian de posición en la estructura del análisis. El primer paso para la integración es determinar una categoría central. Esta categoría representa el fenómeno de la investigación. En un sentido amplio, consiste en todos los productos del análisis, condensados en unas cuantas palabras que parecen explicarnos «de qué se trata esta investigación». En el ejemplo que hemos analizando podría ser «la confianza como articuladora de la colaboración». Esta explicación es nuestra interpretación sobre el tema de la investigación. Una vez identificada la categoría central, ella pasa a guiar el análisis y el muestreo teórico. Los códigos, memos y la integración se desarrollan en relación con dicha categoría central. En este proceso se elaboran diagramas y se trazan mapas que permiten graficar las interrelaciones existentes entre las categorías.

En este momento del análisis, el investigador ya posee una serie de información codificada, asimismo, un conjunto de anotaciones o memos y la teoría. Las reflexiones que se han vertido en los memos constituyen el contenido que existe detrás de las categorías, los cuales se convierten en los temas principales de la teoría presentada en artículos científicos o libros de divulgación (Glaser y Strauss 1967). Con el objeto de escribir la teoría, el investigador debe volver a la información producida y realizar un procedimiento de comparación y cotejo entre sus anotaciones y cada categoría realizada. Cuando el investigador se encuentra convencido de que su marco de análisis conforma una explicación sustantiva y sistemática, es decir, se ha convertido ya en una teoría —y que además existe una exposición presumiblemente correcta del tema estudiado, donde se expresa de forma tal que otros científicos puedan contrastarla si van al campo—, entonces una explicación de tipo teórico puede ser publicada.

Strauss proporciona una lista de criterios que se pueden aplicar a una categoría para determinar si califica como central:

- Tiene que ser central. Otras categorías principales se puedan relacionar con ella.

- Debe aparecer con frecuencia en los datos. En todos o casi todos los casos hay indicaciones que apuntan al concepto.
- La explicación que se desarrolla a partir de relacionar las categorías es lógica y consistente —los datos no son forzados—.
- El nombre o la frase usados para describir la categoría central debe ser lo bastante abstracto para que pueda usarse para hacer investigaciones en otras áreas sustantivas, que lleven al desarrollo de una teoría general.
- A medida que el concepto se refina analíticamente por medio de su integración a otros conceptos, la teoría crece en profundidad y poder explicativo.
- El concepto puede explicar las variaciones, así como el asunto central al que apuntan los datos. Es decir, cuando varían las condiciones, la explicación se mantiene, aunque la manera como se expresa un fenómeno puede variar algo. También se deberían explicar los casos contradictorios o alternativos en términos de la idea central (1987, 36).

La teoría fundamentada plantea algunas técnicas que ayudan al analista a identificar la categoría central y la integración de los conceptos entre sí (Charmaz 2006; Strauss 1987; Strauss y Crobin 2002):

1. *Escribir el argumento de la historia.* Cuando el investigador comienza a pensar en la integración, a veces existen dificultades para articular su análisis. Una manera de desbloquearse es escribir unas pocas frases descriptivas sobre lo que «aparentemente ocurre aquí». A menudo, volver a la información, releer varias entrevistas u observaciones, ayuda a estimular el pensamiento. En esta situación no se busca un sentido detallado, sino general, deteniéndose y haciéndose preguntas tales como: ¿cuál es el asunto o problema principal con el que parecen estar luchando estas personas?, ¿qué resuena una y otra vez?, ¿qué es lo que se percibe aunque no se esté diciendo de manera directa? Ello puede ser realizado por medio de memos, o bien mediante una historia descriptiva.
2. *Usar diagramas.* En algunas oportunidades, los diagramas son más útiles que contar una historia para organizar las relaciones entre los conceptos. Los diagramas pueden ser herramientas integradoras valiosas. Le permiten al analista distanciarse de los datos y lo fuerzan a trabajar con conceptos y no con los detalles de los datos. Le exigen pensar sobre la lógica de las relaciones, pues si estas no están claras, los diagramas serán confusos y enredados. Si el analista ha hecho

- uso de estos durante todo el proceso de investigación, la sucesión de diagramas operacionales debe llevar a una historia integradora.
3. *Revisar y clasificar los memos.* A medida que avanza la investigación, los memos se hacen más abstractos. Ellos contienen la base de la integración, en especial si el analista ha identificado de manera sistemática las propiedades de los conceptos junto a sus dimensiones. Se espera que los investigadores, por medio de los memos, identifiquen relaciones entre categorías, e incluso comiencen a buscar nombres «propios» para la categoría central con el fin de que, luego, describan conceptualmente las propiedades y dimensiones particulares que aparecían en sus datos. Posteriormente, pueden redactar sus hallazgos y describir cómo se extienden las conceptualizaciones de los datos o cómo encajan con la literatura existente.

