

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA

**Dr. Roberto Hernández-Sampieri**  
Director del Centro de Investigación y  
del Doctorado en Administración  
*Universidad de Celaya*

**Dra. Christian Paulina Mendoza Torres**  
*Universidad de Celaya*  
*Universidad Tecnológica Laja Bajío*



MÉXICO • AUCKLAND • BOGOTÁ • BUENOS AIRES • GUATEMALA • LONDRES  
MADRID • MILÁN • MONTREAL • NUEVA DELHI • NUEVA YORK • SAN FRANCISCO  
SAN JUAN • SANTIAGO • SAO PAULO • SIDNEY • SINGAPUR • ST. LOUIS • TORONTO

**Gerente de portafolio de Universidades:** Gabriela López  
**Desarrollador de Contenido Senior:** Marcela Rocha  
**Desarrollador de Contenido:** Cristina Tapia Montes de Oca

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA**

*Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni parcial ni totalmente, ni registrada en/o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni formato, por ningún medio, sea mecánico, fotocopiado, electrónico, magnético, electroóptico o cualquier otro, sin el permiso previo y por escrito de la editorial.*



DERECHOS RESERVADOS © 2018 respecto a la primera edición por:  
McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Edificio Punta Santa Fe  
Prolongación Paseo de la Reforma 1015, Torre A,  
Piso 16, Col. Desarrollo Santa Fe,  
Delegación Álvaro Obregón  
C.P. 01376, Ciudad de México  
Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana Reg. No. 736

**ISBN: 978-1-4562-6096-5**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 INF 23 22 21 20 19 18  
Impreso en México *Printed in Mexico*

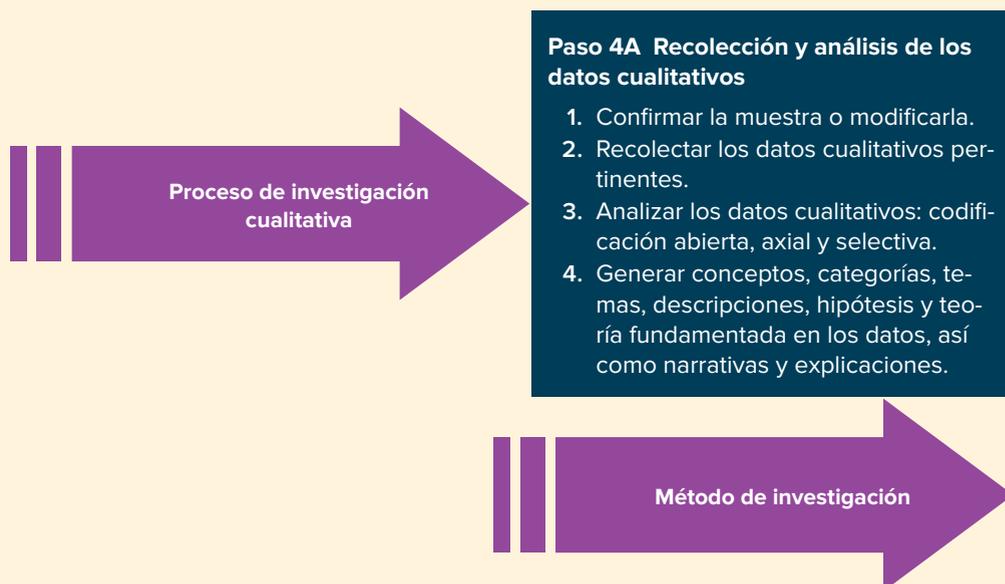
# CAPÍTULO 13

## Recolección y análisis de los datos en la ruta cualitativa



Intentar capturar el amor profundo de un padre o una madre hacia sus hijos, comprender cómo las envidias afectan el rumbo de ciertas empresas, entender por qué un individuo es capaz de privar a otro de la vida mientras que hay seres humanos que dedican su existencia con pasión a salvar las vidas de los demás, recoger las experiencias de un experto en manufactura que lleva medio siglo trabajando en ciertos procesos o conocer los sentimientos de alguien que ha sido diagnosticado con una enfermedad terminal son cuestiones que requieren el enriquecedor proceso cualitativo.

Roberto Hernández-Sampieri



### Objetivos de aprendizaje

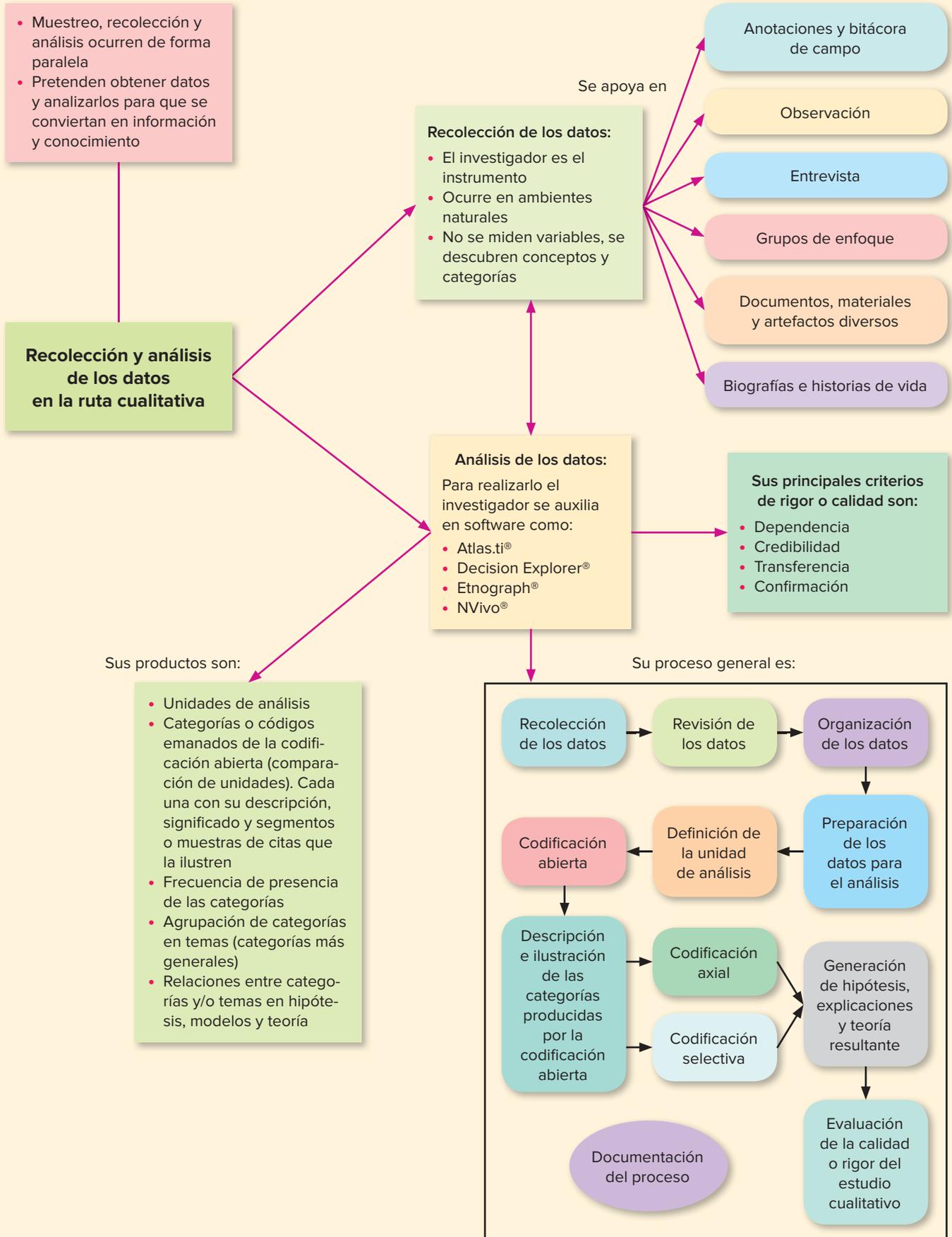
Al terminar este capítulo, el alumno será capaz de:

1. Entender la estrecha relación que existe entre la selección de la muestra, la recolección y el análisis de los datos en el proceso cualitativo.
2. Comprender quién recolecta los datos en la investigación cualitativa.
3. Conocer los principales métodos para auxiliarse en la recolección de datos cualitativos.
4. Efectuar análisis de datos cualitativos.

### Síntesis

En el capítulo se considera la estrecha vinculación que existe entre la conformación de la muestra, la recolección de los datos y su análisis. Asimismo, se revisa el papel del investigador en dichas tareas.

Los principales métodos que te auxilian para recabar datos cualitativos son la observación, la entrevista, los grupos de enfoque, la recolección de documentos y materiales y las historias de vida.

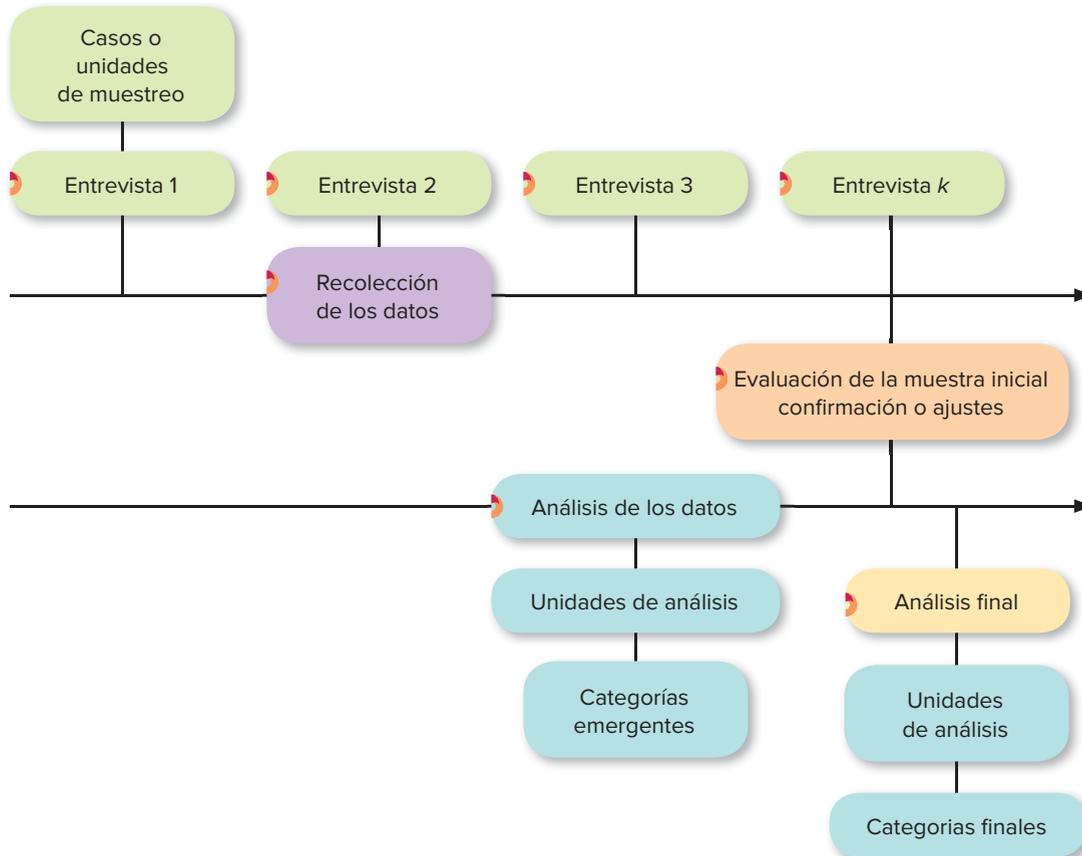


El análisis cualitativo implica que organices los datos recogidos, los transcribas cuando resulte necesario y los codifiques. La codificación tiene dos planos o niveles: del primero se generan unidades de significado y categorías (codificación abierta), y del segundo emergen temas o categorías más generales (codificación axial) y se determina la categoría o tema central (codificación selectiva). En base a estas acciones de codificación estableces relaciones entre conceptos y, al final, produces una teoría enraizada en los datos.

El análisis cualitativo es iterativo y recurrente, y puedes efectuarlo con la ayuda de programas computacionales como Atlas.ti® y Decision Explorer®, cuyas demostraciones (demos) podrás descargarlas del Centro de recursos en línea de la obra. De igual forma, en este medio, hemos puesto a tu disposición un sencillo manual para Atlas.ti® en PDF y múltiples ejemplos en diferentes áreas.

## Hemos ingresado al campo y elegimos una muestra inicial, ¿qué sigue en la ruta cualitativa?

Como te hemos mencionado en varias ocasiones, la ruta o proceso cualitativo no es lineal ni lleva una secuencia tan marcada como el proceso cuantitativo. Las etapas constituyen más bien acciones que efectúas para cumplir con los objetivos de la investigación y responder a las preguntas del estudio; son fases que se yuxtaponen, además de ser iterativas y recurrentes. No hay momentos en el proceso en el que podamos decir: aquí terminó esta etapa y ahora sigue tal etapa. Al ingresar al campo o ambiente, por el simple hecho de observar lo que ocurre ya estás recolectando y analizando datos, y en esta labor puede ir ajustándose la muestra. Muestreo, recolección y análisis son actividades casi paralelas. Desde luego, no siempre la muestra inicial cambia. Así que, aunque veremos los temas pertinentes a la recolección y análisis, uno por uno, no debes olvidar la naturaleza del proceso cualitativo, la cual se representa en la figura 13.1.



**Figura 13.1** Naturaleza del proceso cualitativo ejemplificada con un tipo de recolección de datos: la entrevista.

En la figura se pretende mostrar el procedimiento usual de recolección y análisis de los datos con el método de las entrevistas, pero pueden ser sesiones en grupo, revisión de documentos o de artefactos, observaciones u otro método para recabar información.

Recoges datos —en la muestra inicial o unidades de muestreo—, defines la unidad de análisis y examinas varias unidades. Al hacerlo, evalúas si la unidad es apropiada de acuerdo con el planteamiento del problema y la definición de la muestra inicial. Si es adecuada la unidad, la mantienes, cuando no, la modificas. Continúas analizando otras unidades en los datos y confirmas o no la muestra inicial. Ahora, hagamos algunas consideraciones.

## La recolección de los datos desde el enfoque cualitativo

Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, otros seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada unidad de muestreo. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, prácticas, experiencias, vivencias y roles manifestados en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. Y normalmente, tales datos están expresados en narrativas de distintos tipos: escritas, verbales, visuales (como fotografías e imágenes), auditivas (sonidos y grabaciones de audio), audiovisuales (por ejemplo, videos), artefactos, etcétera.

Esta clase de datos es muy útil para capturar y entender los motivos subyacentes, los significados y las razones del comportamiento humano. Asimismo, no se reducen solo a números para ser analizados estadísticamente (Savin-Baden y Major, 2013; Stake, 2010; Firmin, 2008; y *Encyclopedia of Evaluation*, 2004), pues, aunque a veces sí se efectúan conteos, no es tal el fin último de los estudios cualitativos.

La **recolección de datos** ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de muestreo. En el caso de personas, en su vida diaria: cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan, etcétera.

Ahora bien, ¿cuál es el instrumento de recolección de los datos en el proceso cualitativo? Cuando en un curso se hace esta pregunta, la mayoría de los alumnos responden: son varios los instrumentos, como las entrevistas o los grupos de enfoque; lo cual es parcialmente cierto. Pero, la verdadera respuesta y que constituye una de las características fundamentales del proceso cualitativo es: **el propio investigador**. Sí, el investigador es quien, mediante diversos métodos o técnicas, recoge los datos (él es quien observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones grupales, etc.). No solo analiza, sino que es el medio de obtención de la información. Por otro lado, en la indagación cualitativa los instrumentos auxiliares no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, anotaciones, etc. Estas técnicas se revisarán más adelante. Además, puede recolectar datos de diferentes tipos: lenguaje escrito, verbal y no verbal, conductas observables e imágenes (Lichtman, 2013 y Morse, 2012). Su reto mayor consiste en introducirse al ambiente y mimetizarse con este, pero también en captar lo que las unidades o casos expresan y adquirir una comprensión profunda del fenómeno estudiado.

Seguramente a estas alturas te preguntarás: ¿qué tipos de unidades de análisis pueden considerarse para examinar las unidades de muestreo, casos o información recabada en la ruta cualitativa? Primero, tal y como te hemos señalado, puedes tener una o más clases de unidades de análisis. Segundo, el tipo de unidad de análisis que defines o selecciones depende de la naturaleza de los datos recolectados y del instrumento que hayas usado para ello. Por ejemplo, las unidades de análisis en observaciones directas pueden ser distintas de las unidades para analizar grabaciones de entrevistas. A veces las unidades de análisis son líneas de texto o párrafos, otras veces, pueden ser intervenciones de individuos o

**Recolección de datos cualitativos** Acopio de datos narrativos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de muestreo.

**Instrumento de recolección de los datos cualitativos** Es el investigador, auxiliándose de diversas herramientas como las entrevistas, la observación y las sesiones grupales.

episodios de interacción entre personas, etc. Más adelante, cuando revisemos el proceso de análisis cualitativo regresaremos a este punto.

## El papel del investigador en la recolección de los datos cualitativos

En la indagación cualitativa, los investigadores deben establecer formas inclusivas para descubrir las visiones múltiples de los participantes y adoptar papeles más personales e interactivos con ellos. Como investigador debes ser sensible, genuino y abierto, y nunca olvidar por qué estás en el contexto. Lo más difícil es crear lazos de amistad con los participantes y mantener al mismo tiempo una perspectiva interna y otra externa. En cada estudio debes considerar qué papel adoptas, en qué condiciones lo haces e ir acoplándote a las circunstancias. Desde luego, adquiere siempre una postura reflexiva y procura minimizar la influencia que sobre los participantes y el ambiente pudieran ejercer tus creencias, fundamentos o experiencias de vida asociadas con el problema de estudio (Grinnell y Unrau, 2007). Se trata de que no interfieran en la recolección de los datos para que obtengas la información de los individuos tal como la revelan.

