



# METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN EN COMUNICACIÓN SOCIAL

---

MARCOS DE REFERENCIA Y NOCIONES PRÁCTICAS

JOSÉ MIGUEL LABRÍN ELGUETA

---

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

---

<b>1</b>	<b>PRESENTACIÓN DEL LIBRO</b>	<b>4</b>
1.1	SÍNTESIS ANALÍTICA RELACIONAL	4
1.2	FICHA TÉCNICA	5
<b>2</b>	<b>LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA COMO PROCESO DEL CONOCER</b>	<b>6</b>
2.1	EL PLURALISMO CIENTÍFICO EN LAS CIENCIAS SOCIALES	8
2.1.1	Método Histórico	10
2.1.2	Métodos Crítico-rationales	12
2.1.3	Métodos basados en la comparación	13
<b>3</b>	<b>MÉTODOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS DE INVESTIGACIÓN: DIFERENCIAS Y ENCUESTOS.</b>	<b>17</b>
3.1	ELEMENTOS CARACTERÍSTICOS DE LOS MÉTODOS CUALITATIVOS	19
<b>4</b>	<b>EL DISEÑO DE UNA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: ELEMENTOS GENERALES</b>	<b>24</b>
4.1	PRIMER PASO: EL OBJETO.	24
4.2	SEGUNDO PASO: LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.	26
4.3	TERCER PASO: DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y MUESTREO.	28
4.3.1	Objetivos	28
4.3.2	Muestreo	30
4.4	CUARTO PASO: DEFINICIÓN DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN Y EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO.	33
<b>5</b>	<b>TÉCNICAS DE RECOGIDAS DE DATOS: OBSERVACIÓN, ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD, PARTICIPANTE, GRUPOS DE DISCUSIÓN E HISTORIAS DE VIDA.</b>	<b>35</b>
5.1	LA OBSERVACIÓN	35
5.1.1	Observación Participante	36
5.1.2	Observación No Participante:	37
5.1.3	Proceso de la observación:	39
5.2	ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD.	42
5.2.1	El proceso de la entrevista.	44
5.3	ENTREVISTAS GRUPALES, GRUPOS DE DISCUSIÓN Y GRUPOS FOCALES (FOCUS GROUP)	50
5.3.1	La producción y ejecución de los grupos:	53

5.4	HISTORIAS DE VIDA Y REGISTRO BIOGRÁFICO.	56
5.4.1	El proceso de la entrevista autobiográfica	57
<hr/>		
<b>6</b>	<b>LAS TÉCNICAS DE ANÁLISIS. EL ANÁLISIS DE CONTENIDO.</b>	<b>61</b>
6.1	LA FASE FINAL: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DESARROLLO DE LAS CONCLUSIONES.	67
<hr/>		
<b>7</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA:</b>	<b>73</b>

---

# 1 PRESENTACIÓN DEL LIBRO

---

## 1.1 SÍNTESIS ANALÍTICA RELACIONAL

Una de las principales debilidades que se suele detectar en los estudiantes de Comunicación, es su escaso dominio en métodos y técnicas de investigación. Esto responde a dos razones fundamentales: la primera, un excesivo celo formativo que pone a la profesionalización como un eje central de la vida universitaria, ubicando a las carreras de este campo como replicadores de saberes técnicos y no científicos; y la segunda -quizás la más singular-, una disociación entre ciencia social, Comunicación e investigación aplicada.

Sin embargo, los cambios profesionales de la última década han generado una necesaria reconversión que progresivamente está valorando como competencias el adiestramiento en diseño y análisis cualitativo. Desde los estudios de marketing hasta la evaluación de campañas, pasando por el seguimiento de proyectos, planes y programas, cada vez resulta más necesario formar a quienes ejercen la Comunicación, en esta perspectiva de los estudios sociales.

El presente manual se propone generar habilidades específicas en los y las profesionales, introduciéndolos/as en las discusiones principales de este campo, combinando una mirada general sobre la ubicación de la investigación cualitativa en las ciencias con las principales utilizadas como vía de indagación sobre procesos y fenómenos que atañen directamente a la Comunicación y las políticas públicas. En otras palabras, al finalizar el módulo los y las estudiantes estarán en condiciones de construir un objeto de estudio relevante, diseñar y planificar un abordaje cualitativo para el conocimiento de dicho objeto y, ante todo, conocer las principales técnicas de recogida de información que puedan ser aplicadas en su quehacer profesional cotidiano.

Finalmente, con respecto a los alcances de los aprendizajes esperados, este manual no completa ni menos pretende consolidar todo el espectro de posibilidades que la investigación cualitativa ofrece. Más bien, en una perspectiva acotada, solo busca ser un factor catalizador para quienes deseen formarse posteriormente con mayor detención, rigurosidad y expectativas.

## 1.2 FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO	Metodología de la investigación
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender elementos claves de la metodología de la investigación</li> <li>• Aprender a diseñar y/o desarrollar focus group</li> <li>• Lograr articular análisis de contenido aplicados a los ámbitos de trabajo o internos de los alumnos.</li> </ul>
PRESENTACIÓN DE MÓDULOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La investigación científica como proceso del conocer</li> <li>• Métodos cualitativos y cuantitativos de investigación</li> <li>• Técnicas de recogidas de datos.</li> <li>• Las técnicas de análisis.</li> <li>• Bibliografía</li> </ul>
MÉTODO DE TRABAJO	Auto aprendizaje y trabajo tutorial.

---

## 2 LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA COMO PROCESO DEL CONOCER

---

Si existe una discusión reiterada sobre el desarrollo del conocimiento en el marco de las Ciencias Sociales y, dentro de ellas, de las Ciencias de la Comunicación, es justamente la definición del mayor o menor carácter científico que éstas ostentan.

Como primer antecedente, hay que comprender que el estudio de *lo social* desde una perspectiva científica es significativamente más reciente que lo realizado en las Ciencias Naturales y exactas. Estas últimas, a través del paradigma de la física y la astronomía, habían logrado una cierta cohesión en cómo acceder a la realidad durante toda la Modernidad. En cambio, las Ciencias Sociales emergen con fuerza recién a fines del siglo XIX, buscando desde el positivismo una vía de comprensión de aquellos fenómenos vinculados a la situación social.