Dos elementos adicionales ayudan en el proceso de codificación selectiva. Refinar la teoría y completar las categorías que hasta el momento el investigador ha desarrollado pobremente (Strauss y Corbin 2002). Refinar la teoría consiste en revisar el esquema para buscar su consistencia interna y brechas en la lógica, completar las categorías poco desarrolladas, recortar las excedentes y validar el esquema. El esquema teórico debe fluir de manera lógica y no presentar inconsistencias. Si los memos sobre el argumento de la historia y los diagramas son claros, debe haber lógica y consistencia. Un buen lugar de comienzo es la categoría central, la cual queda definida en términos de propiedades y dimensiones. Para el caso del ejemplo que hemos trabajado, debe quedar claro qué es confianza. La confianza varía en razón de **actores, tipos, formas, fases y resultados** (propiedades).

Para el segundo elemento, completar las categorías poco desarrolladas, se busca la densidad, identificando todas las propiedades —dentro de lo razonable, de acuerdo con las características de la investigación que estamos llevando a cabo— y las dimensiones sobresalientes de una categoría. Por ello, se ha logrado variación y se le ha dado precisión a una categoría, para aumentar el poder explicativo de la misma. Las categorías poco desarrolladas aparecen cuando se están haciendo los diagramas y clasificando los memos. Se pueden completar las categorías revisando los memos o los datos «crudos», buscando datos que se hayan pasado por alto. También se puede volver al campo o recolectar datos selectivos sobre la categoría por medio del muestreo teórico. El criterio definitivo para determinar si el proceso de recolección de datos puede finalizarse o no continúa siendo el de saturación teórica —el análisis de los datos no sugiere la emergencia de propiedades y dimensiones nuevas—.

## Conclusiones

Este capítulo ha tenido como objetivo presentar los conceptos básicos y procesos distintivos que permiten a un investigador iniciado llevar adelante un análisis de datos utilizando la teoría fundamentada. Para ello nos hemos valido de un lenguaje sencillo y didáctico que, sin traicionar el espíritu original propuesto por sus fundadores, tenga en consideración nuestra propia experiencia en la enseñanza de esta metodología en distintas universidades, con alumnos de pre y posgrado. Del mismo modo, se han incorporado ejemplos provenientes de nuestras propias investigaciones, en el entendido que ellos podrían ayudar de mejor forma al acercamiento, utilización y clarificación de procesos y conceptos críticos.

La práctica de la teoría fundamentada ayuda a los investigadores a controlar sus propios procesos de investigación e incrementar el poder analítico de su trabajo, alejándolo de las meras descripciones tan en boga en la metodología cualitativa (Glaser 1978, 1992, 1998, 2001, 2002; Glaser y Strauss 1967; Strauss 1987; Strauss y Cobin 2002). Su propuesta inicial animó, desde su aparición, a desarrollar nuevas explicaciones sobre áreas sustantivas de interés, defendido el retraso en la revisión de la literatura asociada para evitar ver el mundo a través de un lente ajeno. Consistente con este razonamiento, la propuesta elaborada por Glaser y Strauss se alejó de las teorías lógico-deductivas, sin transar el nivel conceptual en el proceso de análisis, manteniéndose fiel a los siguientes criterios: un estrecho vínculo con los datos, utilidad de proponer una guía de investigación, densidad conceptual, durabilidad en el tiempo, flexibilidad y poder explicativo (Glaser 1978, 1992; Glaser y Strauss 1967).

Un último criterio que deseamos expresar en este capítulo dice relación con la utilización flexible de los conceptos y fases que hemos descrito. El espíritu original de la propuesta elaborada por Glaser y Strauss animaba a los investigadores a seguir los pasos propuestos por la teoría fundamentada como un conjunto de procedimientos que actuarán como una guía útil de su propio desarrollo investigativo. Justamente este espíritu flexible le ha otorgado reconocimiento y aceptación a nivel mundial desde diversas disciplinas que indagan disímiles áreas sustantivas de interés. Animamos a los investigadores interesados en esta propuesta a adaptar sus conceptos y fases de la forma en que les resulte más provechosa, teniendo siempre en cuenta el horizonte de avanzar hacia explicaciones teóricas de mayor complejidad.