Algunas recomendaciones que podemos hacerte al respecto son:

1. No inducir respuestas y comportamientos de los participantes.
2. Lograr que los participantes narren sus experiencias y puntos de vista sin enjuiciarlos ni criticarlos.
3. Tener varias fuentes de datos, personas distintas mediante métodos diferentes.
4. Recordar que cada cultura, grupo e individuo representa una realidad única. Por ejemplo, los hombres y las mujeres experimentan el mundo de manera distinta, los jóvenes urbanos y los campesinos construyen realidades diferentes, etc. Cada quien percibe el entorno social desde la perspectiva generada por sus creencias y tradiciones. Por ello, los testimonios de todos los individuos son importantes y el trato siempre es el mismo, respetuoso. No se puede ser sexista o racista.
5. No hablar de miedos o angustias ni preocupar a los participantes. Tampoco tratar de darles terapia, pues no es el papel del investigador; lo que sí puedes hacer es solicitar la ayuda de profesionales y recomendar a los participantes que los consulten.
6. Rechazar de manera prudente a quienes tengan comportamientos machistas o impropios contigo como investigador, con tus colegas y con los demás participantes. No ceder a ninguna clase de chantaje.
7. Nunca poner en riesgo tu seguridad personal ni la de los participantes.
8. Cuando son varios los investigadores, conviene efectuar reuniones para evaluar los avances y analizar si el ambiente o lugar, las unidades y la muestra son las adecuadas.
9. Leer y obtener la mayor información posible del lugar o contexto antes de adentrarte en él.
10. Platicar frecuentemente con algunos participantes para conocer más a fondo dónde estás ubicado y comprender su cotidianidad, además de lograr que acepten tu participación. Por ejemplo, en una comunidad conversarías con algunos vecinos, sacerdotes, médicos, profesores o autoridades; en una fábrica, con obreros, supervisores, personas que atienden el comedor, etcétera.
11. Participar en alguna actividad para acercarte a las personas y lograr empatía.

Como investigador debes lidiar con tus emociones, no negarlas, pues son fuentes de datos, pero es necesario evitar que influyan en los resultados. Por esta razón es conveniente tomar notas personales.

Los datos se recolectan con métodos que también pueden cambiar con el transcurso del estudio. Veamos las principales herramientas del investigador cualitativo.

## Observación

En la investigación cualitativa necesitas estar entrenado para observar, que es diferente de ver (lo cual hacemos cotidianamente). Es una cuestión de grado. Y la observación investigativa no se limita al sentido de la vista, sino a todos los sentidos. Por ejemplo, si te encuentras en una iglesia (como

la de San Juan Chamula descrita en el capítulo 11), debes prestar atención a lo que te dice el olor a pino, incienso y humo, lo mismo cuando suena la campana o se escuchan las plegarias.

Los propósitos esenciales de la observación en la inducción cualitativa son:

- a) Explorar y describir ambientes, comunidades, subculturas y los aspectos de la vida social, analizando sus significados y a los actores que la generan (Patton, 2015).
- b) Comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones, experiencias o circunstancias, los eventos que suceden al paso del tiempo y los patrones que se desarrollan (Miles *et al.*, 2014).
- c) Identificar problemas sociales (Daymon, 2010 y Grinnell, 1997).
- d) Generar hipótesis para futuros estudios.

Durante décadas, los zoólogos, naturalistas y etólogos han confiado en la observación para entender el comportamiento de ciertas especies de animales (Wells, 2010).

Respecto a tales propósitos, ¿qué cuestiones son importantes para la observación? Aunque cada investigación es distinta, Angrosino y Rosenberg (2012), Willig (2008a), Anastas (2005), Rogers y Bouey (2005) y Esterberg (2002) proporcionan una idea de los elementos más específicos que puedes observar, además de las propias unidades de muestreo, todo en concordancia con tu planteamiento del problema de investigación.

- *Ambiente físico* (entorno): tamaño, distribución, señales, accesos, sitios con funciones centrales (iglesias, centros del poder político y económico, hospitales, mercados y otros); además, resultan muy importantes nuestras impresiones iniciales. El ambiente puede ser muy grande o pequeño, desde un quirófano, un arrecife de coral o una habitación, hasta un hospital, una fábrica, un barrio, una población o una megaciudad. Se recomienda elaborar un mapa del ambiente.
- *Ambiente social y humano*: formas de organización en grupos, patrones de vinculación (propósitos, redes, dirección de la comunicación, elementos verbales y no verbales, jerarquías y procesos de liderazgo, frecuencia de las interacciones). Características de los grupos y participantes (edades, orígenes étnicos, niveles socioeconómicos, ocupaciones, género, estados maritales, vestimenta, atuendos, etc.); actores clave; líderes y quienes toman decisiones; costumbres. Además de tus impresiones iniciales al respecto, es conveniente trazar un mapa de relaciones o redes.
- *Actividades* (acciones) *individuales y colectivas*: ¿qué hacen los participantes? ¿A qué se dedican? ¿Cuándo y cómo lo hacen? (desde el trabajo hasta el esparcimiento, el consumo, el uso de medios de comunicación, el castigo social, la religión, la inmigración y la emigración, los mitos y rituales, etc.). ¿Cuáles son los propósitos y las funciones de cada actividad?
- *Artefactos* que utilizan los participantes y funciones que cubren.
- *Hechos relevantes, eventos e historias* (ceremonias religiosas o paganas, desastres, guerras) ocurridas en el ambiente y a los individuos (pérdida de un ser querido, matrimonios, infidelidades y traiciones). Se pueden presentar en una cronología de sucesos o, en otro caso, ordenados por su importancia.
- *Retratos humanos* o descripciones de los participantes.

Y esta es una lista parcial. Desde luego, no todos los elementos se aplican a todos los estudios cualitativos, como tampoco todas las herramientas para recolectar datos narrativos. Los elementos se van convirtiendo en datos que darán pie a las unidades de análisis; además, no los determinas de antemano, ya que surgen de tu misma inmersión y observación. Así, defines las unidades de análisis (una o más, de acuerdo con los objetivos y preguntas de investigación y la inmersión en el campo). A esto nos referimos al decir que la observación va enfocándose.

### Ejemplo

#### De enfoque paulatino y progresivo en la observación

Supongamos que decides analizar la relación entre pacientes con cáncer terminal y sus médicos para entender los lazos que se generan conforme se desarrolla la enfermedad, así como el significado que tiene la muerte para cada grupo. Eliges un ambiente: un hospital de tu ciudad.

(Continúa)

(Continuación).

En la inmersión inicial observarías el hospital y su organización social (ambiente físico: qué tan grande es, cuántas camas tiene, cómo es su distribución, cómo son los pabellones, las salas de hospitalización, las estancias, el restaurante y demás espacios; su estructura organizacional —jerarquías—; su ambiente social: grupos, vínculos, quiénes son los líderes, costumbres, servicio al paciente y otros aspectos). Es necesario entender todo lo que rodea a la relación que te interesa.

Posteriormente, la observación se centraría en la interacción del médico y el paciente. Como resultado de las observaciones en la inmersión, elegirías ciertos médicos y a sus pacientes. Para finalizar, podrías seleccionar episodios de interacción y observarlos. La observación va enfocándose hasta llegar a las unidades de análisis vinculadas con el planteamiento del problema, el cual va evolucionando.

Un ejemplo de unidades de observación, después de que se fue enfocando el proceso, lo proporciona Morse (1999) en un estudio con pacientes que llegaban traumatizados y con evidentes muestras de dolor a la sala de urgencias. La investigación pretendió explorar el significado de confortar por parte de las enfermeras, considerando el contexto y el proceso en el que se reanimaba al individuo. Se observó —entre otras dimensiones— las estrategias verbales y no verbales que utilizaban las enfermeras, el tono y volumen de las conversaciones y las funciones que cumplía ese comportamiento. A continuación, reproducimos un diálogo entre paciente y enfermera de dicho estudio.

Paciente: aaaah, aaah (llorando).

Enfermera: me voy a quedar junto a ti. ¿Está bien? (7:36). Me voy a quedar junto a ti hasta... ¿Está bien?

Paciente: ugh, ugh, ugh, ugh, ugh, ugh, ugh (llorando).

Enfermera: ha sido mucho tiempo, querida. Yo lo sé, sé que duele.

Paciente: ugh, ugh, ugh, ugh, oooh (llorando).

Enfermera: no llores, querida; yo sé, querida, yo sé... Está bien.

Paciente: agh, agh, agh, aaaagh (llorando).

Enfermera: está bien, querida. No llores (7:38).

Paciente: aaah, aaah (llorando).

Enfermera: oh, está bien; sé que duele, querida. Está bien, está bien.

Paciente: agafooo (llorando).

Enfermera: lo sé.

Paciente: ¡diles que ya paren! (llorando y gritando).

Enfermera: necesitan detenerte las piernas hasta ahorita, querida. ¿Está bien? En un rato las van a dejar, ¿está bien? (7:40)... Necesitan detenerte las piernas derechas. Eres una niña grande... Es... es... es importante, ¿está bien? Voy a estar aquí contigo; voy a tomarte la mano.

¿Está bien? Tú me vas a tomar de la mano, ¡eh!



Médicos investigadores analizando reportes de sus pacientes.

El anterior diálogo podría ser una unidad para analizar (o bien, cada intervención del paciente o enfermera). Después de recolectar varias unidades, se analizan los datos que generan.

En el ejemplo, el ambiente natural y cotidiano es la sala de emergencias. También se ha reiterado que parte de la observación consiste en tomar notas para ir conociendo el contexto, sus unidades (participantes, cuando son personas) y las relaciones y eventos que ocurren, así como interpretarlas.

## Los formatos de observación

Durante la observación en la inmersión inicial puedes o no utilizar un formato. A veces, es tan simple como una hoja dividida en dos: de un lado se registran las anotaciones descriptivas de la observación y del otro las interpretativas (Cuevas, 2009).

Conforme *avanza la inducción* puedes ir generando listados de elementos que no debes dejar fuera y unidades que deben analizarse. Por ejemplo, al inicio de la investigación sobre la Guerra Cristera, los templos eran unidades de análisis que fueron observadas en su totalidad; cada área del recinto era visualizada con sumo cuidado. Después de observar algunas iglesias, se comenzó a buscar marcas o rastros de las acciones armadas<sup>1</sup> (orificios de bala en el exterior de las edificaciones y en el interior, daños provocados por proyectiles de cañones), así como evidencias de que fueron usadas como cuarteles (en algunos templos se encontraron marcas que indicaban que se habían utilizado como tales: huecos para sostener los maderos donde se ataban a los caballos, perímetros con vestigios de viejas caballerizas o bodegas para almacenar víveres).<sup>2</sup> Desde luego, las conjeturas sobre lo observado se confirmaban en las entrevistas con los supervivientes. También se observaba si había imágenes religiosas de la época y a quiénes representaban.

Otro caso sería el de evaluar cómo se atiende a los clientes, después de observar con profundidad el ambiente y varios casos; de este modo, podemos determinar cuestiones en las cuales nos tenemos que enfocar: condición en que llega el cliente (malhumorado, contento, muy enojado, tranquilo, etc.), quién o quiénes lo reciben y atienden, cómo lo tratan (con cortesía, de forma grosera, con indiferencia), qué estrategias utilizan para proporcionarle servicio, etc. El planteamiento del problema (y su evolución) ciertamente te ayuda a particularizar las observaciones. Día con día, el investigador decide qué es conveniente observar o qué otras formas de recolección de los datos es necesario aplicar para obtener más datos, pero siempre con la mente abierta a nuevas unidades y temáticas.

*Después de la inmersión inicial y de que sabes ya en qué elementos enfocarte*, puedes diseñar ciertos formatos de observación. A continuación, veremos un ejemplo. Cabe señalar que se presenta con comentarios y datos. En el capítulo 12 adicional del Centro de recursos en línea (“Profundización en temáticas de la investigación cualitativa”) podrás encontrar otros ejemplos de formatos de observación.



## Ejemplo

### Guía de observación para el inicio del estudio sobre la moda y la mujer mexicana

Un estudio (que será presentado como ejemplo de investigación mixta) sobre la moda y la mujer mexicana (Costa y Hernández-Sampieri, 2002), cuya indagación pretendía —entre otras cuestiones— conocer el concepto de la moda entre las mujeres mexicanas y cómo lo vinculaban a una gran cadena de tiendas departamentales.

Se inició inductivamente. Primero se realizó una inmersión en el ambiente (en este caso, los departamentos o secciones de ropa para damas adultas y adolescentes de las tiendas de la cadena en cuestión). Después se observó, de manera abierta durante una semana, la conducta de compra de distintas mujeres en tales secciones. De esta observación (que evidentemente no se guiaba por un formulario o formato) se precisaron algunos elementos que deberían considerarse y se elaboró una guía de observación, para continuar con más observaciones enfocadas.



Se observó de manera abierta la conducta de compra de distintas mujeres en tiendas departamentales.

<sup>1</sup> Desde la Guerra Cristera de 1926 a 1929 y la segunda Cristiada, no ha habido ningún conflicto armado que comprenda a la población, por lo que se asumió que las marcas eran de dichas guerras. Un análisis que relaciona el tipo de rastro con el arma puede ayudar, pero cabe señalar que el armamento cristero lo siguen utilizando algunos campesinos.

<sup>2</sup> En el capítulo 11 se mostró una fotografía de ejemplo de tales marcas.

**Fecha:** 6/VIII/02

**Lugar:** tienda de Cuernavaca.

**Observador:** RGA **Hora de inicio:** 11:20

**Hora de terminación:** 13:30

**Episodio:** desde que la cliente ingresa al área de ropa y accesorios para mujeres y hasta que sale.

**Sección a la que se dirige primero:** ropa casual (cómoda).

**Prendas y marcas de ropa que elige ver:** vestidos (marcas: Marcía, Rocío, Valente), blusas (Rocío, Clareborma). Colores de los vestidos: blanco, azul marino, negro. Colores de las blusas: blanco y azul marino.

**Prendas y marcas de ropa que decide probarse:** vestido (Rocío) y blusas (Clareborma). Colores de los vestidos: blanco y azul marino. Colores de las blusas: blanco y azul marino.

**Prendas y marcas de ropa que decide comprar:** vestido (Rocío) color blanco.

**Tiempo de estancia en la sección:** 60 minutos.

**Sección a la que se dirige después (segundo lugar):** vestidos de noche (para fiesta).

**Prendas y marcas de ropa que decide ver:** vestidos de seda negra (Rocío).

**Prendas y marcas de ropa que decide probarse:** ninguna.

**Prendas y marcas de ropa que decide comprar:** ninguna.

**Tiempo de estancia en la sección:** 30 minutos.

**Sección a la que se dirige en tercer lugar:** accesorios para dama.

**Prendas y marcas que decide ver:** brazaletes de fantasía dorados (Riggi), relojes negros (Moss) y bufandas negras, cuadros verdes y azules (La Escocesa y Abril).

**Prendas y marcas de ropa que decide probarse:** bufanda negra (Abril).

**Prendas y marcas de ropa que decide comprar:** bufanda de cuadros verdes y azules (La Escocesa).

**Tiempo de estancia en la sección:** 40 minutos.

**Sección a la que se dirige en cuarto lugar:**

Etcétera.

**Descripción de la experiencia de compra:** la mujer entró al área seria, con expresión adusta, sin dirigir su atención a ninguna persona y sin mirar nada en especial. Iba vestida con ropa casual informal, con la falda hasta el tobillo. Su ropa en tonos café, al igual que su bolso. Al ver un maniquí con la nueva colección de trajes de baño (verde fosforescente) se detuvo a mirarlo (le llamó la atención) y sonrió, dejando atrás su actitud seria; cambió su humor, se relajó y al estar en la sección de ropa casual se mostró alegre y entretenida. Así se mantuvo durante toda su estancia en el área de ropa y accesorios para mujeres.

**Experiencia de compra:** satisfactoria, pues no mostró ninguna molestia y sonrió durante toda su estancia; estuvo alegre y contenta, y fue amable con el personal que la atendió. Sus ojos se abrían cuando una prenda o un artículo le agradaba.

**Quejas:** Ninguna.

**Felicitaciones al personal o comentarios positivos:** le comentó a una dependienta: "Hoy aquí me cambiaron el día".

**Acudió:**  (Sola)  Acompañada de:

**Observaciones:** le llamaron la atención los maniqués con trajes de baño y los aparadores (vitriñas) con los relojes. Pagó con tarjeta de crédito y salió contenta con sus compras; incluso se despidió del guardia de la puerta de salida.

**Nivel socioeconómico aparente de la cliente:** A/B (media alta).

**Edad aproximada:** 48 años.

**Nota:** Las marcas reales han sido sustituidas por nombres ficticios.

Por supuesto, un formato así se logra después de efectuar varias observaciones abiertas.

## Papel del observador cualitativo

Ya se te mencionó que el observador tiene un papel activo en la indagación, pero puede asumir diferentes niveles de participación, los cuales se muestran en la tabla 13.1.

**Tabla 13.1** Papeles del observador.

No participación	Participación pasiva	Participación moderada	Participación activa	Participación completa
Por ejemplo: cuando se observan videos.	Está presente el observador, pero no interactúa.	Participa en algunas actividades, pero no en todas.	Participa en la mayoría de las actividades; sin embargo, no se mezcla completamente con los participantes, sigue siendo ante todo un observador.	Se mezcla totalmente, el observador es un participante más.

Los papeles que permiten mayor entendimiento del punto de vista interno son la participación activa y la completa, pero también pueden generar que se pierda el enfoque como observador. Es un balance muy difícil de lograr y las circunstancias te indicarán cuál es el papel más apropiado en cada estudio. Mertens (2015) recomienda contar con varios observadores para evitar sesgos personales y tener distintas perspectivas.

Los periodos de la observación cualitativa son abiertos (Anastas, 2005 y Jorgensen, 1989). La observación es formativa y constituye el único medio que se utiliza siempre en todo estudio cualitativo. Podemos decidir hacer entrevistas o sesiones de enfoque, pero no podemos prescindir de la observación.

#### **Un buen observador cualitativo**

Necesita saber escuchar y utilizar todos los sentidos, poner atención a los detalles, poseer habilidades para descifrar y comprender conductas, ser reflexivo y flexible para cambiar el centro de atención, si es necesario.