Es en este punto donde la pregunta sobre el método se vuelve relevante, buscando un plano donde la perspectiva de los sujetos para observar los objetos de estudio fuese en cierta medida consistente con el desarrollo de “la naturaleza” en tanto objeto aprehensible. Esta pretensión de unificar el conocimiento secular en torno a un modo de hacer ciencia que sea capaz de inundar cada posible campo, solo se consolida con el positivismo y era la idea que algunos padres fundadores de la sociología – particularmente Comte- tenían al momento de construir una ciencia de lo social desde el paradigma físico-matemático imperante

Lo anterior reconoce dos grandes problemas cuya discusión marca el trayecto de la construcción metodológica en todas las Ciencias Sociales:

- ¿Existe un solo método científico capaz de superar las diferentes condiciones de observación, registro y construcción propias de lo social o la naturaleza?
- ¿Debe lo social renunciar a construcción sus propias reglas o procedimientos de tal manera que sean más acordes con el carácter propio de sus objetos de estudio?

Es indispensable el definir una postura para abordar el modo de responder estos cuestionamientos, que además conforman un espacio de constante revisión y discusión. Sobre la primera pregunta -y considerando la obra de Thomas Kuhn-, es posible fundamentar que el desarrollo científico no ha sido estático ni mucho menos único en su propio proceder.

Pensar que la ciencia a partir del Renacimiento ha seguido una linealidad homogénea, implica desconocer los procesos por los cuales se han consolidado determinadas estrategias posibles: los cambios de *paradigma*, es decir, de supuestos centrales del conocimiento científico; el peso de la comunidad científica en el desarrollo de determinados cánones; los sistemas culturales que secularizan el conocimiento, entre otros factores que operan como argumento. Ellos permiten afirmar que la unicidad en la aproximación científica está lejos de ser una constante, sino que es un constructo, siendo *el imperio del método científico un consenso que no está tampoco libre de nuevos escepticismos, críticas o innovaciones que desde la periferia de la investigación permitan ciertos grados de cambio.*

Dicho de otra manera, es posible advertir que el método científico presenta variantes, las cuales históricamente han permitido acumular -a través de distintos procedimientos- un acervo de conocimiento que se define en tanto científico por

el grado de distanciamiento, la capacidad de establecer categorías que se explican desde la evidencia y no desde el precepto; y, ante todo, a través de elementos de contrastación, que en su propia variabilidad han ido construyendo el panorama contemporáneo de las ciencias y particularmente, de las Ciencias Sociales.

Esto implica, tal como lo plantea Miguel Beltrán (1999), que las Ciencias Sociales no pueden afincarse y pretender su desarrollo desde el modelo físico matemático que ha configurado gran parte del hacer científico en las Ciencias Naturales. Mirarse en ese espejo, dirá, es obviar un objeto de estudio “cuya peculiaridad es poseer reflexividad, volición y libertad, por más que estas cualidades de los individuos sean relativas al conjunto social del que forman parte”. En este sentido, lo que se pone en cuestión es que el estudio de lo social y sus manifestaciones, incluyendo en ellas la Comunicación, están marcadas por el carácter humano que en ellas participa, siendo la sociedad por tanto una interacción, históricamente definida y cuya delimitación para su estudio es ante todo una construcción posible del observador.

## **2.1 EL PLURALISMO CIENTÍFICO EN LAS CIENCIAS SOCIALES**

En lo social, a diferencia de lo natural, las condiciones de contexto varían y no son solo vistas como variables que puedan ser controladas- como en la ciencia experimental-, sino consustanciales al desarrollo mismo del objeto de estudio. Así, la construcción de leyes, en tanto explicaciones absolutas de un fenómeno, escasamente son aplicables cuando estudiamos fenómenos sociales: es más bien la relación objeto-contexto-observador la que define su rango de acción como ciencia y desde ahí, a sus particularidades a nivel de metodología científica.

Lo anterior se traduce en que en los estudios de lo social no es posible construir un solo modelo posible de acceso de conocimiento científico, sino que al interior de la comunidad de investigadores existan -o bien compiten- según distintas



aproximaciones epistemológicas, distintas posibilidades de construir dicha ciencia: es el *pluralismo científico de las Ciencias Sociales*.

Este hecho es altamente criticado por los científicos de las ciencias duras por considerarlo una suerte de excusa en las dificultades que ha significado traducir la investigación social en datos posibles de ser falseados en cualquier circunstancia, bajo la modalidad popperiana de descubrimiento científico. Dicho de otro modo, el pluralismo metodológico estaría más cerca de ser el resultado de una incapacidad de construir una verdadera ciencia social contrastable, corroborable, formalizadora de leyes regulares y ante todo, generalizadora en sus resultados.

Los defensores del pluralismo metodológico dirán que esto es la gran cualidad de las Ciencias Sociales, estableciendo nuevos modos de aproximación. Argumentarán también que al poner el énfasis en las características peculiares de su objeto de estudio "no implica la negación o trivialización del método su concepción anárquica o la pereza de enfrentar lo áspero" (Beltrán; 1999). Se trata entonces de crear y validar alternativas de búsqueda de conocimiento desde lo estudiado, sin reproducir mecánicamente y ante todo abierto el investigador a innovar en función de las demandas posibles de la investigación le supone.

En este sentido, el pluralismo metodológico es el eje de la pregunta sobre cómo hacer ciencia en las Ciencias Sociales, siendo así *el método* la estrategia central de dicha búsqueda y las metodologías, los procedimientos para alcanzar la pretensión científica. Visto de esta manera, en las Ciencias Sociales la diversidad de métodos disponibles serían respuestas a distintos objetos de estudios y, por lo tanto, la calificación de más o menos relevantes o confiables estará dada por el sentido de la investigación a desarrollar. Así, la pretendida jerarquización entre los métodos -por ejemplo, entre los cualitativos y los cuantitativos- deviene en una

mera discusión estéril si se consideran los límites, oportunidades y complementariedad que se pueden generar entre ellos.