## Bibliografía

- ATKINSON, P., COFFEY, A. y DELAMONT, S. 2003. *Key Themes in Qualitative Research: Continuities and Changes*. Nueva York: Rowan and Littlefield.
- CHARMAZ, K. 2000. «Constructivist and objectivist grounded theory». En *Handbook of Qualitative Research*, editado por N. K. Denzin e Y. Lincoln, 509-535. Thousand Oaks: SAGE.
- . 2006. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. Londres: SAGE.
- CLAM, J. 2000. «System's Sole Constituent, the Operation: Clarifying a Central Concept of Luhmannian Theory». *Acta Sociológica* 43: 63-72.
- FLORES, R. 2009. *Observando observadores: una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- FLORES, R. y NARANJO, C. 2006. «Uso del capital social en la generación de asociatividad en pequeñas organizaciones familiares campesinas». *Revista de Trabajo Social* 73 (1): 99-109.
- FLORES, R. y RODRÍGUEZ, D. 2013. «El cuestionamiento realizado por organizaciones ciudadanas al accionar de las empresas chilenas: Un análisis cualitativo». *Revista Sociológica* 79 (28): 167-198.
- GLASER, B. G. 1978. *Theoretical Sensitivity*. San Francisco: Sociology Press.
- . 1992. *Basics of Grounded Theory Analysis. Emergence vs Forcing*. Mill Valley: Sociology Press.
- . 1994. *More Grounded Theory*. Mill Valley: Sociology Press.
- . 1998. *Doing Grounded Theory. Issues and Discussions*. Mill Valley: Sociology Press.
- . 2001. *The Grounded Theory Perspective: Conceptualization Contrasted with Description*. Mill Valley: Sociology Press.
- . 2002. «Constructing Grounded Theory?». *Forum qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* 3 <<http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/3-02/3-02graser-e-htm>>.
- . 2003. *Conceptualization Contrasted with Description*. Mill Valley: Sociology Press.
- GLASER, B. G. y STRAUSS, A. L. 1965. *Awareness of Dying*. Chicago: Aldine.
- . 1967. *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago: Aldine.
- . 1968. *Time for Dying*. Chicago: Aldine
- . 1971. *Status Passage*. Chicago: Aldine.
- GIBSON, B., GREGORY, J. y ROBINSON, P. 2005. «The Intersection between Systems Theory and Grounded Theory: The Emergence of the Grounded Systems Observer». *Qualitative Sociology Review* 1 (2) <[http://www.qualitativesociologyreview.org/ENG/archive\\_eng.php](http://www.qualitativesociologyreview.org/ENG/archive_eng.php)>.

- JONES, D., MANZELLI, H. y PECHENY, M. 2004. «La teoría fundamentada: su aplicación en una investigación sobre vida cotidiana con VIH/SIDA y con hepatitis C». En *Metodologías cualitativas en ciencias sociales: modelos y procedimientos de análisis*, A. Kornblit, 47-76. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- MERTON, R. K. 2002. *Teoría y Estructuras Sociales*. México: Fondo de Cultura Económica.
- MILLS, J., BONNER, A. y FRANCIS, K. 2006. The Development of Constructivist Grounded Theory. *International Journal of Qualitative Methods* 5 (1). <[http://www.ualberta.ca/iiqm/backissues/5\\_1/pdf/mills.pdf](http://www.ualberta.ca/iiqm/backissues/5_1/pdf/mills.pdf)>
- MORSE, J. M. y FIELD, P. A. 1995. *Qualitative Research Methods for Health Professionals*. Thousand Oaks: SAGE.
- NARANJO, C. 2013. «Inequidades y barreras de género experimentadas por mujeres chilenas en el ejercicio del emprendimiento». En *Emprendimiento con Perspectiva de género en la Economía Social*. Actas IX Congreso Estatal Isonomía Sobre Igualdad entre Mujeres y Hombres, España.
- RODRÍGUEZ, D., FLORES, R. y MIRANDA, P. 2013a. «La prueba de la eficiencia: Un estudio de casos de las relaciones de colaboración que mantienen empresas con organizaciones sin fines de lucro en Chile». *Sociologías* 15 (32): 256-284.
- . 2013b. «Alianzas entre empresas lucrativas y organizaciones sin fines de lucro (OSFL). Estudios de casos en Chile». *Universum* 1 (28): 173-202.
- STRAUSS, A. 1969. *Mirrors and Masks*. Mill Valley: Sociology Press.
- . 1987. *Qualitative Analysis for Social Scientists*. Nueva York: Cambridge University Press.
- . 1995. «Notes on the Nature and Development of General Theories». *Qualitative Inquiry* 1: 7-18.
- STRAUSS, A., y CORBIN, J. 1994. «Grounded Theory Methodology: An Overview». En *Handbook of Qualitative Research*, editado por N. K. Denzin y Y. S. Lincoln, 273-285. Thousand Oaks: SAGE.
- . 2002. *Bases de la investigación cualitativa*. Colombia: Universidad de Antioquia.