## Documentos, registros, materiales y artefactos

Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos. Te pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio. Prácticamente la mayoría de las personas, grupos, organizaciones, comunidades y sociedades los producen y narran, o delimitan sus historias y estatus actuales. Te sirve para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal (Mason, 2018; LeCompte y Schensul, 2013 y Zemliansky, 2008).

Entre tales elementos podemos mencionar cartas, diarios personales, fotografías, grabaciones de audio y video por cualquier medio, objetos como vasijas, armas y prendas de vestir, grafiti y toda clase de expresiones artísticas, documentos escritos de cualquier tipo, archivos, huellas, medidas de erosión y desgaste, etcétera.

Como muestra, aludimos a las grabaciones de video realizadas por medio de teléfonos celulares, tabletas y otros dispositivos, las cuales han sido muy útiles en diversas investigaciones. *National Geographic* ha exhibido varios documentales en los que se presentan grabaciones efectuadas por diversas personas y que sirven, entre otras cosas, para entender qué ocurrió, cuáles fueron las experiencias y reacciones de la gente y las consecuencias de los hechos (por ejemplo: “Costa Concordia: Un año después”, transmitido en 2012 o “El Tsunami de Japón: Testigos del desastre”, mostrado en 2011).

*History Channel* ha hecho lo mismo con sus documentales: “Chile 3:34 AM: El terremoto en tiempo real” (2011) y “102 Minutos que cambiaron al mundo” (sobre los ataques terroristas del 11 de septiembre de 2001 en Nueva York, presentado en 2009).

De igual manera, las grabaciones en video por parte de testigos y supervivientes sobre sucesos ocurridos durante los atentados terroristas de París (2015), Niza (2016), Manchester (2017 durante el concierto de Ariana Grande) y Barcelona (2017) constituyeron material narrativo muy valioso (datos) para comprender la tragedia y su contexto.

A veces se les solicita a los participantes que los elaboren como en la fotovoz<sup>9</sup> y otras ocasiones simplemente se recopilan.

Algunos ejemplos de estudios que se han fundamentado en este tipo de materiales que proporcionan datos cualitativos para el análisis son:

1. Los encendedores marca *Zippo* que fueron proporcionados a algunos soldados estadounidenses en la guerra de Vietnam, quienes grabaron en los costados de tales artefactos diversas leyendas (Esterberg, 2002): sus nombres, fecha de partida o lugar de servicio, también mensajes breves, de patriotismo y orgullo por su país o de odio hacia la guerra y su gobierno.

Muestras de estos mensajes fueron: “Somos los indispuestos dirigidos por los incompetentes haciendo lo innecesario para los desagradecidos”; “Para aquellos que luchan por ello, la libertad tiene un sabor que los protegidos nunca conocerán”; “Algo y todo”; “En el infierno”, “¡Concedido!, seré el primero de todos en pelear, soy el soldado que va en el trasero”. Hubo quien dibujó personajes como el perro Snoopy o escribió poemas completos.

Los mensajes pueden ser analizados para conocer sentimientos, experiencias, deseos, vínculos y otros aspectos de los combatientes.

2. Rathje (1992 y 1993) analizó la basura de los hogares de Tucson, Arizona, Estados Unidos, con la finalidad de aprender hábitos y conductas de las personas, particularmente en aspectos complejos de evaluar como el consumo de alcohol o compra de comida procesada (“chatarra”).
3. Gotschi, Delve y Freyer (2009) realizaron un estudio en el distrito de Búzi, Mozambique, utilizando la fotografía participativa para estimular a los agricultores en el debate sobre su pertenencia al grupo y evaluar lo que esta significaba para ellos como individuos, familias, grupos o comunidad. Los investigadores lograron que la combinación de evaluar fotos tomadas por los participantes, analizar procesos de grupo y entrevistar a los agricultores les permitiera conocer dimensiones cualitativas del capital social de los grupos, incluyendo la dinámica comunitaria,

<sup>9</sup> Nota del editor. La fotovoz es una técnica desarrollada por la profesora Caroline Wang en la década de 1980 que ella misma define como una técnica de fotografía participativa que busca dar voz a través de la imagen, creando nuevas oportunidades para reflexionar y representar asuntos de la comunidad de una forma creativa y personal.

el comportamiento solidario y la acción colectiva. Querían comprender el punto de vista de los agricultores (cómo ser miembro de sus grupos tiene un impacto en su vida) y conocer su visión de su mundo.

Asimismo, la criminología, por ejemplo, se basa mucho en el análisis de huellas, rastros, artefactos y objetos encontrados en la escena del crimen o vinculados con esta (incluso se fotografía a los sospechosos para evaluar actitudes y comportamientos), así como en archivos criminales.

En el capítulo 12 “Profundización en temáticas de la investigación cualitativa”, del Centro de recursos en línea, se amplía el uso de artefactos, grabaciones, documentos, fotografías y otros materiales como herramienta para recolectar los datos cualitativos.



## Ejemplo

### De documentos, artefactos y objetos para análisis cualitativo

En el ejemplo de la Guerra Cristera que se utiliza en este texto, se recolectaron y analizaron, entre otros:

- Símbolos religiosos de la época, desde imágenes y figuras en las casas de los supervivientes hasta objetos más pequeños (escapularios y medallas, por ejemplo) y monumentos como el de Cristo Rey (una escultura que mide 20 metros de altura y pesa 80 toneladas), situado en el cerro de El Cubilete, lugar que fue el centro cristero más importante en Guanajuato.
- Fotografías de la época de diversos ambientes donde ocurrió este conflicto armado y de los mismos sitios cuando se realizó el estudio, a fin de comparar.
- Documentos (cartas, bandos municipales, partes de guerra, artículos periodísticos, etc.) que se encontraban en archivos municipales, eclesiásticos, de grupos religiosos y de archivos personales. Tales elementos sirvieron como fuentes complementarias a las entrevistas y observaciones.

**Recolección de artefactos** Implica entender el contexto social e histórico en que se fabricaron, usaron, desecharon y reutilizaron.

En la **recolección** de documentos, registros, materiales y artefactos, un punto muy importante es que debes verificar que el material sea auténtico y que se encuentre en buen estado.

## Biografías e historias de vida

La **biografía** o **historia de vida** es otra forma de recolectar datos muy socorrida en la investigación cualitativa. Puede ser individual (un participante o un personaje histórico) o colectiva (una familia, un grupo de personas que vivieron durante un periodo y que compartieron rasgos y vivencias). Para realizarla se suelen utilizar entrevistas en profundidad y revisión de documentos y artefactos personales e históricos. Han probado ser un excelente método para comprender, por ejemplo, a los asesinos en serie y su terrible proceder, el éxito de líderes en diversos ámbitos (político, empresarial, religioso, etc.), así como prácticamente el comportamiento de cualquier individuo. También se han usado para analizar las experiencias de mujeres violadas, personas secuestradas, pacientes en tratamientos médicos y psicológicos, así como procesos de invención y desarrollo de patentes. Esta herramienta para recabar datos será comentada en el capítulo 13 “Profundización en temáticas de la investigación cualitativa” del Centro de recursos en línea).



Al momento de elegir y diseñar el o los instrumentos de recolección de los datos más adecuados para lograr el objetivo del estudio, es necesario que consideres las ventajas y desventajas de cada uno; y siempre recordar que la selección de las herramientas de investigación de un proyecto en particular depende del planteamiento del estudio, los objetivos específicos de análisis, el nivel de intervención del investigador, los recursos disponibles, el tiempo y el estilo (Cuevas, 2009). Por ejemplo, en ocasiones lo que te interesa es la perspectiva individual; así, utilizas la observación, la historia de vida (biografía) o la entrevista personal. Pero otras veces quieres obtener la perspectiva colectiva y entonces recurre a la observación de un grupo, la entrevista grupal o el grupo de enfoque.

En la tabla 13.7 se comparan brevemente los instrumentos para recolectar información revisados en este capítulo.

**Tabla 13.7** Ventajas y limitaciones de los principales instrumentos para recolectar datos cualitativos.<sup>10</sup>

Instrumento	Principales ventajas	Limitaciones fundamentales
<i>Observación participante</i>	El investigador mantiene experiencias directas con los participantes y el ambiente.	El investigador puede ser visto como intrusivo.
<i>Observación directa no participante</i>	Es factible observar cuestiones inusuales y el investigador puede captar datos directos de los participantes y el ambiente. Útil para temas que pueden incomodar a los participantes cuando se discuten con el investigador.	Requiere que el investigador posea la habilidad para captar cuestiones veladas y signos no verbales. La información personal puede no aflorar o no ser detectada.
<i>Observación mediante equipos</i>	El investigador puede grabar y estudiar el material una y otra vez.	Los participantes pueden sentirse incómodos al saber que se les graba y con algunos (como los niños) puede ser más complicado lograr la empatía.
<i>Entrevistas personales (incluyendo personalizadas por internet)</i>	Los participantes pueden proveer información histórica. El investigador realmente está utilizando dos herramientas: la propia entrevista y la observación. Permite cierto control del entrevistador sobre los temas por incluir y excluir, mediante preguntas.	Los datos están filtrados por los puntos de vista de los participantes. A veces el ambiente no es natural para los participantes. No todos los participantes tienen las mismas habilidades para expresarse verbalmente ni por otros medios.
<i>Documentos</i>	Permiten al investigador estudiar el lenguaje escrito y gráfico de los participantes. Es una forma no invasiva cuando no se les pide elaborarlos, y en este caso, pueden ser consultados en cualquier momento y ser analizados cuantas veces sea preciso. No es necesario dedicar tiempo a transcribirlos.	No siempre se puede tener acceso a estos, particularmente los de carácter privado, y a veces es complicado encontrarlos. Debe asegurarse su autenticidad. Frecuentemente resulta necesario escanearlos o fotografiarlos. Pueden estar incompletos.
<i>Material audiovisual</i>	Si ya han sido elaborados, no es intrusivo y puede revisarse cuantas veces resulte necesario. Muchas veces proporciona información del contexto.	No siempre es accesible. Si se graba durante la investigación, el fotógrafo o camarógrafo puede ser invasivo.

## Triangulación de métodos de recolección de los datos

Siempre y cuando el tiempo y los recursos te lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos. En la indagación cualitativa posees una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección. Imagina que pretendes entender el fenómeno de la depresión posparto en mujeres de una comunidad indígena y tu esquema de recabar información incluye:

- Observación durante la inmersión en la comunidad (contexto).
- Entrevistas con mujeres que la padecen.
- Entrevistas con sus familiares.
- Observación inmediatamente posterior al parto (durante la convalecencia) en hospitales rurales o en sus hogares (todavía en varias comunidades indígenas los partos se llevan a cabo en la propia casa-habitación de la madre).
- Algún grupo de enfoque con mujeres que la han experimentado.

De esta manera, el sentido de comprender la depresión posparto en tal comunidad será mayor que si únicamente llevas a cabo entrevistas. Pero, si apenas comienzas a conocer esta ruta de la

<sup>10</sup> Adaptada de Creswell (2013a) y Savin-Baden y Major (2013).

investigación y realizas tu primer estudio, te recomendamos basarte en un solo instrumento para recolectar tus datos.

Al hecho de utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección se le denomina triangulación de datos. Sobre este tema regresaremos de manera recurrente.

**Triangulación de datos** Utilización de diferentes fuentes y métodos de recolección.

## El análisis de los datos cualitativos

En el proceso cuantitativo primero se recolectan todos los datos y luego se analizan, mientras que en la investigación cualitativa no es así, sino que la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo; además, el análisis no es completamente uniforme, ya que cada estudio requiere un esquema peculiar. Por otro lado, diversos autores<sup>11</sup> en conjunto han identificado más de 20 tipos de análisis cualitativo, entre estos: análisis de términos en contexto, análisis de dominio, análisis conversacional, análisis del discurso, análisis de contenido cualitativo, análisis semiótico, análisis narrativo, análisis lingüístico, análisis argumentativo, etc.,<sup>12</sup> que sería impráctico tratar en una sola obra. Sin embargo, ciertos autores hemos propuesto un análisis genérico o básico común a diversas investigaciones cualitativas, porque en nuestra experiencia, a la mayoría de los alumnos que se inician en la indagación cualitativa —sobre todo si el único enfoque que han utilizado es el cuantitativo— les cuesta trabajo comenzar su tarea analítica y se preguntan por dónde empezar y qué secuencia establecer.

Tal proceso de análisis incorpora las concepciones de diversos teóricos de la metodología en el campo cualitativo,<sup>13</sup> sin ser una “camisa de fuerza” y está asociado con la teoría fundamentada.<sup>14</sup> Cada estudiante, tutor o investigador podrá adoptarlo o no de acuerdo con las circunstancias y naturaleza de su estudio en particular.

En el análisis cualitativo, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les proporcionamos una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia recuerda que consisten en observaciones del investigador y narrativas de los participantes:<sup>15</sup> a) visuales (fotografías, videos, pinturas, entre otras), b) auditivas (grabaciones), c) textos escritos (documentos, cartas, etc.) y d) expresiones verbales y no verbales (como respuestas orales y gestos en una entrevista o grupo de enfoque), además de las narraciones del investigador (anotaciones o grabaciones en la bitácora de campo, ya sea una libreta o un dispositivo electrónico).

Los propósitos centrales del análisis cualitativo son: 1) explorar los datos; 2) imponerles una estructura (organizándolos en unidades y categorías); 3) describir las experiencias de los participantes según su óptica, lenguaje y expresiones; 4) descubrir los conceptos, categorías, temas y patrones presentes en los datos, así como sus vínculos, a fin de otorgarles sentido, interpretarlos y explicarlos en función del planteamiento del problema; 5) comprender en profundidad el contexto que rodea a los datos; 6) reconstruir hechos e historias; 7) vincular los resultados con el conocimiento disponible; y 8) generar una teoría fundamentada en los datos.<sup>16</sup>

El logro de tales propósitos es una labor paulatina. Asimismo, algunas características que definen la naturaleza del análisis cualitativo son las siguientes:

<sup>11</sup> Entre ellos: Creswell y Creswell (2018); Johnstone (2018); Creswell y Poth (2018); Boréus y Bergström (2017); Schwandt (2015); Miles *et al.* (2014); Tesch (2013); Onwuegbuzie y Combs (2010) y Leech y Onwuegbuzie (2008).

<sup>12</sup> Además de otros análisis equiparados a disciplinas o diseños cualitativos como etnometodología o el análisis fenomenológico interpretativo [Nayab y Schei (2011) y Álvarez-Gayou (2003)].

<sup>13</sup> Por ejemplo Woolf y Silver (2018); Silverman (2018); Leavy (2017); Babbie (2017); Mertens (2015); Charmaz (2014); Savin-Baden y Major (2013); Creswell (2013a y 2013b); Green y Thorogood (2013); Maxwell (2013); Morse (2012); Johnson y Christensen (2012); Saldaña y Leavy (2011); Denzin y Lincoln (2011); Stake (2010); The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences (2009c); Merriam (2009), Lapadat (2009); Ayres (2008); Van den Hoonaard y Van den Hoonaard (2008); Corbin y Strauss (2007); Esterberg (2002); y Strauss y Corbin (1990). Además, el proceso se encuentra presente en múltiples artículos publicados en revistas como: *Qualitative Health Research*, *Qualitative Inquiry*, *Qualitative Research Journal*, *Qualitative Research in Psychology* y *Qualitative Sociology*.

<sup>14</sup> Clark, Friese y Washburn (2018); Corbin y Strauss (2015); Holton y Walsh (2017); Birks y Mills (2015); Corbin y Strauss (1990) y Glaser y Strauss (1967).

<sup>15</sup> Creswell y Creswell (2018); Morgan (2013); Lichtman (2013); Firmin (2008); Garnham (2008) y Encyclopedia of Evaluation (2004).

<sup>16</sup> Silverman (2018); Leavy (2017); Mertens (2015); Charmaz (2014); Creswell (2013a); Daymon (2010); Henderson (2009); Michael-Boje (2009) y Baptiste (2001).

1. El análisis es un proceso ecléctico (que concilia diversas perspectivas) y sistemático, mas no rígido.
2. Una fuente de datos importantísima que se agrega al análisis la constituyen las impresiones, percepciones, sentimientos y experiencias del investigador o investigadores.
3. La interpretación que se haga de los datos puede diferir de la que podrían realizar otros investigadores, lo cual no significa que una interpretación sea mejor que otra, sino que cada quien posee su propia perspectiva. Esto, pese a que recientemente se han establecido ciertos acuerdos para sistematizar en mayor medida el análisis cualitativo (Lapadat, 2009).
4. Como cualquier tipo de análisis, el cualitativo es sumamente contextual y no es un análisis paso a paso, sino que consiste en estudiar cada dato en sí mismo y en relación con los demás (como armar un rompecabezas).
5. Es un camino con rumbo, pero no en línea recta, pues continuamente nos movemos; vamos y regresamos entre los primeros datos recolectados y los últimos, los interpretamos y les encontramos un significado, lo cual permite ampliar la base de datos conforme es necesario, hasta que construimos significados para el conjunto de los datos.
6. La interacción entre la recolección y el análisis nos permite mayor flexibilidad en la valoración de los datos y adaptabilidad cuando elaboramos las conclusiones (Coleman y Unrau, 2005). Debe insistirse: el análisis de los datos no es predeterminado, sino que es “prefigurado” o “coreografiado”. Se comienza a efectuar según un plan general, pero su desarrollo sufre modificaciones de acuerdo con los resultados (Dey, 1993). El análisis es moldeado por los datos (lo que los participantes o casos van revelando y lo que el investigador va descubriendo e interpretando).
7. El investigador analiza cada dato, que por sí mismo tiene un valor (Abma, 2004), y deduce similitudes y diferencias con otros datos en la búsqueda de patrones (Rihoux, 2006).
8. Los segmentos de datos o unidades son organizados en un sistema de categorías (Ritchie, Lewis, Nicholls y Ormston, 2013; y Li y Seale, 2007).
9. Los resultados del análisis son síntesis de orden superior que emergen en la forma de descripciones, expresiones, categorías, temas, patrones, hipótesis y teoría (Boeije, 2009).
10. Existen diversos acercamientos al análisis cualitativo de acuerdo con el diseño o el marco referencial seleccionado. Entre estos acercamientos se encuentran varios, como etnografía, teoría fundamentada, fenomenología, feminismo, análisis del discurso, análisis conversacional, análisis semióticos y posestructurales [Grbich (2007) y Álvarez-Gayou (2003)]. Pero todos efectúan análisis temático (Bernard, 2018).