Antes de pasar a la discusión específica en estos dos grandes polos del conocer social, hay que tener en cuenta que la investigación en Ciencias Sociales y en la Comunicación se ha construido desde una serie de modelos, todos ellos de relevancia y que requieren ser conocidos para definir de qué manera lo cualitativo encuentra un lugar en la investigación contemporánea.

### 2.1.1 MÉTODO HISTÓRICO

Una de las primeras aproximaciones al estudio de lo social está dada por las características contextuales y temporales que circunscriben los objetos de estudio. Esto implica que la investigación social reconoce en mayor o menor medida el desarrollo de un **método histórico**, que releva la función de la variable “tiempo”, capaz de situar a los procesos sociales en una dimensión de preservación y cambio. Dicho de otro modo, pretender una investigación ahistórica, que desconozca la mutabilidad de las organizaciones sociales y los individuos, responde a la limitación del carácter “fotográfico” de dicha investigación y, por lo tanto, reflejo de un momento específico de relación entre el investigador y lo investigado.

Desde la perspectiva del estudio de la Comunicación, el método histórico es altamente funcional para el análisis de los grandes procesos de transformación de la prensa, su desarrollo mercantilista desde fines del XIX o el surgimiento de los multimedios, entre otros. El método histórico permite reconocer la instalación progresiva de determinadas lógicas de relación en lo social, las tensiones y fracturas de dichos procesos y, ante todo las causas que en un contexto sociohistórico definen determinadas condiciones actuales de un fenómeno.

Mucho se ha criticado a este método –de larga data en el uso sociológico- el carácter lineal de sus explicaciones; sin embargo, buscar causalidades no implica determinismos absolutos ni menos abandonar el sentido de la comprensión de un hecho: cualquier ciencia social no puede evitar recurrir al pasado, tal como el evolucionismo darwiniano ha permitido que gran parte de las ciencias de la naturaleza sean capaces hoy de apelar a la descripción de los procesos actuales también recurriendo al vector temporal (Beltrán 1999).

Un método histórico no constriñe tampoco la capacidad de indagación, utilizando múltiples fuentes que le acercan a un método cualitativo. Tal como se verá más adelante, la búsqueda de las “cualidades” en el método histórico reaparece con fuerza a partir del desarrollo del método genealógico Foucaultiano. A partir de los 70, la corriente post estructuralista ha hecho resurgir a la historia como un criterio clave para la comprensión del presente. A través de un proceso que toma determinados hitos sociales, retrotrayéndose en el tiempo, se reconocen aquellos espacios donde se generaron quiebres que modificaron el devenir del fenómeno de estudio estableciendo nuevos sentidos posibles. Famosos son los estudios sobre las cárceles, las escuelas o los sanatorios mentales que han recurrido en este modo de investigación tanto a las fuentes oficiales (documentos públicos, estudios previos, leyes, entre otros) como no oficiales (prensa, diarios de vida, etc.), con el fin de situar la tensión y predominio de unas lógicas sobre otras.

En el estudio de la Comunicación, como ya se anticipó, el método histórico podría permitir un mayor conocimiento sobre las relaciones de poder en determinados períodos de la prensa con el Estado y la empresa privada, la configuración como campo y por qué no, su legitimidad como cuarto poder.

### 2.1.2 MÉTODOS CRÍTICO-RACIONALES

Junto con los métodos históricos, están los métodos denominados por Beltrán como **crítico racionales**. Se vinculan a los anteriores porque plantean un cambio temporal en la condición humana y la investigación por lo tanto, debe estar orientada al desarrollo de la emancipación del hombre. De corriente marxista o post marxista, estos métodos de indagación fueron los propios de la famosa Escuela de Frankfurt, que rechazan la búsqueda del conocimiento centrada en un principio neutro positivista, sino para instalarlo de lleno en la mirada moral y normativa de la sociedad: la ciencia, por tanto, debe ser parte de un elemento de transformación, no de *statu quo*, que denuncia, modifique y finalmente ocupe los valores humanos en su propio fin. Lo que pretende esta corriente, no es generar una anti ciencia, sino devolver al plano científico un encuentro con la filosofía, sin escindir dichos campos, donde la racionalidad de la ciencia se devuelve a los fines sociales.

Esta aproximación, corresponde a un orden que cuestiona a las ciencias empiristas, pero no necesariamente cuestionando el sustento filosófico que está detrás. El racionalismo crítico más bien buscará que la experiencia se vincule con la razón, tratando de esta manera de reubicar la discusión sobre el empirismo y racionalismo en un contexto contemporáneo.

Visto desde un plano más del orden del hacer, el modelo crítico racional, al estar en un discusión sobre el sentido del conocimiento y por lo tanto, la pregunta sobre el método, no excluirá a nivel de metodologías ninguna alternativa. Desde una aproximación más especulativa, hasta el desarrollo de investigaciones de campo de corte más cualitativo, el énfasis estará dado por la flexibilidad de la orientación en dicho plano, pero altamente restringido en términos del enfoque ético moral que ciñe al estudio. Dicho de otra manera, en el método crítico racional pondrá su énfasis en las posibilidades ciertas o no de cambio social, construyendo de ahí un acumulado científico.

### 2.1.3 MÉTODOS BASADOS EN LA COMPARACIÓN

Una tercera aproximación al estudio de lo social, lo encontramos en el desarrollo de los **métodos comparativos**. Para comprenderlos hay que tener en cuenta que a diferencia de las ciencias físico naturales, en el estudio de lo social existe una dificultad extrema para realizar procedimientos experimentales. Un procedimiento experimental supone un tipo de método que se sustenta en dos premisas: el control de la mayor cantidad de variables y la replicabilidad en cualquier contexto y circunstancia del evento, de tal manera de constatar así su legitimidad.