Cuando después de analizar múltiples casos ya no encuentras información novedosa (saturación), el análisis concluye. En cambio, si descubres inconsistencias o falta claridad en el entendimiento del problema planteado, regresas al campo o contexto para recolectar más datos.

En todo el proceso de análisis efectúas dos actividades de pensamiento: 1) realizar continuas **reflexiones** durante la inmersión inicial y profunda en el campo sobre los datos recolectados y las impresiones respecto del ambiente y 2) **analizar la correspondencia** entre los primeros y los nuevos datos.

Para que comprendas cómo avanza el análisis cualitativo (y que es casi paralelo a la recolección de los datos), tomaremos un ejemplo coloquial.

### Ejemplo

#### De la evolución del análisis cualitativo

Cuando vas a conocer a una persona que te resulta atractiva (fenómeno de estudio) en una cita en un lugar que es desconocido para ti, pero que fue escogido por ella o él (ambiente, contexto o escenario), ¿qué es lo primero que haces? Probablemente, averiguar algo de esa persona (tal vez platicues con algunas amigas o amigos que la conocen y revises sus páginas en redes sociales en internet, lo que equivaldría a una revisión de la literatura). Además, buscar información sobre el sitio, o bien, aventurarte y presentarte en este. De cualquier modo, al llegar, mirarás cómo es tal lugar —inmersión inicial (si es grande o pequeño, si tiene lugares para estacionar o parquear,

cómo está decorado, si se trata de un restaurante, un bar u otro tipo, el ambiente social, etc.)— y te cuestionarás por qué lo eligió.

Al momento de estar frente a la otra persona, la observarás en su totalidad (desde el pelo hasta los zapatos; observación general). Comenzarás a hacerle preguntas frecuentes (nombre, ocupación, lugar de residencia, gustos y aficiones). Mientras la observas y conversas (recolección de los primeros datos), te preguntarás a ti mismo cómo es, qué impresión te genera, por qué te dice esto y aquello (reflexiones iniciales). Conforme transcurre la cita, centrarás tu atención en su ropa, los accesorios que trae puestos, el color de sus ojos, sus gestos [cómo sonríe, por ejemplo (observación enfocada)]; y cada vez tus preguntas serán más dirigidas (sigues recolectando datos visuales y verbales, simultáneamente examinas cada dato de manera individual y en conjunto). Al observar los movimientos de sus manos (dato), analizas si se encuentra nerviosa o relajada (categoría) y si se trata o no de una persona expresiva (categoría). Por otro lado, estableces relaciones entre conceptos (por ejemplo, cómo se vincula su forma de vestir con las ideas que transmite o la manera como se asocian la comunicación verbal y no verbal). Y empiezas a generar hipótesis (que emergen de los datos y la interacción misma): “es una persona calmada”, “creo que podríamos ser muy buenos amigos”. Y algo muy importante: fundamentas el proceso en lo que ves y escuchas más que en lo que sus amigos o amigas te dijeron de él o ella. Finalmente, haces preguntas más concretas y elaboras tus propias conclusiones. Siempre que obtienes un dato, lo analizas en el contexto de todo el encuentro.

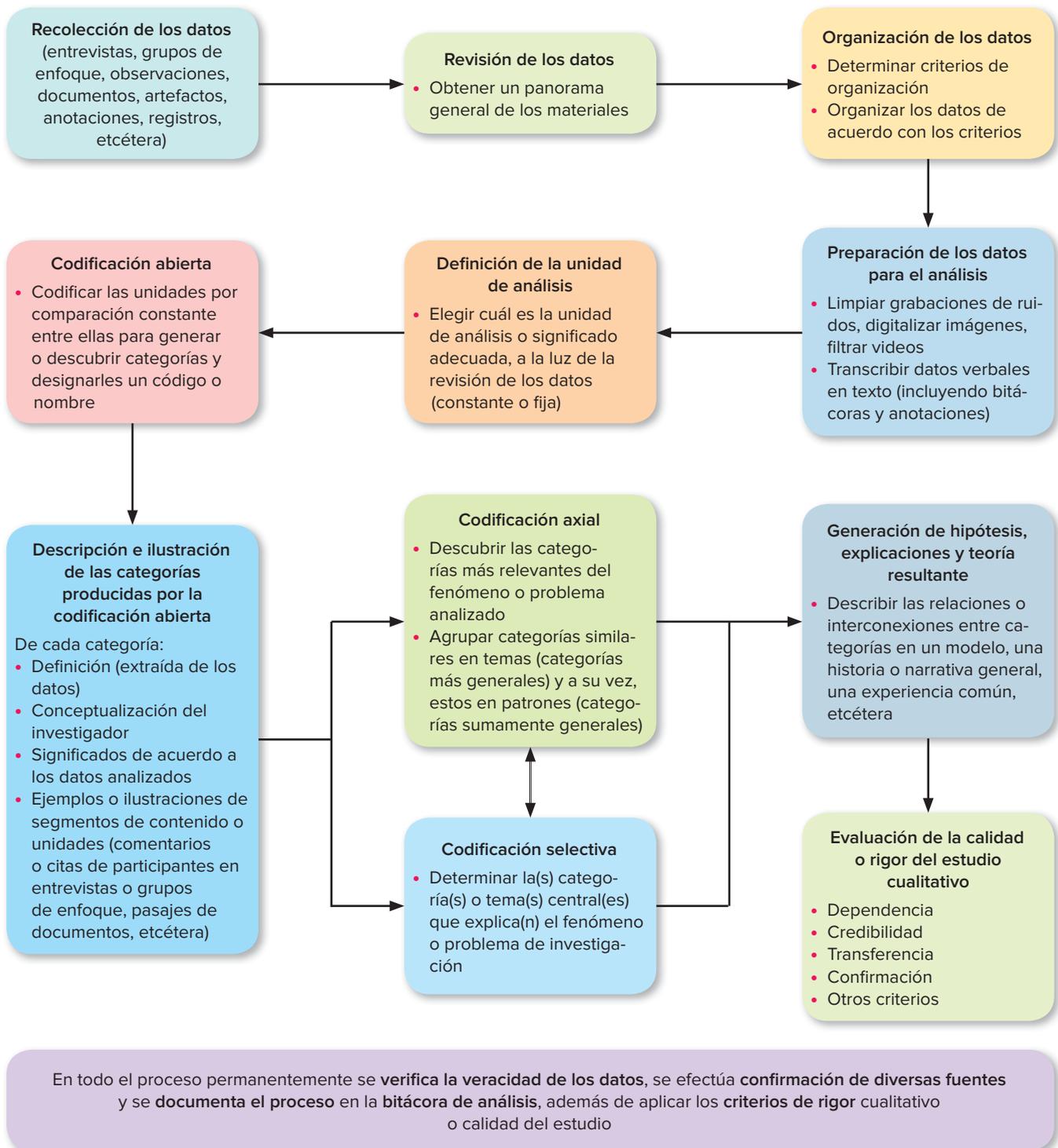
Al concluir la cita, cada quien se lleva una impresión de la otra persona; ambos tienen una interpretación que es única (si la cita hubiera sido con una persona distinta, el resultado sería muy diferente). Si el encuentro fue en un restaurante, y en lugar de haber sido así, hubiera ocurrido en un bar (otro contexto), a lo mejor la situación también resultaría distinta. Así es la recolección y análisis cualitativos.

## Proceso general de análisis de datos cualitativos con base en unidades, categorías y temas para comprender un fenómeno, producir teoría o resolver un problema

Recolectaste los datos mediante diversas fuentes sobre tu planteamiento del problema y los conceptos incluidos en este. Asimismo, al obtenerlos has reflexionado sobre ellos y desde luego, los conoces. A estas alturas ya tienes un primer sentido de entendimiento del fenómeno o problema estudiado y sigues en la ruta cualitativa generando datos (cuya recolección es flexible, pero enfocada). La mayoría de las veces cuentas con grandes volúmenes de datos (páginas de anotaciones u otros documentos, horas de grabación o filmación de entrevistas, sesiones grupales u observación, imágenes y distintos artefactos). ¿Qué hacer con estos datos? Como ya vimos, la forma específica de analizarlos puede ser muy variada según el abordaje o diseño de investigación seleccionado y la disciplina: teoría fundamentada, estudio de caso, etnográfico, fenomenológico, etc.; lingüística, semiótica, ciencias del comportamiento, etc., **pero siempre respondiendo al planteamiento**. Cada método marca unos lineamientos para el proceso de análisis, ya que los resultados que se buscan son distintos (Grbich, 2007). Sin embargo, el análisis común que te mencionamos implica generar categorías o temas a partir de unidades de análisis.

Para lo anterior, el procedimiento habitual es el que se ilustra en la figura 13.5 y que parte de la teoría fundamentada (*Grounded Theory*), lo cual significa que la teoría (hallazgos) va emergiendo fundamentada en los datos (de ahí su nombre). Se trata de un proceso no lineal (aunque había que representarlo de alguna manera para su comprensión). Resulta sumamente iterativo (vamos y regresamos) además de recurrente y en ocasiones es necesario retornar al campo por más datos enfocados (entrevistas, documentos, sesiones, etcétera).

En realidad, como te hemos insistido no es un proceso etapa por etapa, pero teníamos que esquematizarlo para el entendimiento de las acciones a realizar, sobre todo para quienes realizan una investigación cualitativa por primera vez. Conforme vaya creciendo tu experiencia lo entenderás con mayor profundidad y lo aplicarás más integralmente. Veamos pues, cada acción con más detalle **a partir de la revisión de los datos**, pues la recolección de estos ya ha sido tratada.



**Figura 13.5** Proceso general de análisis de datos cualitativos con base en categorías y temas.

## Revisión de los datos

Conforme se van recolectando los datos estos se revisan para ver si estás obteniendo la información deseada de acuerdo con el planteamiento del problema: los conceptos incluidos en este y las relaciones potenciales que concebiste, así como las explicaciones del fenómeno bajo análisis.

Al terminar la muestra inicial, idealmente vuelves a evaluar toda la información para obtener un panorama completo o explorar el sentido general de los datos o materiales recabados (escuchar las entrevistas o sesiones grupales, leer los documentos y anotaciones, así como la bitácora o diario de campo, revisar los objetos, etc.). Ahora, tienes que organizar el material.

## Organización de los datos y preparación para el análisis

Dado el amplio volumen de datos, estos deben encontrarse muy bien organizados en una base. Asimismo, es necesario que planees qué herramientas auxiliares vas a utilizar para el análisis (hoy en día la gran mayoría de los análisis se efectúa mediante la computadora, al menos en un procesador de textos). Lo anterior depende del tipo de datos que hayas generado. Pudiera ser que solamente tuvieras datos escritos, por ejemplo, anotaciones a mano y documentos. En este caso, es factible transferir todo el material al procesador de textos. Si cuentas únicamente con imágenes y anotaciones escritas, las primeras se escanean o transmiten a la computadora y las segundas se transfieren, copian o escanean.

Cuando tienes grabaciones de audio o video producto de entrevistas y sesiones, debes transcribirlas para hacer un análisis exhaustivo del lenguaje (aunque algunos investigadores suelen decidir analizar directamente los materiales). La mayoría de los autores recomiendan considerar tanto las transcripciones como el análisis de primera mano. Todo depende de los recursos y el equipo de investigadores que dispongas.

Con los datos transferidos a la computadora es necesario que te asegures de que no falta material (notas escritas, grabaciones en audio, fotografías, documentos, etc.). Si antes no evaluaste todos los datos, lo puedes hacer a estas alturas del trabajo de análisis. En esta revisión comienzas a escribir una segunda bitácora (distinta a la de campo), la **bitácora de análisis**, cuya función es documentar paso a paso el proceso analítico (más adelante veremos que es una herramienta fundamental). Durante este escrutinio, además de asegurar que el material esté completo resulta indispensable verificar que posea la calidad necesaria para ser analizado; en caso de que no sea así (grabaciones que no se entienden, documentos que no pueden leerse), es preciso realizar las mejoras técnicas posibles (depurar las grabaciones, optimizar imágenes, etcétera).

La tarea de transcripción de los materiales grabados es compleja y requiere paciencia. Por ejemplo, una hora de entrevista da aproximadamente 30 a 50 páginas en el procesador de textos (depende del programa, márgenes e interlineado). Y lleva más o menos de tres a cuatro horas. Si dispones de varias personas para esta labor, como investigador puedes realizar dos o tres transcripciones para mostrar reglas y procedimientos (Coleman y Unrau, 2005). Quienes transcriban deberán capacitarse (el número de personas depende del volumen de datos, los recursos y el tiempo que tengas para completar las transcripciones). A continuación, revisaremos una serie de recomendaciones para el momento de transcribir:

- Por cuestiones de ética, es preciso que te apegues al **principio de confidencialidad**. Para esto, es posible sustituir el nombre verdadero de los participantes por códigos, números, iniciales, apodos u otros nombres, tal como hicieron Morrow y Smith (1995). Lo mismo ocurre con el reporte de resultados.
- Utiliza un formato con márgenes amplios y separa las intervenciones con doble espacio (por si quieres hacer anotaciones o comentarios). Por ejemplo: en entrevistas, las intervenciones del entrevistador y del entrevistado; en sesiones, la intervención del conductor y de cada participante (cada vez que alguien interviene), señalando quién realiza la participación:

Entrevistador: ¿me podrías aclarar el punto?

Entrevistado: Desde luego que sí. Stefanie siempre me ha parecido atractiva; si no le he propuesto ir más allá es porque...

Entrevistador: Pero, entonces, ¿cómo podrías definir tu relación con ella?

Entrevistado: es algo diferente, extraña, dadas las circunstancias...

Es decir, indicar cuándo comienza y termina cada pregunta y respuesta.

**Base de datos** Sistema en el cual se organizan los datos cualitativos recolectados, utilizando uno o más criterios pertinentes.

**Transcripción** Registro escrito de una entrevista, sesión grupal, narración, anotación y otros elementos similares. Refleja el lenguaje verbal, no verbal y contextual de los datos. Se archiva como documento en tu base de datos en la computadora o dispositivo usado.

- Transcribir todas las palabras, sonidos y elementos paralingüísticos: muecas, interjecciones (como ¡oh!, ¡mmm!, ¡eh! y demás).<sup>17</sup>
- Indicar pausas (pausa) o silencios (silencio); expresiones significativas (llanto, risas, golpe en la mesa); sonidos ambientales (timbró el teléfono móvil; se azotó la puerta); hechos que se deduzcan (entró alguien); cuando no se escucha (inaudible), etc. Se trata de incluir el máximo de información.
- Si vamos a analizar línea por línea (cuando esta va a ser la unidad de análisis), numerar todos los renglones (lo que se puede hacer automáticamente en los procesadores de texto y los programas de análisis cualitativo).

En todo momento, respecto a los datos, debes de cuestionarte: ¿qué ideas generales transmiten los participantes o casos? ¿Qué tono tienen dichas ideas? ¿Qué me dicen los datos? (Creswell, 2013a).

La siguiente actividad lógica es que organices con precisión los datos, mediante algún criterio o varios que creas más convenientes. Algunos de estos criterios son:

1. Cronológico (por ejemplo, orden en que fueron recolectados: por día y bloque, como mañana, tarde y noche).
2. Por sucesión de eventos [por ejemplo, en el caso de una catástrofe, como una inundación o terremoto: antes de la calamidad, durante ella e inmediatamente después de la catástrofe —digamos hasta que cesaron los efectos físicos— y etapa posterior (secuela)].
3. Por tipo de datos: entrevistas, observaciones, documentos, fotografías, artefactos, etcétera.
4. Por grupo o participante (por ejemplo: Marcela, Lucy, Paulina, Roberto, Sergio...; mujeres y hombres; médicos, enfermeras, paramédicos, pacientes, familiares...).
5. Por ubicación del ambiente (centro de la catástrofe, cercanía, periferia, lejanía).
6. Por tema (por ejemplo, en un estudio sobre las relaciones en un hospital, si hubo sesiones en las que la discusión se centró en el tema de la seguridad en el recinto, mientras que en otras se trató sobre la calidad en la atención y en algunas más sobre los problemas emocionales de los pacientes).
7. Importancia del participante (testimonios de actores principales, testimonios de actores secundarios).

O bien otro criterio o una combinación de los anteriores. Incluso, a veces se organizan mediante varios criterios progresivos; por ejemplo, primero por tipo (transcripciones de entrevistas y anotaciones), y luego estas últimas por la clase de notas (de la observación, interpretativas, temáticas, personales y de reactividad). Un ejemplo de uso de criterios cruzados en el ejemplo de la Guerra Cristera sería la matriz que se presenta en la tabla 13.8.

**Tabla 13.8** Ejemplo de criterios cruzados para organizar los datos en el caso de la Guerra Cristera en Guanajuato: por tipo de material y municipio.

	Municipio	Irapuato	Cortazar	Villagrán	Salamanca	Apaseo
Materiales	Notas Observaciones Documentos Entrevistas Fotografías					

En el caso de documentos, materiales, artefactos, grabaciones, etc., es conveniente elaborar un listado o relación que los contenga a todos (con número, fecha de realización, fecha de transcripción y aquellos otros datos apropiados). Además, no debes olvidar respaldar todo documento en al menos dos fuentes (tener una copia adicional de las fotografías y grabaciones).

Como podrás notar, en la investigación cuantitativa se realiza el análisis sobre una matriz y en **la investigación cualitativa se trabaja con una base de datos narrativos.**

<sup>17</sup> En cada país y región hay expresiones propias de la cultura local.

## Bitácora de análisis

Esta bitácora tiene la función de documentar tu procedimiento de análisis y decisiones como investigador durante el proceso (incluyendo tus propias reacciones) y contiene fundamentalmente:

- Anotaciones sobre el método utilizado (describes el proceso y todas las actividades realizadas; por ejemplo: ajustes a la codificación, problemas y la forma en que se resolvieron).
- Anotaciones sobre ideas, conceptos, significados, categorías e hipótesis que van surgiendo.
- Anotaciones en relación con la credibilidad y verificación del estudio, para que cualquier otro investigador pueda evaluar el trabajo (información contradictoria, razones por las cuales se procede de una u otra forma).

Resulta ser un instrumento invaluable para la validez y confiabilidad del análisis (aspecto que abordaremos al final del capítulo).

Cuando realizas la codificación o categorización de los datos, pueden surgir interrogantes, ideas, hipótesis y conceptos que comiencen a ilustrarte y responderte el planteamiento del problema, por lo que resulta indispensable escribirlos para que no olvides cuestiones importantes. Las notas te ayudan a identificar las unidades y categorías de significado. Es una estrategia útil para organizar los procedimientos analíticos. A las anotaciones suelen denominárseles memos analíticos. Strauss y Corbin (1998) recomiendan:

- Registrar la fecha de la anotación o memorándum.
- Incluir cualquier referencia o fuente importante (por ejemplo, si consultas con un profesor u otro investigador, a quién, de qué institución y cuál es su comentario).
- Marcar los memos con encabezados que sinteticen la idea, categoría o concepto señalado.
- No restringir el contenido de los memos o anotaciones; permitirte el libre flujo de ideas.
- Identificar la categoría o el código al cual pertenece el memo (ya hablaremos de categorías más adelante).
- Usar diagramas, esquemas y matrices (u otra clase de síntesis analítica) en los memos para explicar ideas, hipótesis y conceptos.
- Cuando una categoría o un concepto quedó lo suficientemente definido, crear un memo adicional (distinguirlo y etiquetarlo con la palabra “saturación”; pronto revisaremos el concepto).
- Registrar las reflexiones en memos que ayuden a pasar de un nivel descriptivo a otro interpretativo.
- Guardar una copia de todos los memos.

Los **memos analíticos** se elaboran con fines de triangulación o auditoría entre investigadores, para que otras personas puedan ver lo que hiciste y cómo lo realizaste (Coleman y Unrau, 2005).

La bitácora se escribe diariamente (anotando la fecha) y cada investigador sigue su propio sistema para llenarla. Grinnell y Unrau (2007) proponen el siguiente esquema: 1) memos, anotaciones o comentarios acerca del método de análisis; 2) memos sobre los problemas durante el proceso; 3) memos en relación con la codificación; 4) memos sobre ideas y comentarios de los investigadores (incluyendo diagramas, mapas conceptuales, dibujos, matrices, etc.); 5) memos sobre el material de apoyo localizado (fotografías, videos, etc.); y 6) memos relacionados con significados, descripciones y conclusiones preliminares.

Así como la bitácora de campo refleja lo que “transpiras” durante la recolección de los datos y te ayuda a establecer la credibilidad de los participantes, la bitácora analítica muestra lo que “transpiras” al analizar los datos y te apoya al establecer la credibilidad del método de análisis.

## Determinación de la unidad de análisis

En la mayoría de los estudios cualitativos se codifican los datos para tener una descripción más completa de estos, se resumen, se elimina la información irrelevante y se realizan análisis cuantitativos elementales; finalmente, se trata de entender mejor el material analizado.

**Pero, ¿qué se codifica? Las unidades de análisis.** Entonces, lo primero es definir, identificar o determinar cuál va a ser la unidad de análisis. Cuando el investigador recolectó los datos y los re-

**Memo analítico** Documenta decisiones o definiciones hechas al momento de analizar los datos, desde cómo surge una categoría hasta el código que se le asigna o el establecimiento de una regla de codificación.

visó a fondo, regularmente ya tiene en mente cuál puede ser la unidad o unidades de análisis (porque puede haber varias, sobre todo si se utilizaron diferentes instrumentos de recolección de los datos). En ocasiones estableces la unidad de análisis y al codificar verificas que sea la adecuada (que te genere categorías pertinentes para el planteamiento del problema y explicar el fenómeno que te encuentras indagando); mientras que otras veces va emergiendo paulatinamente. Asimismo, puedes elegir una unidad constante (siempre la misma, de igual tamaño) o una unidad variable (de libre flujo o tamaño no equivalente), de acuerdo a la evolución del propio análisis. Lo importante es descubrir categorías relevantes para el planteamiento.

### Unidades de análisis o contenido

Segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis.

En el caso de que como investigador te decidas por una **unidad constante** o semejante (lo cual normalmente es lo más recomendable cuando realizas análisis cualitativo por primera vez), algunos ejemplos son los que mencionamos a continuación, dependiendo del tipo de datos narrativos:

En **textos** [documentos, notas, transcripciones (ya sea de entrevistas o grupos de enfoque), etcétera]:

1. Palabras o conceptos (incluyendo adjetivos): “alcoholismo”, “Alejandro”, “divorcio”, “patria”, “Alzheimer”, “dolor agudo”, “médico”, “producto X”, “sabroso”, “desagradable”, “amigable”, “odiosa”, etcétera.
2. Líneas: “mi esposo me abandonó después de que me embarqué por tercera vez”, “el paciente le tiene temor al agua”, “me entristece verla así”, etcétera.
3. Párrafos:

No puedo dejar de pensar (mmm) en que mis hijas vean a su padre completamente ebrio. Es algo en lo que pienso todas las noches antes de acostarme. Ojalá dejara la bebida (¡uhh!), pero lo veo como algo imposible. No ha podido dejar de hacerlo desde que lo conozco... (¡mmm!) pero antes bebía mucho menos (...)

4. Intervenciones de participantes (desde que comienza hasta que concluye su intervención cada uno; en entrevistas puede ser cada respuesta).

Jesús: No puedo dejar de beber, no puedo (¡ugg!).

Alejandra: Ni lo quieres intentar. Piensa en lo mal que te sientes; en tus hijas. ¿Qué va a pasar cuando sean grandes?

En este último caso tenemos dos unidades de análisis (intervenciones).

5. Páginas.
6. Cambios de tema (cada vez que aparece un nuevo tema).
7. Todo el texto de la transcripción, documento, etc.

En **grabaciones de audio o video** (hayan o no sido transcritas a texto):

1) Palabras o expresiones, 2) intervenciones de participantes, 3) cambios de tema, 4) periodos (segundo, minuto, cada  $k$  minutos, hora), o 5) sesión completa (entrevista, grupo de enfoque, otro).

En **biografías**: 1) periodo (día, mes, año, etapa o pasaje de vida), 2) cambios de tema y 3) actos conocidos.

**Música**: 1) verso de canción, 2) estrofa, 3) canción completa y 4) obra.

**Construcciones, materiales o artefactos**: 1) pieza completa, 2) partes específicas o sitios dependiendo del material, artefacto o construcción (en iglesias: atrio, altar, confesionario, etcétera).

El proceso para seleccionar una unidad constante se representa en la figura 13.6.

Cuando prefieres seleccionar tus unidades por **libre flujo** esto implica, además de que las unidades no posean un tamaño igual, comenzar la revisión desde el inicio de un segmento (párrafo, intervención, etc.) y examinarlo hasta que se encuentre un significado vinculado a tu planteamiento o haga referencia a los conceptos contenidos dentro de él o de interés. En este caso, por ejemplo, algunas unidades podrían tener cinco líneas, otras 10, otras 50 y así sucesivamente.

A continuación, presentamos muestras de unidades de análisis de los principales ejemplos que se han ido desarrollando en esta tercera parte del libro (tabla 13.9).

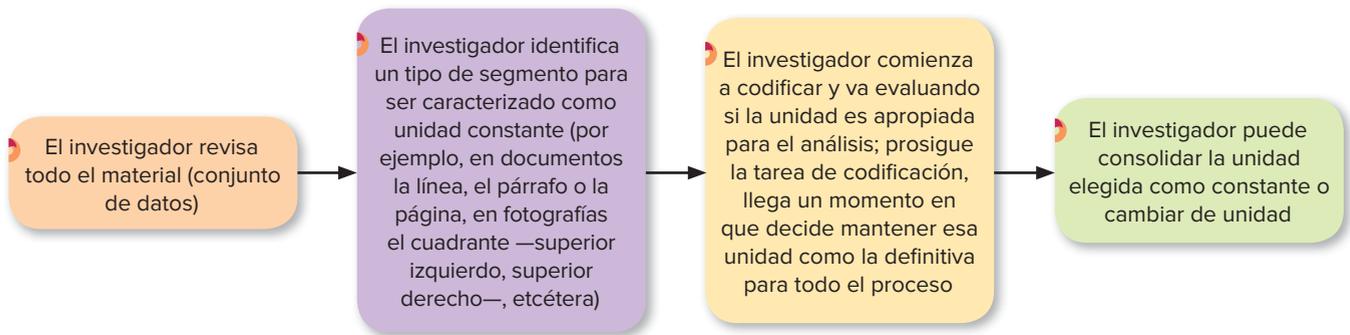


Figura 13.6 Proceso de elección de una unidad constante.

Tabla 13.9 Muestras de unidades de significado en los ejemplos desarrollados.

Estudio	Participantes	Método de recolección de los datos	Ejemplos de unidades
Estudio sobre las experiencias de abuso sexual infantil de Morrow y Smith (1995).	Mujeres adultas que habían experimentado abuso sexual durante su infancia.	Entrevista inicial y sesiones de enfoque.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Solía jugar con muñecas de papel. Ellas eran mis amigas. Ellas nunca me podrían lastimar”.</li> <li>• “Yo me refugié en la abuela, ella era una mujer muy espiritual... Ella acostumbraba mecernos y cantarnos”.</li> <li>• “Me aislé para siempre”.</li> <li>• “Debo ser invisible siendo buena niña, muy buena niña”.</li> </ul>
La Guerra Cristera en Guanajuato (1926-1929).	Sobrevivientes de la época.	Entrevista personal y grupal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El padre poco a poco platicaba: “no estamos bien aquí, niño, de ninguna manera... Mira, aquí me agarran con los cabecillas... Pedro no tiene ni para cuándo irse... no saben que aquí está el cabecilla, porque si no...”.</li> <li>• “Estaba duro, si llegaba a los ranchos el Gobierno, se tragaba lo que había ahí y la gente se quedaba con hambre, si llegaban los cristeros, igual, no, se armó un desmadre”.</li> <li>• “Todo valía madres, el que les caía mal, lo mataban. Había quienes eran cristeros y no ponían ni una pata en la cárcel”.</li> </ul>
Evaluación de la experiencia de compra de los clientes en centros comerciales de una importante cadena latinoamericana.	Clientes adultos de diferentes edades.	Grupos de enfoque.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Yo vengo a comprar. Cuando tenemos tiempo, nos venimos a tomar un café, pero deberían de abrir más temprano. Mis hijos que son adolescentes vienen por cercanía y visitan mucho la parte del <i>fast-food</i>. En la tarde hay mucho joven”.</li> <li>• “El ambiente me da paz, huele rico, el sonido me gusta, es agradable el aire acondicionado y todo está muy ordenado”.</li> <li>• “La plaza no es para comprar, es más bien para dar la vuelta”.</li> </ul>
Impacto psicosocial en familiares-cuidadores de pacientes que sobrevivieron a una catástrofe neurológica.	Familiares-cuidadores de los pacientes.	Entrevista personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Te voy a leer algo bien bonito, abre tus oídos para que escuches muy bien, mañana primero Dios y María Santísima te va a venir a visitar un sacerdote... que quiero <i>muchisisisísimo</i>, y nosotros como familia también lo queremos <i>muchisisisísimo</i>, y va a venir en nombre de nuestro Señor para visitarte, para ponerte los santos óleos, que eso te va ayudar muchísimo para que rápido te recuperes... ¿Te parece bien? ¿Estás de acuerdo?”</li> <li>• “¡Uuummmm! me estoy enfocando en él, en que esté bien y en que yo procuro este... pues estar al pendiente por cualquier cosa que pase o que necesiten, pues ahí estoy yo, aunque los demás, pues, de ratos se van a descansar y de rato vienen, y así, pero yo no me he ido de aquí, bueno nada más que ayer que me fui a bañar, bueno no me va a creer doctor, pero el martes no comí yo nada y hoy tampoco; hasta apenas hace rato que me dijeron, me quitaron el pase y me dijeron que si no comía, no podía pasar a ver a mi hijo, y pues por eso comí, porque yo quería pasar”.</li> </ul>

Las unidades o segmentos de significado se analizan tal como las recolectaste en el campo (en el **lenguaje de los participantes**, aunque las expresiones sean gramaticalmente incorrectas, la estructura resulte incoherente, haya faltas de ortografía e incluso groserías o términos vulgares).

En tu bitácora de análisis, por ejemplo, anotarías que las unidades de análisis elegidas fueron respuestas significativas (de acuerdo al planteamiento) o líneas. Desde luego, es posible que cambies de unidad en cualquier momento si no se generan categorías de acuerdo a tus preguntas y objetivos de investigación.

## Codificación abierta

Una vez determinada la unidad de análisis inicial constante o tomada la decisión de identificarla por libre flujo, comienzas con la denominada **codificación abierta**. Esta implica comparar unidades de análisis con el fin de descubrir categorías relevantes para el planteamiento del problema (conceptos incluidos en este y sus relaciones).

A diferencia de la codificación cuantitativa, en la que una unidad constante se ubica en un sistema de categorías, en la **codificación cualitativa abierta**, como investigador, consideras un segmento (o unidad de contenido), lo analizas (te cuestionas: ¿qué significa este segmento?, ¿a qué se refiere?, ¿qué me dice? y, muy importante, ¿se vincula con mi planteamiento o fenómeno examinado?), y si no tiene que ver con el planteamiento, lo “deshechas”; cuando sí está relacionado con el planteamiento, respondes a las preguntas anteriores. Tomas otro segmento, también lo analizas, comparas ambos segmentos y los evalúas en términos de similitudes y diferencias (¿qué significado tiene cada uno?, ¿qué tienen en común?, ¿en qué difieren?, ¿me dicen lo mismo o no?). Si los segmentos son distintos en términos de significado y concepto, induces, respecto de cada uno, una categoría (o bien, consideras que el segundo no posee un significado para el planteamiento); si son similares, induces una categoría común. Al considerar un tercer segmento, igualmente lo analizas conceptualmente y en términos de significado; del mismo modo, lo contrastas con los dos anteriores, evalúas similitudes y diferencias, induces una nueva categoría, lo agrupas con los otros o la deshechas. Con el cuarto segmento repites el proceso, y así sucesivamente (a este procedimiento se le denomina **comparación constante**) (Tracy, 2013; Noerager, 2008; y Parry, 2003). Como investigador vas otorgando significados a las unidades y descubriendo categorías. A cada una de estas le asignas un código.

En la **codificación cualitativa** los códigos surgen de los datos (más precisamente, de los segmentos de datos): estos van “mostrándose” y los “capturas” en categorías. Usas la codificación para comenzar a revelar significados potenciales y desarrollar ideas, conceptos e hipótesis; vas comprendiendo lo que sucede con los datos (empiezas a generar un sentido de entendimiento respecto al planteamiento del problema). Los **códigos** son etiquetas para identificar **categorías**, es decir, describen un segmento de texto, imagen, artefacto u otro material.

Cuando consideras que un segmento o unidad es relevante (en términos del planteamiento, de representatividad de lo que expresaron los participantes, de importancia, según tu juicio como investigador) puedes extraerlo como un potencial ejemplo de la categoría o de los datos.

Conforme revisas nuevos segmentos de datos y vuelves a revisar los anteriores segmentos (comparación constante), continúas conectando conceptualmente unidades y generas más categorías o consolidas las anteriores.

En este primer nivel de análisis, las categorías identificadas (y sus respectivos códigos) deben relacionarse lógicamente con los datos que representan (que quede clara la vinculación). Las categorías pueden emerger de preguntas y reflexiones del investigador o reflejar los eventos cruciales de las narraciones de los participantes.

En la bitácora de análisis es necesario que expliques con claridad las razones por las que se genera una categoría.

La esencia del proceso reside en que a segmentos que comparten naturaleza, significado y características, los agrupas o inducen la misma categoría y código; los que son diferentes generan distintas categorías y les proporcionas sus propios códigos. La tarea es identificar y etiquetar categorías relevantes de los datos.

**Codificación cualitativa** El investigador considera segmentos de contenido, los analiza y compara. Si son distintos en términos de significado y concepto, induce una categoría de cada uno; si son similares, induce una categoría común.

**Categorías** Conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación.

**Códigos** Identifican las categorías que emergen de la comparación constante de segmentos o unidades de análisis.

Los segmentos se convierten en unidades cuando poseen un significado (de acuerdo con el planteamiento del problema) y en categorías del esquema final de codificación abierta si su esencia se repite más adelante en los datos (por ejemplo, en la entrevista o en otras entrevistas). Las unidades son fragmentos de los datos que constituyen los “tabiques” para construir el esquema de clasificación y el investigador considera que tienen un significado por sí mismas.

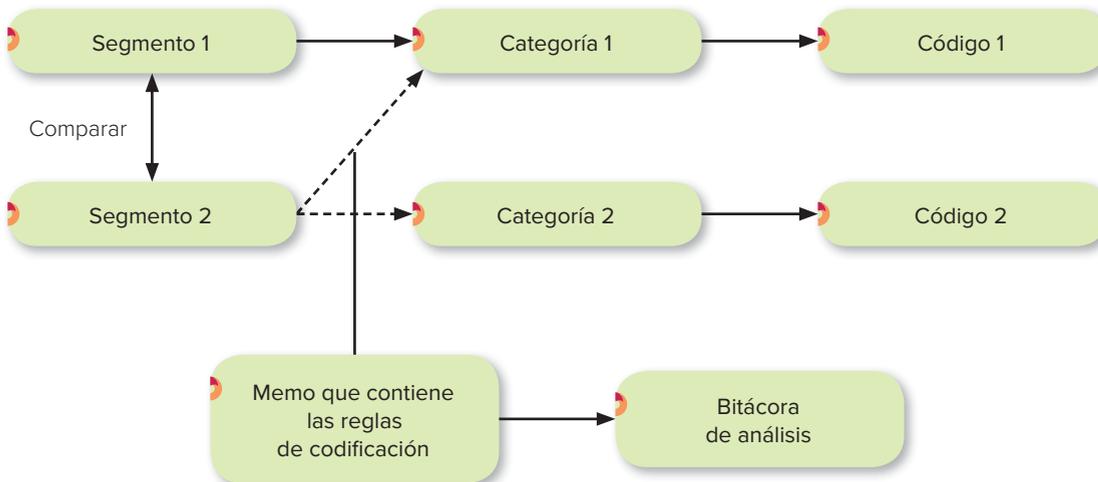
Bazeley (2013) y Coffey y Atkinson (1996) señalan que son tres las actividades de la codificación abierta o en primer plano:

1. Advertir cuestiones relevantes para el planteamiento en los datos.
2. Analizar esas cuestiones para descubrir similitudes y diferencias, así como estructuras.
3. Recuperar ejemplos de tales cuestiones (unidades o segmentos) para ilustrar categorías y el fenómeno.