Considerando entonces que la peculiaridad del objeto de estudio de las Ciencias Sociales genera diferencias con las Ciencias Naturales, es fácil constatar por qué la experimentación presenta muchos límites. Tomando por ejemplo el caso de un estudio sobre percepción y TV, es posible aproximarse de una manera experimental: a un grupo de niños escogidos como muestra por determinadas características comunes, se los expone a la observación de una película de acción y luego se observa en una sala de espejos sus comportamientos, en tanto espacio lúdico afectivo. La metodología aplicada ha intentado seguir un método experimental, reduciendo y controlando las variables de tiempo de exposición, participación del grupo, observación común, entre otros; sin embargo no cumple con todos los requisitos de una investigación experimental: ¿Es posible adjudicar el comportamiento posterior solo a la exposición del filme? ¿Otros niños, aunque cuenten con similares características de educación, nivel socioeconómico, edad, etc., darán siempre las mismas respuestas? La mayoría de los científicos sociales dirían que no, siendo la razón un supuesto muy simple: el carácter cultural del objeto de estudio, que opera sobre lo humano y su actuar en el mundo.

Considerando lo anterior, la sociología y la antropología han desplazado el estudio experimental por el desarrollo de un **método comparado**. Es decir, reconocer la diversidad y variabilidad de las condiciones posibles de investigación, asumiendo que si bien los datos y el conocimiento obtenido desde

un contexto determinado pueden describir o a lo sumo explicar el problema en esa situación de investigación, ésta si puede complementarse en función de lo que en otro contexto puede ser descrito o explicado.

Dicho de otro modo, si bien las Ciencias Sociales no pueden construir leyes, sí pueden ofrecer un conocimiento acabado que permita aproximarse a la generación de regularidades tendenciales, que son posibles rangos de acción futura del objeto estudiado. Así, el método comparado ofrecería mayores elementos para descubrir dichas regularidades, como también mayores indicaciones para el desarrollo de otros aspectos propios de la investigación científica, como el desarrollo de teoría desde el mismo proceso de análisis de la información.

Podríamos decir entonces que este tipo de aproximación al conocimiento científico establece hace factible que en la diversidad posible de ocurrencia e interpretaciones de un fenómeno similar, se puedan establecer ciertas condiciones regulares que puedan permitir al mismo tiempo, una mayor comprobación de las teorías que sustentan las investigaciones por sobre determinados límites geográficos o histórico-temporales concretos.

Esto ha llevado que los estudios basados en modelos comparativos tengan hoy una notable relevancia particularmente en el contexto de mayor internacionalismo existente desde la segunda mitad del Siglo XX.

Justamente, el interés por contar con información científica que permita establecer determinados parámetros comunes entre naciones ha fomentado su incidencia no solo a nivel de conocimiento, sino desde la función social de la investigación. Dicho de otro modo, el método comparativo -ocupando objetos de estudios en sí mismos diferentes por las características contextuales que lo definen-, ha permitido generar aproximaciones comunes sin que esto implique una pretensión de completa replicabilidad e incluso completa comparabilidad. En efecto, una de las dimensiones más difíciles de acotar en la construcción el

objeto de estudio, son aquellos aspectos de éste que pueden ser efectivamente comparados y los criterios que sean pertinentes para establecer dicha relación. Ésta además permite encontrar un punto de encuentro para que aquellas grandes teorías totalizadoras de la sociedad (estructuralismo, sistemas, marxismo, entre otras) puedan coexistir a nivel de la corroboración científica con teorías de alcance medio o ad hoc al fenómeno estrictamente estudiado.

Esto ha logrado que a nivel de estudios de la Comunicación, sea posible establecer investigaciones referidas los procesos interculturales –contrastando la recepción de un grupo humano frente a otro-, aproximaciones a los criterios de construcción de agenda en la prensa industrializada, informes mundiales sobre uso de las nuevas tecnologías, entre otros.

Esta sucinta descripción de los métodos no agota el problema con el cual se inicia este manual. En efecto, sólo se ha querido presentar una alternativa para dar cuenta de las diferencias, complejidades y tensiones que existen al momento de presuponer una sola ciencia, que puede trabajar indistintamente los fenómenos naturales con lo sociales. En este sentido, la tradición -un elemento central de acumulado científico, aunque parezca paradójico- ha permitido la coexistencia de múltiples métodos al interior de las Ciencias Sociales cuya funcionalidad esta dada por el objeto a estudiar, favoreciendo por tanto esta coexistencia que lejos de ser excluyente permite una notable discusión sobre el devenir del conocimiento de lo social.

Al asumir el presupuesto del pluralismo metodológico se establece que el campo de la ciencia permanece en constante revisión, permitiendo a su vez la generación de límites, pero al mismo tiempo de complementariedades que enriquecen la discusión sobre el acto mismo del conocer. Por este mismo motivo, en el apartado siguiente, se presentan los otros dos métodos restantes, debido a los siguientes motivos:

1. La disputa entre el mayor o menor carácter científico de los métodos cualitativos
2. La presunción que la explicación estadístico matemática es más fiable que aquella basada en el discurso, contenido, representaciones u otras categorías o
3. Al ser los métodos más extendidos en términos de uso y valoración en la investigación social y comunicativa, requieren ser observados en sus límites, alcances y proximidades.

### **Evaluación lección 2.**

1. Defina el concepto “pluralismo metodológico”
2. ¿Cuál es la importancia que en las Ciencias Sociales y en los estudios de la Comunicación no se den por sentado un solo tipo de método
3. ¿Por qué es tan importante el concepto “objeto de estudio”?



---

### 3 MÉTODOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS DE INVESTIGACIÓN: DIFERENCIAS Y ENCUENTROS.

---

En la primera lección se recoge la discusión general en torno al carácter científico de los métodos aplicados en las Ciencias Sociales. Al interior de éstos también existen posiciones que disputan mayor grado de atención, por su mayor anclaje en determinadas características que las hacen presumir de un mayor acceso al dominio de la ciencia. Esta tensión –de antigua data- es la falsa disputa entre quienes propugnan un desarrollo de las Ciencias Sociales desde lo cualitativo y quienes lo hacen desde lo cuantitativo.

¿En qué se sustenta teóricamente este quiebre? Plummer y Gummerson sostienen que –supuestamente- en esta disputa se enfrentarían dos grandes paradigmas, que observan el desarrollo de la ciencia desde aristas diferentes. Aquello vinculado a lo cualitativo, implicaría tomar un camino por la tradición hermenéutica, es decir, por la interpretación de lo social asumiendo que lo dicho, lo escrito o lo visto contienen un significado diferente al manifiesto. Esto último, solo puede revelarse en la medida que el exégeta participe *analizando*, en virtud de un acumulado previo, sea de experiencia, sea de conocimiento afín.