Tal como resumen Coleman y Unrau (2005), la codificación abierta es predominantemente concreta y consiste en identificar propiedades de los datos. Las categorías se forman comparando datos, pero en este nivel no los combinamos ni los relacionamos; todavía no interpretas el significado subyacente en ellos. En la codificación abierta tratas intensivamente, unidad por unidad, con la identificación de categorías que pudieran ser interesantes, sin limitarte. Es importante asegurarte de entender las categorías que se muestran en los datos.

Para repasar desde el comienzo: a través de la comparación constante, cada segmento o unidad la clasifica como similar o diferente de otras. Si las primeras dos unidades poseen cualidades similares, generan tentativamente una categoría y a ambas les asignas un mismo código. En el momento de estipular los códigos, elaboras una nota sobre las características de las unidades por las que se consideran similares (un memo analítico sobre la regla), la cual se incluye en la bitácora de análisis. Si las dos unidades no son similares, la segunda produce una nueva categoría y le asignas otro código. Y de nuevo, la información que defina a esta segunda categoría se registra en la bitácora (regla en el memo analítico). Durante el proceso se van especificando las reglas que señalan cuándo y por qué se incluye una unidad en esa categoría. Tomas una tercera, cuarta, quinta,  $k$  unidad o segmento y repites el proceso. La actividad se esquematiza en la figura 13.7.

**Categorías** Deben guardar una relación estrecha con los datos.



**Figura 13.7** Proceso de codificación cualitativa abierta.

El número de categorías aumenta cada vez que como investigador identificas unidades diferentes (en cuanto a significado) del resto de los datos (unidades previas categorizadas).

Veámoslo con un ejemplo de un estudio que tuvo como objetivo: explorar los tipos de violencia entre parejas que vivían juntas o estaban casadas y sus consecuencias en la relación (en Valledupar, Colombia) (Hernández-Sampieri, 2000). Te mostramos una transcripción con nueve unidades de análisis constantes (estas eran líneas de texto).

## Ejemplo

### De unidades de análisis (constantes)

*Investigación sobre la experiencia negativa de una mujer golpeada por su esposo y los tipos de violencia que ejercen los maridos que abusan de sus parejas.*

*Recolección de los datos:* entrevistas en profundidad.

*Unidad de análisis:* línea.

*Contexto:* entrevista con una joven esposa de 20 años, dos años de casada, de origen humilde, que vive en los suburbios de Valledupar, Colombia. **Carolina:**

1. Mi esposo me ha golpeado varias veces (jehh!) (pausa).
2. No sé cómo decirlo. Me pega con la mano abierta y con el puño.
3. La última vez me dijo: “Eres una ramera”. También me ha
4. dicho que soy malnacida, perra. Siempre me insulta. Y la
5. verdad es que nunca he dado motivo. Nunca (pausa). Me dice que
6. los hombres se meten en mí como culebras. Que me gusta hacerlo
7. quedar mal. Me mira con odio del malo. Me amenaza con los ojos.
8. Y a veces le contesto y le pego también. El otro día le rompí
9. una lámpara en la cabeza...

Analizamos la primera línea (unidad de análisis):

1. Carolina: “Mi esposo me ha golpeado varias veces (jehh!) (pausa)”.

Consideras su significado: ¿a qué se refiere? Decides generar la categoría “violencia física” (memo: la violencia física implica que una persona arremete contra la otra utilizando una parte de su cuerpo). Si más adelante encuentras que en la violencia física se utilizan objetos (además de partes del cuerpo), la regla podría modificarse (ampliándola): la violencia física implica que una persona arremete contra la otra utilizando una parte de su cuerpo o un objeto. Y si resulta que se producen hematomas o heridas, podría agregarse a la regla, lo mismo que “uso de armas de fuego”.

Cada elemento nuevo lo agregas a la regla o definición.

La segunda unidad o segmento:

2. “No sé cómo decirlo. Me pega con la mano abierta y con el puño”.

La comparas con la primera (¿significan ambas lo mismo?, ¿qué clase de violencia reflejan?). La conclusión es que se refiere a lo mismo, sería parte también de “violencia física” (no creas otra categoría).

La tercera:

3. “La última vez me dijo: ‘eres una ramera’. También me ha...”

¿Qué significa? ¿Comparada con las otras dos significa lo mismo? La respuesta es que resulta ser algo diferente, pues no se trata de violencia física y no aplica la regla establecida. Esta tercera unidad posee un significado distinto, así que creas la categoría “violencia verbal” (memo: la violencia verbal se refiere a que una persona insulta a la otra mediante el lenguaje oral).

El cuarto segmento o unidad:

4. “...dicho que soy malnacida, perra. Siempre me insulta. Y la...”

¿Qué significa? (comparada esta unidad con las demás, ¿es similar o diferente?) La respuesta es que es distinta de las primeras dos y similar a la tercera, por lo que la asignas a la categoría “violencia verbal”.

La quinta:

5. “...verdad es que nunca he dado motivo. Nunca (pausa). Me dice que...”

No es similar a ninguna unidad; debes crear otra categoría, pero si el análisis está dirigido a describir los tipos de violencia utilizados por el marido, tal unidad no es pertinente para generar categorías.

Sin embargo, si el análisis pretende evaluar, además de los tipos de violencia presentes en las interacciones, el contexto en que se dan y la atribución de la esposa respecto de las razones por las cuales los maridos abusan de ellas, habrías de producir una categoría y su regla (por ejemplo: “desconocimiento de la razón o motivo”, cuando la mujer no expresa una razón o manifiesta no conocerla).

Y así seguirías con cada unidad de análisis, comparándola con las demás.

En la codificación abierta, de las unidades van emergiendo categorías nuevas o van encasillándose en las que surgieron previamente. En el ejemplo, la séptima línea haría “brotar” la categoría “violencia psicológica”.

En la transcripción del ejemplo analizado puedes observar tres tipos de violencia. Asimismo, notarás que el proceso de generar categorías se realiza sobre la base de la comparación constante entre unidades de análisis. Las categorías surgirán más rápidamente si primero lees todo el material (unidades) y te familiarizas con este. El número de categorías crece conforme revisas más unidades de análisis. Desde luego, al principio de la comparación entre unidades se crean varias categorías; pero cuando avanzas hacia el final, el ritmo de generación de nuevas categorías desciende.

Cuando las unidades son de libre flujo, las categorías emergen cuando descubres o te topas con un segmento que es relevante para el planteamiento del problema.

Por ejemplo, Díaz-Acevedo (2017) en un estudio mixto con el propósito de caracterizar el modelo de liderazgo laboral femenino presente en las mujeres empresarias dueñas de *mipymes* en la ciudad de Celaya, Guanajuato (entre sus objetivos estaban: identificar el perfil de liderazgo de dichas mujeres; explicar el contexto en el cual desarrollan su liderazgo y conocer la autopercepción de tal liderazgo), para la parte cualitativa llevó a cabo 28 entrevistas y un grupo de enfoque con cuatro participantes. Entre las preguntas de su cuestionario estaba: ¿Considera que los roles tradicionales de las mujeres son un obstáculo en su desarrollo laboral? Una de las respuestas fue:

“Por supuesto que no. Es una cultura que se quedó arraigada a través del tiempo, pero considero que hoy nuestra propia limitación es lo que decidamos creer. **Es importante reconocer que las oportunidades están en nuestras manos para vencer nuestros propios miedos o creencias inculcadas, para demostrarnos a nosotras mismas que podemos hacer todo lo que nos proponamos, no importa si eres empresaria o no, lo importante es conquistarse a uno mismo**, retándonos constantemente y cuestionar nuestro propio yo para experimentar acciones, vivir emociones y descubrir de lo que podemos lograr hacer, porque el éxito es el que tú mismo te forjes cuando tienes sueños o deseos que deseas vivir...”

Se enfocó en el texto resaltado en rojo para generar una categoría vinculada a su planteamiento que denominó: “empoderamiento de las mujeres por el negocio o emprendimiento”.

Otra pregunta (¿cuál considera que es su mayor impulso para estar en el negocio desde el punto de vista profesional y personal?) hecha a una participante distinta obtuvo una respuesta larga, de la cual te presentamos el siguiente extracto:

Pues el hecho de sentirme productiva y autosuficiente me gusta mucho; el hecho de saber que cuando uno inicia un negocio lo inicia con mucho miedo porque no sabe uno si va a funcionar, si no va a funcionar y este... si en realidad en algún momento será productivo pero, pero el hecho de, **me gusta mucho el hecho de poderse llenarse de valor y enfrentar los miedos, de estar aquí en un negocio y sacarlo adelante, porque poco a poco te vas dando cuenta de que hay gente que valora tu trabajo, eso me hace sentir bien**. Que hay quien aprecia tu trabajo y que eso te da, te hace ganar un dinero...

Y la cita (de nuevo, obtenida por libre flujo) la consideró parte de la misma categoría de “empoderamiento”.

En algunas ocasiones, las unidades de análisis o significado no generan con claridad categorías. Entonces, se acostumbra crear la categoría “otras” (“varios”, “miscelánea”). Estas unidades son colocadas en dicha categoría, junto con otras que te resulten difíciles de clasificar. Tal como señalan Grinnell *et al.* (2009), debes tomar nota de la razón por la cual no producen una categoría o no pueden ser ubicadas en ninguna categoría emergida. Es posible que más adelante, al revisar otras unidades, generes una nueva categoría en la que tengan cabida dos o más unidades que fueron asignadas a la categoría “otras”. Al terminar de considerar todas las unidades, resulta conveniente que

exámenes dicha categoría miscelánea y evalúes qué unidades habrán de juntarse en nuevas categorías. Si una unidad no puede clasificarse en el sistema de categorías, no debes desecharla, sino agregarla a la categoría miscelánea, a menos que no tenga relación con tu planteamiento del problema.

La categoría miscelánea cumple la función preventiva de desechar lo que aparentemente son unidades irrelevantes, pero que más adelante pueden mostrarte su significado. Cuando te encuentras que la categoría “otras” incluye demasiadas unidades de significado, es recomendable revisar el proceso y cerciorarte de que tu esquema de categorías y las reglas establecidas para producirlas y clasificarlas sean claras y te permitan discernir entre categorías. Creswell y Creswell (2018) y Coleman y Unrau (2005) indican que la categoría “otras” no debe ser mayor que 10% respecto al conjunto total del material analizado. Cuando supera aproximadamente este porcentaje o te das cuenta de que la categoría absorbe muchas unidades, puede deberse a cansancio, “ceguera”, falta de concentración o, lo que es más delicado, a que tienes problemas con el esquema de categorización (codificación y las reglas).

Ocasionalmente, puedes detenerte y reafirmar las reglas o modificarlas (ampliarlas o transformarlas por completo). Por su parte, las categorías también pueden cambiar su estatus (llegar a ser irrelevantes de acuerdo con el planteamiento o eliminarse, por ejemplo, por ser redundantes; o bien, agruparse con otras).

#### Bitácora de análisis o analítica

Sirve para asegurar la aplicación coherente de las reglas emergentes que guían la generación de categorías y sus definiciones, así como la asignación de unidades posteriores a las categorías que ya surgieron.

El número de categorías que encuentres o generes depende del volumen de datos, el planteamiento del problema, el tipo de material revisado y la amplitud y profundidad del análisis. Por ejemplo, no es lo mismo analizar percepciones de un grupo de niños sobre sus madres, que las percepciones de los infantes sobre sus madres, padres, hermanos y hermanas.

La complejidad de la categorización también debe considerarse: una unidad puede generar más de una categoría o colocarse en dos, tres o más categorías. Por ende, la unidad:

#### 25. Carolina: “me dijo que era una estúpida y que él manda y solo él habla en esta casa”.

Puede emerger como la categoría “violencia verbal” (categoría de la dimensión “tipo de violencia”) y como la categoría “autocrático o impositivo” (al ubicar el papel del esposo en la relación).

También te es posible codificar unidades (que hagan surgir categorías) que se superpongan o traslapen entre sí. En otros casos, pequeñas categorías pueden encajar dentro de categorías más amplias e inclusivas, que suelen denominarse códigos anidados.

Es factible que algunas categorías sean tan complejas que resulte necesario fragmentarlas en varias; pero si esto te resulta muy difícil, es mejor dejarlas como un todo y continuar la codificación. Al refinar el análisis, la fragmentación puede ser más sencilla. En la figura 13.8 se muestra un ejemplo de fragmentación de categorías.

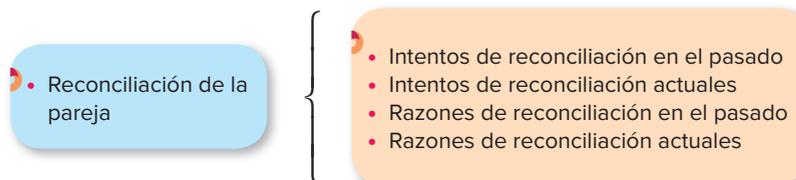


Figura 13.8 Muestra de la fragmentación de una categoría.

La categoría fragmentada puede constituir más adelante un **tema** (conjunto de categorías agrupadas o categorías más generales).

Un ejemplo de categorías referidas a los “estados conductuales de los pacientes”, lo ofrece Morse (1999). En su estudio, las categorías emergieron al observar el proceso de confortación que ofrecían enfermeras a pacientes traumatizados (en estado de gravedad) en la sala de urgencia de hospitales en Estados Unidos y Canadá (que fue esbozado previamente).

- Inconsciente.
- Tranquilo y relajado.

- Asustado.
- Aterrorizado.
- Fuera de control.

Estas categorías emergentes reflejan el estado del paciente durante la urgencia. Otras categorías que surgieron fueron las estrategias usadas por las enfermeras para confortar a los pacientes:

1. Hablar a los pacientes en situaciones dolorosas.
2. Permitirles soportar la agonía, empleando un estilo particular de conversación y posturas que denominamos registro de conversación para confortar.
3. Normalizar la situación al prevenir los gritos, la excitación y el pánico, lo mismo que controlar la propia expresión mientras se atendían las lesiones.
4. Bromear con los pacientes en condiciones serias, de tal forma que la situación no parezca grave.
5. Apoyar a los médicos en sus tareas y recordarles cuánto tiempo había pasado desde que comenzaron los esfuerzos de resucitación, cuándo era tiempo de mover a los pacientes, si era necesario darles más analgésicos u otra observación.
6. Llevar a los familiares de los pacientes, lo cual implicaba ocultar cualquier signo de severidad del padecimiento (limpiar la sangre), describir a la gente lo que debe hacer al entrar a la sala de traumatología.
7. Apoyar a los parientes y explicarles cómo hablar a sus seres queridos.

La creación de categorías a partir del análisis de unidades es una muestra de por qué el enfoque cualitativo es inductivo. Los nombres de las categorías y las reglas de clasificación deben ser claras para evitar reprocesos excesivos en la codificación. Recuerda que en el análisis cualitativo tienes que reflejar lo que te dicen los participantes en sus propias palabras.

Veamos algunos ejemplos de las categorías generadas en el estudio sobre las experiencias de abuso sexual infantil de Morrow y Smith (1995).

- Los abusos variaron desde insinuaciones y transgresiones a la intimidad, hasta violaciones completas con la presencia de armas de fuego cargadas. Estas formas del abuso produjeron cinco categorías: a) abusos sexuales no físicos, b) molestias físicas (actos físicos para molestar), c) forzar a realizar actos sexuales, d) penetración y e) tortura sexual.
- Las dos categorías centrales que surgieron de las experiencias del abuso sexual infantil fueron:
  1. Agobio abrumante por los sentimientos de miedo y sensación de peligro.
  2. Experimentar impotencia, falta de apoyo y control.
- De estos sentimientos profundos descritos por las víctimas, surgieron también dos estrategias fundamentales paralelas (categorías) para sobrevivir y afrontar la terrible experiencia:
  1. Evitar ser consumida por el agobio provocado por los sentimientos peligrosos o amenazantes.
  2. Manejar la sensación de carencia de ayuda, impotencia y falta de control. Porque la niña disponía de pocos recursos de ayuda, la mayor parte de las estrategias descritas por las participantes se orientaron internamente y se enfocaron en las emociones.

Una cuestión adicional es que emergen diversas clases de categorías: 1) esperadas (que anticipabas encontrar; por ejemplo, en el caso de la Guerra Cristera, crímenes contra sacerdotes), 2) inesperadas (uso de las iglesias como cuarteles por ambos bandos), 3) centrales para el planteamiento del problema (prohibición oficial a la población de toda clase de culto religioso), 4) secundarias para el planteamiento (lugares específicos donde asesinaban a los cristeros) y 5) las misceláneas. A esta clasificación se pueden agregar otras dos sugeridas por Creswell (2009): categorías inusuales (situaciones poco comunes, pero de interés conceptual para la comprensión del fenómeno) y categorías teóricas (obtenidas desde una perspectiva de teoría).

Por otra parte, Bogdan y Biklen (2003) mencionan los siguientes tipos de categorías que pueden surgir del análisis: 1) del contexto o ambiente; 2) de perspectivas de los participantes; 3) de maneras de pensar de los participantes sobre otras personas, objetos y situaciones; 4) de procesos; 5) de actividades; 6) de estrategias; 7) de relaciones; y 8) de estructuras.