Esto pone a lo cualitativo en un espacio del conocimiento científico de carácter holístico, que combina la búsqueda de respuestas locales en función de lo estudiado, pero sin excluir con ello la pregunta por lo general. Dicho de otro modo, la particularidad de la investigación cualitativa permitirá dialogar constantemente entre aquellos datos que percibe el investigador desde el entorno, con las construcciones por las cuales ha definido el sentido de ese hacer científico. Por ello, en lo cualitativo escasamente existe un distanciamiento como tal; más bien opera un compromiso con el acto de conocer, que involucra al investigador en una relación constante con lo estudiado.

Por oposición, según estos autores el método cuantitativo responderá a un modelo más marcado por el positivismo, donde la mayor distancia entre el objeto estudiado y el sujeto investigador se garantiza por medio de una serie de procedimientos y técnicas -formales y operativas- que van limitando la posibilidad de una incidencia racional, ideológica o política en la interpretación del fenómeno estudiado. Con ello se garantiza que exista una distinción entre el hecho y los valores, entre el dato y la experiencia. Es decir, en lo cuantitativo, junto con establecer una explicación desde un formalismo común, como puede ser la matemática estadística, el método garantiza la existencia externa del objeto de estudio cuya aproximación debe darse de manera racional. Por ello, el uso de este código neutro, no verbal, ausente de adjetivaciones posibles.

Tal como se dijo anteriormente, existen dos elementos clave en el marco del análisis cualitativo que van a configurar la discusión: una investigación caracterizada por la pregunta por el sentido y, por lo tanto, la comprensión de los fenómenos sociales, y, por otro lado, el punto de vista del investigador que sitúa en un doble juego de estar fuera del fenómeno pero al mismo tiempo en constante relación con quienes participan del objeto de estudio. La mirada de lo cualitativo estará basada en una capacidad *de observar desde el punto de vista de lo observado*, a partir de una inmersión constante que luego permita interpretar, considerando las variables contextuales pertinentes.

Sin duda, la difundida impresión de que los métodos cuantitativos tienen mayor legitimidad puesto que su uso está extendido en casi toda la investigación aplicada, desconoce el desarrollo paralelo que desde el surgimiento de la sociología hace más de una centuria, caracterizan a los métodos cualitativos. La mayor relevancia de estos últimos, visto como una moda para muchos investigadores positivistas, apela a la nueva funcionalidad que ocupan, particularmente donde lo cuantitativo escasamente ha podido abordar o generar respuestas convincentes. Es aquí donde emerge entonces el sentido de la pertinencia del método y por extensión, su opción de uso.

### 3.1 ELEMENTOS CARACTERÍSTICOS DE LOS MÉTODOS CUALITATIVOS

Entre los elementos que distinguen a los métodos cualitativos respecto de los cuantitativos está, en primer lugar, el carácter del objeto de estudio. Independientemente de la matriz teórica que sustente alguna versión del método cualitativo, uno de los aspectos en común es la orientación hacia el significado. Es decir, hacia la generación de un ámbito posible de interpretación dado por los sujetos que participan de una relación social dada. Como se indicó anteriormente, si la pregunta es por cómo determinados procesos pueden ser interpretados por quienes son partícipes de él, el objeto de estudio puede ser construido desde una perspectiva cualitativa: valoraciones, percepciones, comportamientos, representaciones, entre otros son campos privilegiados de una investigación de este tipo.

Esto se complementa además con el tipo de aproximación que se pueda realizar. Si el fenómeno a estudiar puede ser representado desde el lenguaje conceptual y las fuentes de información pertenecen al dominio textual discursivo (incluyendo técnicas que pueden ir desde la observación, la discusión, la entrevista o el testimonio), el estudio puede desarrollarse desde lo cualitativo. De otro modo, si la investigación se orienta a la descripción estructurada, basada en construcciones teóricas previas que definen de antemano cómo pueden ser interpretados los datos y reducibles a un lenguaje abstracto, el uso de un método cuantitativo emerge como más pertinente.

Por otro lado, es necesario reparar también en las características propias del **muestreo** (ver 4.3). Si la investigación cualitativa establece la posibilidad de desarrollar un análisis desde la significación y su carácter es holístico y concreto según las condiciones específicas de lo estudiado, la selección de los casos estará dada por categorías propias de lo estudiado como también por el conocimiento previo del tema. Esto marca una diferencia fundamental con los diseños cuantitativos, donde el muestreo es clave para generar las mayores condiciones de distanciamiento y objetividad y ocupa en tanto diseño la mayor

fase de construcción lógico matemática. En el caso de la investigación cualitativa, la selección de la muestra será la que asegure “los significados atribuidos por los actores particulares en situaciones concretas a los hechos más que a la realidad de estos mismos hechos. La tarea que se fijan a si mismos estos métodos cualitativos es la de captar el significado completo de los universales concretos que se dan en cada fenómeno social” (Ruiz: 2003)

A modo de síntesis, es posible advertir que pese a la disputa los métodos cuantitativos y cualitativos, no existe una jerarquización sino que la diferencia radica en la capacidad de uno u otro método que lo hace más o menos pertinente, en situaciones específicas. Un buen diseño investigador será aquel que no trate de forzar un método por sobre otro, y que sepa elegir los campos donde pueden ser aplicables. Esto presupone que en toda investigación social es necesario ver en primer lugar los límites de la construcción del objeto y tomar decisiones de investigación ajustadas a dicho criterio. En efecto, son muy pocos los investigadores que cuentan con un dominio cabal de todos los métodos y, por lo tanto, según las orientaciones aplicables es posible desarrollar un trabajo interdisciplinario.

Este punto además permite observar un segundo criterio en la “reconciliación de los métodos”. Los fenómenos sociales –los de la Comunicación dentro de ellos– son procesos complejos, por lo que es cada vez más común que se realice un trabajo coordinado según aspectos o dimensiones posibles de indagar. Por ejemplo, frente a una investigación sobre campañas de comunicación en prevención de salud, los aspectos cuantitativos podrán generar indicadores de recordación, actitudes, frecuencia de consumo publicitario, entre otros, y la dimensión cualitativa permitirá analizar el cambio efectivo en determinadas conductas en la vida cotidiana, las valoraciones sobre su aplicabilidad, las implicancias en la ética del autocuidado, entre otros.