Los códigos se asignan a las categorías (las etiquetas) con la finalidad de que el análisis sea más manejable y sencillo de realizar, además son una forma de distinguir a una categoría de otras.

Pueden ser números, letras, símbolos, palabras, abreviaturas, imágenes o cualquier tipo de identificador, como se muestra en el siguiente ejemplo:

**Ejemplo**

**Tipo de violencia**

1. Violencia física
2. Violencia verbal
3. Violencia psicológica

**VF:** Violencia física  
**VV:** Violencia verbal  
**VP:** Violencia psicológica



Violencia física



Violencia verbal



Violencia psicológica

Los códigos identifican las categorías, y también se puede asignar un código que indique dimensión y categoría (Ritchie *et al.*, 2013 y Benaquisto, 2008a). Por ejemplo:

TVF: Violencia física  
 TVV: Violencia verbal  
 TVP: Violencia psicológica

Donde T nos señala que es la dimensión “Tipo de violencia” y VF, VV y VP las diferentes categorías. A veces tienes codificaciones más complejas:

PASJE: Pariente que abusó sexualmente de la joven y que estaba bajo el influjo de un estupefaciente.

PASJA: Pariente que abusó sexualmente de la joven y que estaba bajo el influjo del alcohol.

PASJNS: Pariente que abusó sexualmente de la joven y que no estaba bajo el influjo de ninguna sustancia.

PAOC: Profesor autocrático que obliga a los alumnos a quedarse después de que terminaron las clases.

PASR: Profesor autocrático que sanciona a los alumnos ridiculizándolos en público.

PDNS: Profesor democrático que no ejerce sanción.

Hay quienes separan la secuencia; por ejemplo, P-A-S-J-E, etcétera.

Cuando las categorías son personas (por ejemplo, al analizar relaciones entre miembros de una familia o un grupo de pandilleros), suelen asignarse como códigos las siglas de cada quien (GRR-Guadalupe Riojas Rodríguez). También es común identificar secuencias de acción por medio de códigos (E-VF-ES-A: el esposo abusó, mediante violencia física, de la esposa bajo el influjo del alcohol).

Los códigos son como apodos o sobrenombres de tus categorías. Sirven para identificarlas más rápidamente. Es una manera relativamente simple de códigos, muy útil cuando se hacen los primeros trabajos de codificación cualitativa. Lo ideal es que los códigos reflejen en mayor grado la sustancia de las unidades. Por ejemplo:

“Después de que me dejó mi marido, no me siento segura, estoy gorda (silencio), me veo a mí misma y digo ‘no valgo nada’”.

**Código: Autoestima** (refleja algo de la unidad, pero no toda la riqueza). Sería más apropiado: **Baja autoestima**.

Una forma de asignar códigos a unidades es lo que se denomina “**códigos en vivo**” (King, 2008), en los que el código es un segmento del texto (inicial o textual). Por ejemplo:

**Unidad** (Guerra Cristera).

“...obviamente, estas personas no llegaban preguntando por la llave o por quién les abriera, sino que ellos, en un auténtico asalto, entraban por la fuerza”.

**Código en vivo:**

“...obviamente, estas personas no llegaban preguntando por la llave, entraban por la fuerza”.

Es decir, **es un fragmento de la propia unidad** tal y como la expresan los participantes (o podría ser toda la unidad). Resulta obvio que la codificación en vivo no es conveniente para unidades grandes.

Cuando trabajas la codificación mediante un procesador de textos, debes dejar un espacio en el margen derecho para anotar los códigos. Por ejemplo:

Empezaron a [...] hacer una matazón horrible esa vez [...] yo fui acabando de pasar eso, fui a ver y había un reguero de gente, heridos y muertos en toda la cuadra entre Corregidora e Hidalgo, en esa cuadra, ahí una barbaridad, muchos estaban ahí. Y cuando llegó ese ejército a poner paz, no recogieron más que 22 cadáveres, los demás los había recogido la gente ya, era 1940.

El conflicto se prolongó más allá de 1929.

Los programas de análisis cualitativo (como Atlas.ti<sup>®</sup> y NVivo<sup>®</sup>) dejan automáticamente un margen a la derecha para los códigos y guían para anotarlos. Para que veas una muestra de categorización producto de Atlas.ti<sup>®</sup>, te recomendamos consultar el ejemplo cualitativo del Centro de recursos en línea: “Entre ‘no sabía qué estudiar’ y ‘esa fue siempre mi opción’: selección de institución de educación superior por parte de estudiantes en una ciudad del centro de México” (Hernández-Sampieri y Méndez, 2009).<sup>18</sup>

Una vez categorizadas todas las unidades, haces un barrido o revisión de los datos para:

1. Darte cuenta de si captaste o no el significado que buscan transmitir los participantes o el que pretendes encontrar en los documentos o materiales.
2. Reflexionar si incluiste todas las categorías relevantes posibles.
3. Revisar las reglas para establecer las categorías emergentes.
4. Evaluar el trabajo realizado.

En este punto puede suceder que valides el proceso, o bien, que estés confundido acerca de las razones por las cuales generaste ciertas categorías o poseas inseguridad respecto a las reglas. También que consideres que algunas categorías son demasiado complejas y generales y debes fragmentarlas en nuevas categorías. Resulta el momento de evaluar cada unidad para que sea incluida en una determinada categoría. El propósito es eliminar vaguedad e incertidumbre en la generación de categorías.

Asimismo, puedes descubrir que algunas categorías no se han desarrollado por completo o se definieron parcialmente. Además, quizá detectes que no aparecieron las categorías esperadas. Ante problemas e inconsistencias, habrás de revisar dónde fallaste: si en la definición de las unidades de análisis, en las reglas de categorización, en la detección de categorías que emergieron por comparación de unidades, etc. Entonces, resulta conveniente que anotes en la bitácora de análisis todos estos sucesos y no angustiarte. Además, cabe la posibilidad de que el fenómeno se comporte o sea de otra manera a la que anticipaste.

Algunas decisiones que puedes tomar ante esta clase de contingencias negativas son: a) regresar al campo en búsqueda de datos adicionales (más entrevistas, observaciones, sesiones, artefactos u otros datos), o b) solicitar a otro investigador que pruebe tu sistema de categorías y reglas,

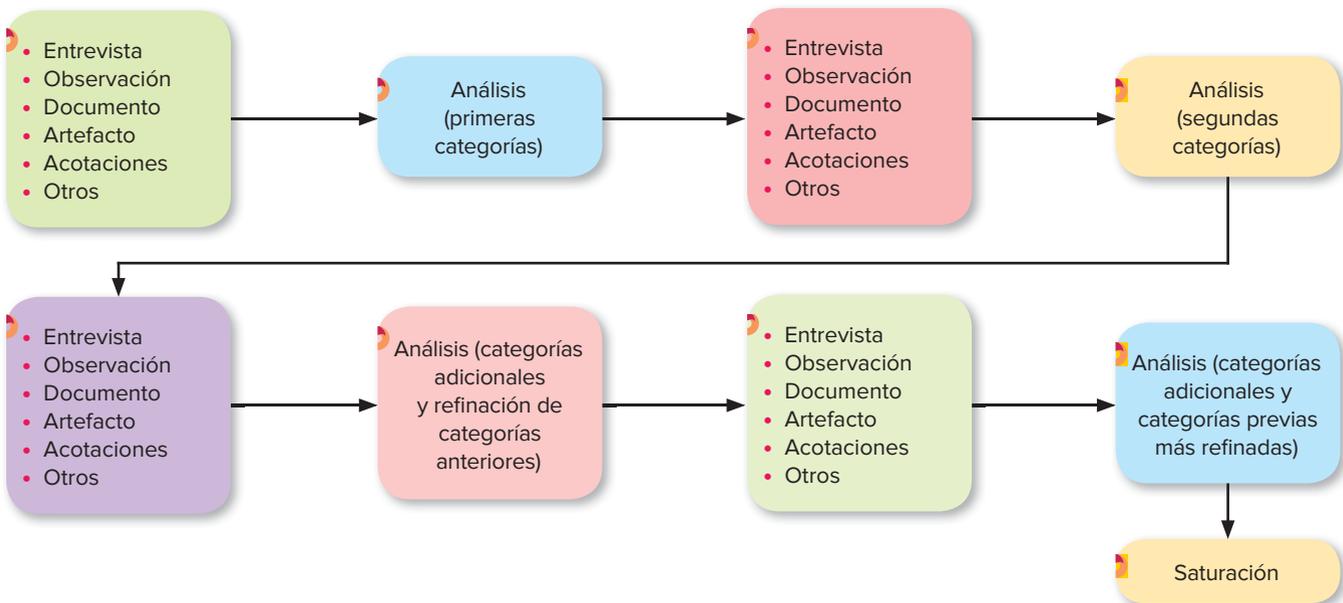
<sup>18</sup> En: Centro del estudiante: Ejemplos: Cualitativos.

mediante su propio análisis con al menos algunos casos (por ejemplo, entrevistas). Como ya te dijimos, siempre hay una diferencia entre los resultados que podrían obtener dos personas que analizan un mismo material, pero si va más allá de lo razonable, Coleman y Unrau (2005) recomiendan acudir a un tercero para que vuelva a codificar y dilucides lo que está ocurriendo, para efectuar las modificaciones pertinentes (por ello, la investigación en equipo con tus compañeros y profesor resulta muy recomendable).

Por otro lado, cuando estás analizando datos y todo va bien, a veces te cuestionas cuándo parar. ¿Tengo o tenemos suficientes entrevistas, sesiones, artefactos? (por ejemplo, hiciste 15 entrevistas, ¿quieres más?). Regularmente te detienes en lo referente a recolectar datos o agregar casos

cuando al revisar nuevos datos (entrevistas, sesiones, documentos, etc.), ya no encuentras categorías nuevas (significados diferentes) ni información relevante; o bien, tales datos encajan fácilmente dentro de tu esquema de categorías (Neuman, 2009). A este hecho se le denomina **saturación de categorías**, que significa que los datos se vuelven repetitivos o redundantes y los nuevos análisis confirman lo que has fundamentado (Sparkes y Smith, 2014; Sandelowski, 2008 y Morse, 2003). Este concepto se representa en la figura 13.9.

**Saturación de categorías** Cuando los datos se vuelven repetitivos o redundantes y los nuevos análisis confirman lo que se ha fundamentado.



**Figura 13.9** Saturación de categorías.

Hay un par de cuestiones que, aunque ya se mencionaron, debemos recalcar: durante el proceso de codificación inicial es aconsejable **ir eligiendo unidades de análisis o segmentos muy representativos de las categorías que, de hecho, las generaron** (ejemplos, citas textuales o fragmentos), que las caractericen o que posean un significado muy vinculado con el planteamiento, porque más adelante habrás de necesitarlos en lo que suele conocerse como **recuperación de unidades** para ilustrar las categorías en tus resultados (irlas guardando). Asimismo, recuerda que tus anotaciones (contenidas en la bitácora de recolección de los datos u otro medio), también se codifican (a veces aparte y en otras ocasiones junto con las transcripciones de entrevistas, sesiones, etc.; en esta segunda opción deben vincularse con los datos).

Si el proceso se completó, los voluminosos datos se reducirán a categorías y se transformarán, sin perder su significado (lo cual es imprescindible en la investigación cualitativa), además de encontrarse ahora codificados. A veces tienes como resultado unas cuantas categorías, y en otras, diversidad de ellas.

A quienes efectúan un estudio cualitativo por primera vez, les cuesta trabajo generar categorías (y a veces aún a investigadores con experiencia). Por ello, se incluye el siguiente apartado.

## Técnicas de procesamiento

Entre las técnicas de procesamiento se encuentran las siguientes:

1. Corte y clasificación

Después de revisar y marcar el texto, **cortar o editar y clasificar**, consiste en identificar expresiones, pasajes o segmentos que consideres sean importantes para tu planteamiento y luego juntarlos (sería como agrupar objetos de tu casa para guardarlos en el “cajón o pila” que les corresponde: juguetes, artículos de cocina, ropa, etc.). Hay diversas técnicas para ello. La más difundida que ya vimos es el método de comparación constante. Se implementa mediante el programa de análisis o en un procesador de textos (hace tres décadas se hacía con tarjetas

de distintos colores). En el segundo caso, cada cajón conceptual o tema general puede ser un documento de Word u otro software similar. Desde luego, puedes comenzar agrupando temas generales o más específicos. La mayoría de las veces se pretende generar una amplia gama de temas vinculados al planteamiento, para después ir seleccionando los más importantes para su análisis (es similar a la técnica de “agrupamiento”).

Una variante, cuando el material es sumamente extenso, es que organices un equipo que se lo divida y después, en una reunión de trabajo, se elijan las categorías centrales y comunes. Si el material no es extenso, puede ser revisado por investigadores independientes y luego se contrastan las categorías coincidentes. Ryan y Bernard (2003) incluso recomiendan el trabajo en parejas. Estos autores, en un proyecto entrevistaron a médicos, líderes comunitarios y padres sobre qué podían hacer para prevenir la violencia entre jóvenes. El material resultante fue extenso, y por lo tanto desarrollaron el proceso en dos pasos. Comenzaron con tres categorías que habían obtenido de la teoría. El investigador principal extrajo todas las citas o unidades que pertenecían a ellas. Posteriormente, cuatro codificadores clasificaron las citas en categorías y generaron otras.

## 2. Listas de términos y palabras clave en contexto (PCC)

Identificar palabras que utilicen los participantes de manera recurrente (comunes a la mayoría y que todos las mencionen frecuentemente). Similar a la primera técnica (repetición), pero ahora en vez de unidades o ideas, se trata de conceptos.

Así, elaboras una lista y cuentas el número de veces que se repiten (frecuencias). Esto lo hace cualquier programa de análisis. Por ejemplo, en una investigación efectuada en 1996, G. W. Ryan y T. Weisner (citados por Ryan y Bernard, 2003) pidieron a una muestra de padres y madres que describieran a sus hijos en sus propios términos (y que solamente hablen de ellos). Después, transcribieron las respuestas y generaron una lista de palabras (eliminaron 125 que son comunes en inglés, principalmente preposiciones, artículos y conjunciones). Finalmente, determinaron la frecuencia de cada uno de estos términos. Encontraron que las madres utilizaron palabras como “amigos”, “creativos”, “temporales” y “honestos”; mientras que los padres usaron términos como “escuela”, “bueno”, “falta”, “estudiante”, “disfruta”, “independiente” y “extremadamente”. La elección de las palabras reveló que los padres estaban preocupados por temas (categorías) relacionados con la independencia de sus hijos y sus cualidades moral, artística, social, atlética y académica. Ryan y Weisner utilizaron esta información como pista para localizar categorías en la codificación de los textos.

Las técnicas de conteo de palabras producen lo que se ha denominado “condensación o destilación de datos”, que ayuda a los investigadores a concentrarse en el núcleo de categorías vinculadas al planteamiento del problema en un universo difuso de datos. Pero debes tener en mente que el conteo puede sacar a los términos de su contexto. La lista y recuento de palabras es una herramienta para ayudarte a identificar categorías, pero siempre los términos, categorías y temas tienen que analizarse en su contexto.

**Cuando un término, palabra o frase es sumamente mencionado** (o sus sinónimos) por los participantes o lo encuentras frecuentemente en un escrito, **es probable que de este o esta pueda generarse una categoría.**

## Selección de técnicas

Ninguna técnica por sí misma es mejor que la otra, en ocasiones puedes utilizar una o varias para descubrir categorías y temas. Tu elección depende de varios factores: 1) tipo de datos (textuales, verbales, visuales, etc.), 2) pericia requerida, 3) volumen de los datos y 4) número y tipos de categorías y temas por generar. Nosotros te recomendamos que uses las más sencillas: repeticiones, similitudes y diferencias, cortar y clasificar y conceptos locales.

Otras técnicas para inducir o descubrir categorías en los datos cualitativos las podrás encontrar en el ya mencionado capítulo 12 del Centro de recursos en línea.

## Descripción e ilustración de las categorías producidas por la codificación abierta

Una vez que generaste o descubriste las categorías presentes en tus datos y que definen y explican los conceptos incluidos en tu planteamiento del problema es necesario que de cada una:

- Definas la categoría en base a lo que revelaron los datos (respuestas de los participantes, contenido de los documentos, registros de las observaciones, videos o audios). En qué consiste esta.
- Comentes cómo la concibes o defines tú como investigador (ayudándote de tus anotaciones).
- Interpretes el significado de la categoría.
- Ilustres la categoría incluyendo ejemplos de segmentos (regularmente tres o más de las categorías clave y uno o dos de las no tan relevantes, pero conectadas con el planteamiento).

Por ello, era importante recuperar o guardar citas o unidades de análisis representativas de las categorías generadas en la codificación abierta.

En tu procesador de textos recuperas los segmentos con las funciones de cortar y pegar (los programas computacionales de análisis cualitativo tienen una forma específica para hacerlo). Esta actividad te conduce a examinar las unidades dentro de las categorías, las cuales más adelante se disocian de los participantes que las expresaron o de los materiales de donde surgieron. Cada categoría se describe en términos de su significado (¿a qué se refiere la categoría? ¿Cuál es su naturaleza y esencia? ¿Qué nos dice la categoría? ¿Cuál es su significado?). Luego, se ilustra o caracteriza con segmentos. A continuación, se muestran un par de ejemplos abreviados de ello con el estudio de Díaz-Acevedo (2017) y el de Alcázar-Castañeda (2015), así como una muestra sencilla de tal recuperación con el caso que se ha tratado de los centros comerciales.

## Ejemplo

### De definición e ilustración de una categoría (Díaz-Acevedo, 2017)

**Categoría:** Empoderamiento de mujeres por negocio.

Para prácticamente una cuarta parte de las participantes (7), haber abierto un negocio generó una sensación de **empoderamiento personal**. Ellas consideran haber adquirido poder, fortaleza e independencia. El proceso de generar una micro, pequeña o mediana empresa y estar a cargo o ser la responsable de esta, detonó un ciclo de empoderamiento donde el resultado es autonomía y libertad, mayor autoestima, demostrarse a sí mismas que tienen capacidad para realizar algo (emprendimientos) y dejarse de sentir vulnerables y desfavorecidas. Además, pueden propiciar el desarrollo de otras mujeres y contribuir a la equidad de género (*"he podido lograr que otras se animen a entrarle a los negocios, hay una comadre que ya empezó..."*).