Dicho de otro modo, la complementariedad permite enriquecer la cobertura de análisis del objeto y, por lo tanto, combinar los procesos en lo que técnicamente se define como *triangulación*. Así, el uso de herramientas cualitativas permitirá establecer las primeras aproximaciones y acumular conocimiento que luego será utilizado para el estudio cuantitativo, el cual requiere un acabado manejo de la materia a indagar.

A modo introductorio para la tercera lección, es necesario puntualizar lo que Ruiz Olabuénaga considera como “máximas de investigación”. Es decir, los principios rectores que subyace a toda investigación cualitativa y que deben estar presentes en lo que será un diseño en tanto tal.

En primer lugar, toda investigación de corte cualitativo debe comenzar con una observación cercana y detallada de los hechos, de tal manera que el investigador sea un sujeto capaz de sumergirse en una realidad social que siempre le resulta ajena. El conocimiento previo, la capacidad de indagación de antecedentes, y el análisis de estudios previos en temas afines, permiten circunscribir el ámbito de acción de la futura investigación y, al mismo tiempo, generar un dominio específico del sujeto observador, que pondrá en juego al momento de realizar el proceso de investigación. Lo anterior no implica necesariamente forzar un determinado cuerpo teórico o bagaje previo como mecanismo que permita limitar la generalización, sino aumentar el grado de flexibilidad y ante todo subsumir estos antecedentes a la indagación de campo, es decir, con el objeto mismo de estudio.

Es por ello que en un segundo nivel, la investigación cualitativa requiere una proximidad del investigador con lo investigado en un doble juego de compromiso y distanciamiento. Toda aplicación de un método de este tipo requerirá que el analista sea capaz de vincularse a los casos concretos que demanda la investigación, sin que esto implique hacerse parte de los discursos presentes.

Este hecho, que parece obvio, no es tal. Se transforma en uno de los principales errores en la investigación: al estar sometido el sujeto investigador a una relación, suele generarse un vínculo que puede perturbar las condiciones posteriores en el análisis de la información obtenida. Por lo tanto, el criterio constante de entrar en la situación de investigación, para luego volver al contexto desde donde surge el sentido original en tanto producción de conocimiento autónomo.

Al estar inmerso en una nueva condición de relación, el investigador cualitativo debe poner énfasis en su investigación en el comportamiento cotidiano de los actores participantes – en el caso que sean personas y no documentos, sus fuentes o “materia prima” del trabajo-, por sobre las excepcionalidades que en un registro periodístico pueden resultar relevantes. En otro sentido, se trata de observar el despliegue del objeto de estudio social en sus características lo menos perturbadas posibles tanto por la presencia del investigador, como de las variables que puedan existir en la construcción de la muestra. Esto no implica hacer caso omiso de aquellas variaciones que puedan emerger en la indagación del fenómeno pero sí considerar la relación que este tenga con las regularidades detectadas.

Por ello, la investigación cualitativa tiende a generar posiciones más bien descriptivas y expositivas del objeto de investigación por sobre encontrar causalidades o predicciones. Esto si bien no es una regla excluyente, tal como se verá más adelante, sí orienta el trabajo cualitativo en dimensiones que le son más atingentes sin perjuicio que en virtud del fenómeno específico a estudiar, el conocimiento previo del tema, la experiencia del investigador, entre otros factores puedan efectivamente incorporarse dimensiones más explicativas.

### **Evaluación Lección 3:**

¿Cuáles son las diferencias entre la investigación cuantitativa y la cualitativa?



¿Qué ventajas podría tener la investigación cualitativa para la investigación en Comunicación, políticas públicas y/o temas de desarrollo?

A partir de sus intereses, proponga un tema de investigación que le gustaría desarrollar. Señale de qué manera puede ser trabajado desde una perspectiva cualitativa.

---

## 4 EL DISEÑO DE UNA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: ELEMENTOS GENERALES

---

### 4.1 PRIMER PASO: EL OBJETO.

Una parte importante del desarrollo de una investigación cualitativa está dada por el objeto de estudio. A continuación, se describirán las consideraciones que deben tenerse para aprehender este concepto.

En primer lugar, hay que comprender que en el desarrollo de las Ciencias Sociales los fenómenos no refieren a entidades de dimensión tangible, sino –ante todo- de categorización simbólica. Todo lo posiblemente sometido a escrutinio analítico dependerá de los criterios por cuales éste será nombrado, calificado, delimitado o presupuesto. La construcción del objeto de estudio es una selección fundamentada de un fenómeno social, cuya argumentación incluye elementos tanto teóricos como metodológicos.

El objeto de estudio –visto de esta manera- es un hecho social, pero a la vez una construcción ideológica, que dialécticamente participa de ambos polos. Por ejemplo, la adolescencia y el consumo de alcohol representan una situación existente en las sociedades occidentales donde esta sustancia es de fácil acceso, legal y no considerada como droga, pero ¿por qué será digno de estudio? Finalmente consumir en estas condiciones no representaría nada particular, a menos que detrás de esta frase “adolescencia y consumo de alcohol” exista una construcción que va definiendo qué es ser adolescente, por qué el alcohol podría ser parte de un problema y ante todo, que dicha relación genera algún tipo de consecuencia más o menos indeseada para con el resto de la sociedad.



En este sentido, el sujeto adolescente podrá variar en edad: para algunos implicará de los 12 a 19 años, otros quizás lo circunscriban al periodo de 13 a 17 años o algunos incluso pondrán en duda que el concepto tenga relación tajante con una edad sino más bien con procesos de desarrollo emocional afectivo. De similar manera podría pasar con el consumo de alcohol: si el estudio incorporará la pregunta sobre este parámetro a todos quienes alguna vez han probado una copa de vino, será necesario definir qué entendemos por consumo habitual, esporádico, abusivo, etcétera.

Como se aprecia, la construcción del objeto de estudio genera una segmentación que pese a estas definiciones no opera como una totalidad invariante, sino que justamente será aquella que puesta en observación, podrá ser efectivamente analizada.

El objeto de estudio se construye a partir del hecho social específico con su primera caracterización provisoria dada por el investigador. Por ello, no es al azar que en toda investigación cualitativa se re-construya el trayecto conceptual e ideológico y de antecedentes generales que constituyen el *background* del investigador, que delimitan y ponen en evidencia el modo de observación esperado sobre dicho fenómeno. Esto a nivel estandarizado es lo que corresponde al Marco Teórico o Marco Conceptual; y el Marco de Antecedentes y Estado de Situación, respectivamente.

Es pertinente aclarar que los dos últimos no hacen referencia al dominio específico intelectual del investigador sobre el campo (en el ejemplo dado, sobre adolescencia y adicciones), sino que implican un relevamiento de factores contextuales que permiten coadyuvar en la definición del objeto como también una síntesis de las investigaciones previas que marcan corrientes principales y alternativas en otras construcciones similares de objetos.

Es importante destacar que por cada investigación es posible abordar un solo objeto de estudio como también que su grado de complejidad, entendido como

la cantidad de variables intervinientes, fluctuará tanto por las características de segmentación previstas por el investigador como por las expectativas de alcance, registro y análisis comprometidos.

#### **4.2 SEGUNDO PASO: LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.**

Uno de los aspectos más relevantes a la hora de diseñar una investigación, ya delimitado el objeto y realizadas las investigaciones teórica y de antecedentes que lo contextualizan, corresponde a la adecuada formulación de las preguntas de investigación. Se trata de un ejercicio crucial puesto que de su coherencia dependerá la totalidad de las selecciones y decisiones que se tomen, ya no solo en función del campo específico de estudio sino en referencia a las técnicas, la construcción de la muestra, el tipo de análisis aplicable, entre otros.

Las preguntas son aquellas interrogantes que el mismo investigador se realiza en torno al objeto y, por tanto, marcan la especificidad de la investigación sobre otras que se estén o se hayan ya realizado. Dicho de otro modo, “cuanto menor sea la claridad con que se formule las preguntas de investigación, mayor es el riesgo de que los investigadores se encuentren al final con una montaña de datos intentando en vano interpretarlos” (Flick; 2000).

Al igual que el objeto de investigación, las preguntas dependerán del dominio del investigador, sus intereses prácticos con respecto a los resultados esperados (objetivos) y, ante todo, con la capacidad de éste en la jerarquización que implica su formulación. La calidad de las preguntas correrá entonces por el nivel de correspondencia con el objeto y la forma en que éstas son capaces de demostrar las prioridades que se tengan. Por ello, el filtro constante de qué traer a primer plano y qué responde a elementos secundarios, será determinante en la forma en que estas preguntas podrán dar paso al desarrollo de objetivos y particularmente de hipótesis.

Técnicamente, las preguntas de investigación pueden corresponder a dos grandes tipos. Aquellas que definen estados y las que se orientan hacia los procesos. En el primer caso, son interrogantes que buscan causas y estrategias, mantención de las estructuras, frecuencias, entre otras; mientras que las segundas intervienen desde el proceso de preservación del fenómeno o su cambio. Según Loffland (1984) esto se puede graficar en una relación entre unidades y tipología de preguntas. Las unidades harían relación a dimensiones posibles de la investigación mientras que los tipos, a lo ya señalado. Por ejemplo en el caso del objeto de estudio sobre drogadicción en medios, sería posible en una dimensión de significados orientarse a sus tipos o bien, desde los grupos representados, preguntarse sobre las relaciones que en la televisión se manifiestan con otros actores, como la policía, los tribunales, etcétera.

Las preguntas condicionarán los “tipos de investigación”. Los tipos de investigación responden a una estandarización que ubica en un eje de coherencia el alcance de la investigación con los resultados planteados. De este modo, las tipologías más usadas en investigación cualitativa son:

- a) **Exploratoria:** Se trata de investigaciones de escaso alcance, cuyo objeto de estudio está altamente circunscrito por la ausencia de estudios previos que avalen un conocimiento cabal sobre el tema. Busca, por lo tanto, recoger un primer rapport a partir de preguntas amplias sin que estas den paso a hipótesis sometidas a corroboración o falseamiento.
- b) **Descriptiva:** De alcance medio. Corresponde a la mayoría de las investigaciones realizadas en Comunicación. Gracias a la existencia de mayor conocimiento acumulado, es posible desarrollar análisis que den cuenta del cómo se manifiesta el fenómeno estudiado sin con ello pretender generar relaciones causales. Puede construir hipótesis a

partir de variables pero orientadas más al modo en que en lo social se ubica el objeto de estudio, sus elementos constitutivos, etc.

- c) **Correlacional:** es aquella investigación donde el eje principal está puesto en la participación de las variables, es decir, cómo se vinculan – en qué grado, por ejemplo- la muestra participa de una variable y en otra. Sin embargo, no se manipulan las condiciones de investigación, por lo tanto no son de carácter experimental.

### 4.3 TERCER PASO: DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y MUESTREO.

#### 4.3.1 OBJETIVOS

El tercer paso en el proceso de diseño de investigación, responde a la construcción de objetivos. De manera sencilla, es posible decir que corresponden a los “compromisos” que el investigador adquiere como también son las metas o resultados que la investigación propone. Esto implica que los objetivos traducen en un lenguaje directo las principales dimensiones que tendrá el estudio, dando cuenta en ellos la pertinencia, coherencia y relevancia de lo obrado en los pasos precedentes como en los que le sigan.

En un nivel operativo, casi todas las investigaciones cualitativas –en su mayoría de carácter exploratorio o descriptivo- solo desarrollan uno o dos objetivos generales que dan cuenta del ámbito mayor de intervención y del proceso de análisis esperado. Usualmente estarán marcados por verbos como: “Identificar”, “Reconocer” o “Distinguir”, que son justamente juicios analíticos posibles. Una investigación cualitativa de este perfil difícilmente podrán “explicar”, “definir” o “zanjar”.