Su nuevo papel como empresarias les ayudó a superar miedos, limitantes y obstáculos que la sociedad y ellas mismas se habían impuesto.

#### Ejemplos de citas, unidades o segmentos que la representan:

*"Siento que debo seguir creciendo de manera que mi influencia sea más poderosa y alcanzable a más mujeres, para todo tipo de actitudes y situaciones que se presenten"* (Entrevista 5).

*"Es importante reconocer que las oportunidades están en nuestras manos para vencer nuestros propios miedos o creencias inculcadas, para demostrarnos a nosotras mismas que podemos hacer todo lo que nos proponamos, no importa si eres empresaria o no, lo importante es conquistarse a uno mismo"* (Entrevista 17).

*"Me gusta mucho el hecho de poder llenarse de valor y enfrentar los miedos, de estar aquí en un negocio y sacarlo adelante, porque poco a poco te vas dando cuenta de que hay gente que valora tu trabajo, eso me hace sentir bien"* (Entrevista 15).



Cada vez hay más mujeres que dirigen un negocio propio, que les da sentimientos de poder, fortaleza e independencia.

### Ejemplo

#### De definición e ilustración de una categoría: impacto psicosocial en familiares-cuidadores de pacientes que sobrevivieron a una catástrofe neurológica

##### Categoría: Apoyo familiar

Varios de los cuidadores, al inicio de la catástrofe, expresaron el apoyo familiar como un deseo. Por ejemplo: “ojalá me apoye la familia”. A medida que los días transcurrieron, ese respaldo se manifestó de diferentes formas, entre otras: expresiones de ánimo, compañía, soporte económico, llevándoles comida a los que se encontraban en el hospital. Algunos familiares residentes de la ciudad de Querétaro hospedaron en su hogar a otros miembros de la familia que llegaron de las áreas rurales. Para apoyar con el aseo de la casa, que no se podía llevar a cabo como de costumbre, porque debían turnarse para cuidar al familiar hospitalizado, se observó que la ayuda se tradujo en hacer las comidas, participar en la limpieza de la casa, cuidar a los hijos del ahora enfermo o enferma. En otras ocasiones, fue expresado como un proyecto de cuidado familiar para cuando el enfermo dejara el hospital.

##### Ejemplos de citas, unidades o segmentos que la representan:

Investigador: ¿Y quién está cuidando a tus hijas?

Participante 2 (pareja en unión libre): “Mi tía”.

Participante 4, esposa: “Sí, sí, esta semana ya se fue una de sus tías con dos niños que traía y uno de sus primos también se fue porque bueno este... pues dicen que los niños no habían ido a la escuela y entonces pues los tenían que llevar y este... su primo tenía que trabajar porque igual no había trabajado, y ¡ah! mi suegro también se tuvo que ir porque allá (Estados Unidos) tiene los negocios, entonces los tenía que atender, y pues ya ahorita ya nada más nos quedamos... este... su abuela y otro de sus tíos, van y vienen, ellos si van y vienen...”.

### Ejemplo

#### Centros comerciales

##### Categoría: Importancia de una tienda departamental para el centro comercial.<sup>22</sup>

Ejemplos de citas, unidades o segmentos que la representan:

“No voy a la plaza, más bien voy a la Tienda Principal”

“El principal atractivo de esta plaza es la Tienda Principal.  
Creo que si no estuviera, yo ni vendría”

“Yo apuesto que 70% de la gente que viene al centro comercial no entra a la plaza, sino a la Tienda Principal.”

<sup>22</sup> Este fue el caso de un solo centro comercial con más de 100 tiendas, el nombre verdadero de la tienda ancla a la que se hace referencia se sustituyó por el de Tienda Principal. En varias partes de América Latina, plaza es sinónimo de centro comercial.

## Codificación axial

La codificación axial implica descubrir las categorías más importantes en términos de frecuencia (las más mencionadas) o relevancia para el planteamiento del problema y agrupar las categorías similares en temas (categorías más generales).

Moreno-Ponce (2017) en su estudio para determinar las causas de los problemas de calidad en dos plantas fabricantes de flechas automotrices, al realizar sus grupos de enfoque encontró 79 categorías (la unidad de análisis fue la intervención de cada participante), siendo las más repetidas las que se muestran en la tabla 13.10.

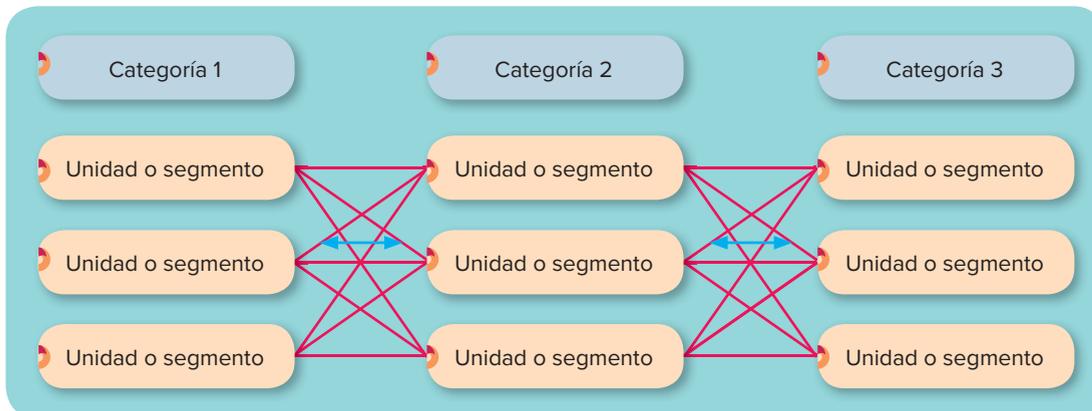
**Tabla 13.10** Categorías emergentes del estudio sobre los problemas de calidad en plantas automotrices.

Razones (categorías producidas)	Frecuencia de mención
Urgencia de producir con materiales	51
Negligencia del operador	29
Fallas en las máquinas	28
Falta de claridad en el rol de los líderes	26
Capacitación deficiente a los operadores en sus tareas	25
Falta de reconocimiento	22
Exceso de formalización y burocracia	19
Falta de trabajo en equipo	18
Problemas de la maquinaria	18
Cargas de trabajo excesivo	15

En el caso de Morrow y Smith (1995) ya dijimos que fueron dos, tanto cuantitativamente como en términos de importancia teórica: 1) sentimientos amenazantes o peligrosos y 2) carencia de ayuda, impotencia y falta de control.

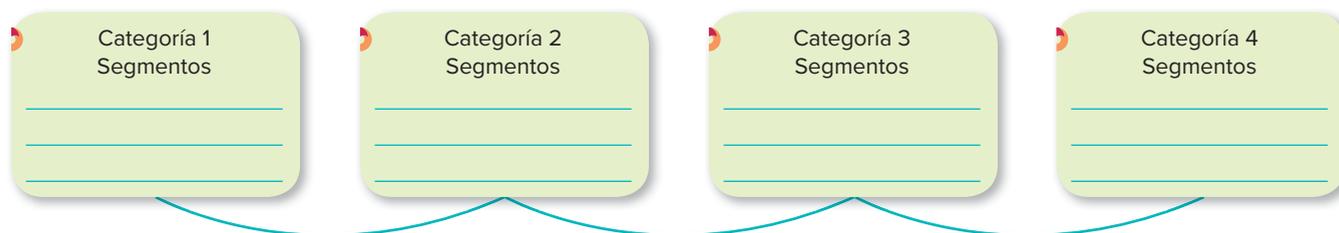
Y a fin de obtener los temas centrales (categorías más generales), comienzas a comparar categorías (tal como lo hiciste con las unidades), identificas similitudes y diferencias entre ellas y empiezas a considerar vínculos posibles entre categorías. La recuperación de unidades, además de ayudar en la comprensión del significado de la categoría, te sirve para los contrastes entre categorías. El centro del análisis se mueve del contexto del dato al contexto de la categoría.

La comparación entre categorías en cuanto a similitudes y diferencias ocurre entre significados y segmentos, esto puede representarse como se muestra en la figura 13.10.



**Figura 13.10** Comparación entre categorías en cuanto a similitudes y diferencias.

En el ejemplo, para cada categoría se recuperaron tres segmentos. Además, no siempre el número de unidades es igual para todas las categorías. Con el fin de que te resulte menos compleja la comparación múltiple, conviene que inicies contrastando categorías por pares, pero con el método de comparación constante (figura 13.11).



**Figura 13.11** Contraste de categorías por pares y comparación constante.

En este punto del análisis, la meta es integrar las categorías en temas más generales y centrales (categorías con mayor “amplitud conceptual” que agrupen a las categorías emergidas en el primer plano de codificación abierta) con base en sus propiedades (codificación axial). Descubrir temas te implica localizar los patrones que aparecen de manera repetida entre las categorías. Cada tema que identificas recibe un código (como lo hacíamos con las categorías). Los temas son la base de las conclusiones que se desprenden del análisis.

Grinnell y Unrau (2011) ejemplifican la construcción de temas con las siguientes categorías: “asuntos relacionados con la custodia de los hijos”, “procedimientos legales de separación o divorcio” y “obtención de órdenes restrictivas”, las cuales pueden constituir un tema (categoría más general): “asuntos relacionados con el sistema legal”.

En el estudio sobre la moda y la mujer mexicana, se les preguntó a las participantes de los grupos de enfoque sobre los factores que intervenían para elegir su tienda favorita de ropa. Surgieron, entre otras, las categorías “variedad de modelos”, “surtido de prendas”, “diversidad de ropa”. Tales categorías se agruparon en el tema “diversidad”. “Precio”, “promociones” y “ofertas” fueron categorías que se integraron en el tema “economía”. “Calidad”, “buenos artículos o ropa”, “prendas sin defectos” y “productos bien hechos” se incluyeron en el tema “calidad de producto”, lo mismo ocurrió con otras categorías.

Tutty (1993), en otro caso, encontró dos categorías: “los hombres solicitan el regreso de la mujer e incluso pretenden sobornarla para la reunificación”, “amenazar a la mujer con no proporcionarle recursos si no regresa” y las trató como categorías distintas, pero al analizar las supuestas “súplicas” de los maridos, estaban vinculadas con las amenazas. Entonces surgió un nuevo tema (producto de la unión de las dos categorías): “estrategias del esposo para presionar el regreso”.

Díaz-Acevedo (2017) agrupó 13 categorías en el tema “autopercepción del propio liderazgo”, de las cuales presentamos en la tabla 13.11 las cinco más relevantes con su abreviatura, breve descripción, un ejemplo y frecuencia.

**Tabla 13.11** Categorías que conforman el tema Autopercepción del liderazgo.

Categoría	Abreviatura	Breve descripción	Ejemplo	Frecuencias
Sí se considera líder.	SCL	Las mujeres consideran que sí son líderes en la actualidad.	“Sí, sí me considero una mujer líder”.	18
Sí cuenta con las características de un líder.	SCCL	Las mujeres entrevistadas perciben que sí cuentan con las características necesarias para ser un líder.	“Yo pienso que sí tengo características de líder, tal vez me falta desarrollarlas más, pero sí las tengo”.	14
Empoderamiento de mujeres por negocio.	EMMUNE	Las mujeres entrevistadas se sienten empoderadas debido a que están al frente de un negocio.	“Nosotras nos vamos convirtiendo en líderes y a la vez vamos ayudando a que otras mujeres vayan desarrollándose también, estar aquí nos empodera”.	7

(Continúa)

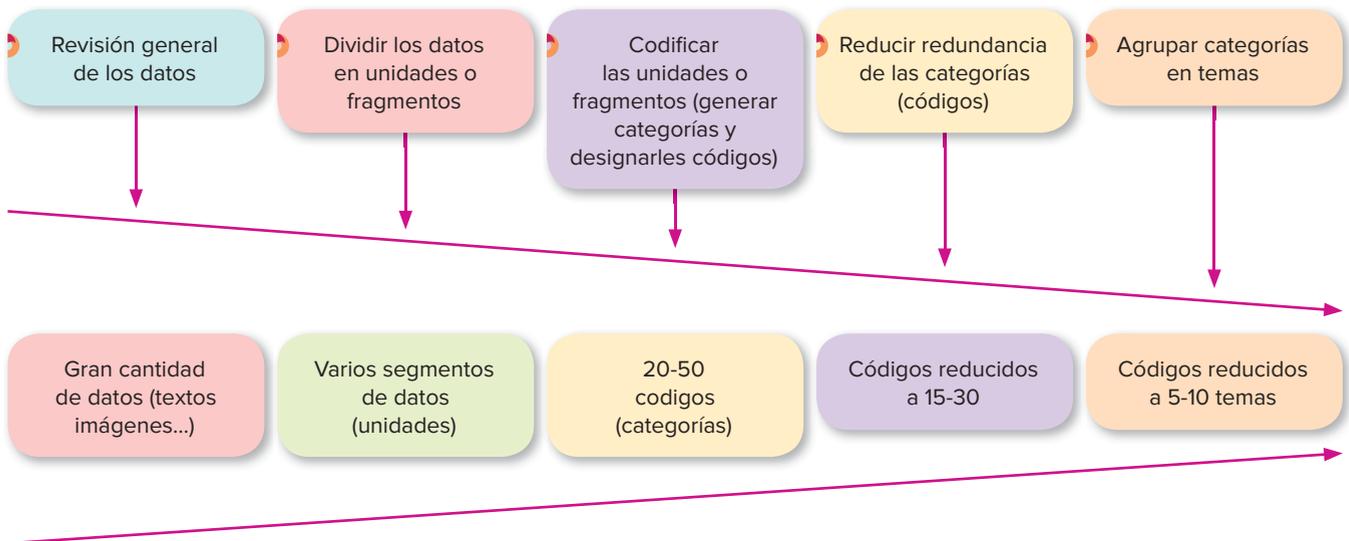
**Tabla 13.11** Categorías que conforman el tema Autopercepción del liderazgo (Continuación).

Categoría	Abreviatura	Breve descripción	Ejemplo	Frecuencias
Eliminación del paradigma sobre roles femeninos.	ELPARFE	Las mujeres entrevistadas comentaron que en la actualidad ya se eliminaron los roles femeninos tradicionales.	“Nosotras mismas nos ponemos esas barreras, pero eso está mal, está mal que nos pongamos ese límite, debemos quitarlos y salir adelante”.	7
Edad como desventaja para ser líder.	EDL	Algunas mujeres entrevistadas suponen que su edad es una desventaja para ser líder.	“Soy una guerrera, pero mi edad me limita para un buen liderazgo”.	5

Desde luego, algunas categorías pueden contener suficiente información para ser consideradas temas por sí mismas, como ocurrió en el estudio de la Guerra Cristera con la categoría “utilizar a las iglesias como cuarteles”.

Como dijimos, los códigos de los temas pueden ser números, siglas, íconos y, en general, palabras o frases cortas. Por ejemplo: “autoestima alta”, “abundancia”, “violencia”, “experimentar impotencia, falta de apoyo y control”.

Por medio de la codificación en un primer y segundo planos (inicial y central), los datos continúan reduciéndose hasta llegar a los elementos centrales del análisis. En cada paso disminuye el número de códigos. Cada estudio es distinto y nunca sabes cuántos temas habrán de surgir al final. Creswell (2005) presenta una visualización de cómo ocurre el proceso en diversos estudios, obviamente los números son relativos (véase la figura 13.12). En esta visualización queda claro que el análisis cualitativo no implica resumir, sino avanzar paulatinamente en la interpretación a niveles más abstractos, a encontrar el eje o ejes para comprender el fenómeno y responder al planteamiento (de ahí lo de “axial”).

**Figura 13.12** Reducción de códigos a través del proceso de codificación abierta y axial.

### Codificación selectiva

Hasta ahora, has codificado los datos o material en un primer plano (codificación abierta), al evaluar las unidades de análisis mediante reglas y encontrar categorías, además de asignarles un código a cada una, y también agrupaste tus categorías emergentes en temas o categorías más generales (codificación axial). Para complementar este análisis, efectúas la **codificación selectiva** que esencialmente consiste en determinar la **categoría o tema central** que explica el fenómeno o problema de investigación (Gallicano, 2013). Como has realizado tu análisis de manera inductiva y progresiva, es probable que ya sepas cuál es dicha categoría o tema.

En el método de teoría fundamentada, Creswell y Creswell (2018), Charmaz (2014), Milliken (2010) y Strauss y Corbin (1998) consideran que la categoría central o clave es aquella que posee las siguientes propiedades o características:

1. Resulta ser el centro del proceso o fenómeno. El tema que lo explica más, que contribuye en mayor medida a la variación de los datos y el que tiene más implicaciones para la generación de teoría.
2. Todas o la mayoría del resto de las categorías se vinculan con ella. De hecho, regularmente es la categoría con mayor número de enlaces con otras categorías.
3. Aparece frecuentemente en los datos (en la generalidad de los casos). Normalmente es una de las que tienen mayor número de frecuencias.
4. Su saturación es regularmente más rápida.
5. Su relación con el resto de categorías es lógica y consistente.
6. Conforme se refina la categoría o concepto central, la teoría robustece su poder explicativo y profundidad.
7. Emerge, aunque las condiciones varíen (surge en diferentes tipos de casos y condiciones).

Por ejemplo, en el caso del estudio sobre el impacto psicosocial en familiares-cuidadores de pacientes que sobrevivieron a una catástrofe neurológica, el tema central fue: la **crisis física y psicológica** de ellos.

En ocasiones puede ser más de una. Por ejemplo, en el estudio de los centros comerciales, en lo que se refiere a las razones por las cuales prefieren un determinado centro comercial, surgió un tema central: variedad de tiendas y lugares de diversión y esparcimiento. Pero en las grandes metrópolis, además de este tema emergió otro: cercanía del centro comercial. En Morrow y Smith (1995) ya dijimos que fueron dos categorías que integran el fenómeno central:

Sentimientos amenazantes  
o peligrosos

Percepción de carencia de ayuda,  
impotencia y falta de control

Ahora, te encuentras listo para interpretar y desarrollar teoría.