La redacción de un buen objetivo estará dada también por la coherencia que tengan con los objetivos secundarios, que en la mayoría de las veces dan cuenta de procesos coligados o bien que coadyuvan al logro del objetivo mayor. Por ejemplo, frente a una la investigación sobre drogadicción en la prensa escrita de Santiago en año 2008, un objetivo general podría ser *identificar las representaciones que los medios construyen sobre las personas adictas*, mientras que un objetivo secundario sería el describir las relaciones temáticas existentes entre drogadicción y cobertura informativa.

Los objetivos secundarios, además deben estar en consonancia con las preguntas de investigación. Para aquellos que no cuentan con una experiencia sistemática en formulación de investigaciones, siempre es recomendable cotejar que el listado de preguntas tenga relación con los objetivos planteados, viendo cuáles se puedan subsumir en ellos. En el caso que alguna pregunta de investigación no tenga relación con un objetivo, será necesario construirlo o bien, limitar las pretensiones del diseño.

Teniendo estas consideraciones desarrolladas, comienza la fase estrictamente metodológica del estudio, o Marco Metodológico. En este apartado es necesario que el investigador reflexione sobre la perspectiva epistemológica de su estudio (constructivista, funcionalista, estructural, sistémico, etc.) lo cual estará dado por la mayor o menos vinculación de éste con alguna corriente. Sobra decir que no hay fenómeno para cada epistemología; sino más bien cada epistemología en tanto paradigma “en pugna”, dará por resultado una vía de análisis distinta a lo social, un enfoque que incidirá de antemano en la definición del objeto de estudio.

De una forma más operativa, también en este punto se debe explicitar el tipo de estudio a realizar (según la tipología que ya vimos), pero ante todo de qué manera el investigador va a acceder al trabajo de campo, fuentes y/o materiales

que serán la base de la investigación. Es aquí donde cumple una vital importancia la construcción del “muestreo”.

#### 4.3.2 MUESTREO

Por muestra se entiende una selección de aquellos elementos (personas, documentos, etc.) que según el diseño de la investigación reúnen las características necesarias para ser indagados. Dicho de otro modo, la muestra es una reducción del universo del estudio de tal manera en que frente a la inaccesibilidad del todo, una parte efectivamente exhiba las particularidades demandadas por la investigación. Cabe precisar que esto es común de todo tipo de investigación social, puesto que los únicos estudios que son capaces de considerar todo el universo son los censos, los cuales implican una alta movilización de recursos humanos y técnicos que solo en contadas ocasiones pueden desarrollarse. Para el resto de las investigaciones, el muestreo opera como la base de selección fundamental y ante todo fundamentada, en tanto “recorte” de la realidad social.

A nivel de muestreo también es posible percibir diferencias entre la investigación social cuantitativa y aquella de orientación cualitativa. En los estudios de perfil socioestadístico la pregunta será cómo hacer que la muestra “represente” efectivamente al universo inaccesible. Ante dicha incapacidad, la muestra debe ser altamente eficiente y eficaz para que, tras ser desarrollado el estudio, sus resultados puedan ser válidos para el todo; es decir, de lo particular de la muestra a la generalización de los resultados.

En cambio, en investigación cualitativa, al trabajar con procesos, sujetos, situaciones sociales e interacciones de variado tipo, la pregunta por la muestra se desplaza de la representación a la “significación”. Es decir, de qué manera los investigadores cualitativos serán capaces de responder a la pregunta por las cualidades. Más que configurar una selección que permita dar a través de la

parte el todo extensible, se tratará de seleccionar para profundizar y limitar la interpretación directamente al grupo observado, sin pretender generalizaciones exhaustivas.

*“La tarea de buscar muestras representativas pasa, por consiguiente, a ocupar un segundo lugar en la metodología cualitativa y si bien no desaparece del todo, es un trabajo de menor importancia en la mayoría de las ocasiones” (Ruiz, 2003. p.63)*

La tendencia generalizada de creer que la exactitud matemática es la fuente de un correcto muestreo, simplemente opera como un prejuicio que limita las condiciones reales con las cuales se actúa en la investigación cualitativa. La confianza de una muestra dependerá no del resultado de una fórmula, sino de los criterios utilizados en la construcción del objeto, siendo dados por el conocimiento previo del tema como de la experiencia del investigador.

Existe dos familias de tipos de muestra: los probabilísticos y los no probabilísticos. Mientras los primeros se basan las leyes del azar, los segundos utilizan criterios intencionales.

- a) **Muestro Probabilístico:** Permite al investigador dar con el grado de representatividad con el cual una muestra reproduce el universo del cual se ha extraído. Aquí serán fundamentales las nociones de “margen de error”, es decir, el rango por el cual estos datos son extrapolables al todo, y “confianza”, a través de lo cual se puede efectuar esta operación. Existen distintas variantes del muestreo probabilístico, que van desde el azar simple, el sistemático, azar estratificado proporcional, etc.
- b) **Muestro Intencional:** Es aquel muestreo donde se busca distinguir la muestra desde categorías relevantes para el estudio, sin que exista ni

la necesidad ni el interés por calcular la representatividad de éste. Existen dos tipos:

- i. **Muestreo opinático:** El investigador selecciona a los informantes que han de componer la muestra siguiendo un criterio estratégico personal: Los más fáciles, los que voluntariamente o fortuitamente salen al encuentro, los que por su conocimiento de la situación o del problema a investigar resultan ser los más idóneos para el tema o bien entran en contacto con el investigador desde otros informantes, procedimiento llamado “muestro de bola de nieve”.

Es interesante recalcar que en este tipo de muestreo, por lo regular, y siempre y cuando las condiciones de investigación así lo permitan, el proceso de cierre de la muestra estará dado por un criterio interno, siendo principalmente utilizado el que se denomina “*saturación discursiva*”. Por ejemplo, si se está realizando una evaluación cualitativa a un programa de convivencia escolar en un liceo, donde el público objetivo son estudiantes de 3º medio, es muy probable que la gran mayoría estará disponible para la investigación; pero si el interés principal es conocer en profundidad sus percepciones sobre el programa, lo más pertinente será entrevistar secuencialmente a los alumnos hasta llegar un punto donde ninguno de ellos entregue información adicional sobre el programa: solo llegado a ese punto, la muestra se completa.

La debilidad del muestreo opinático es que tiene poco control sobre la muestra más allá de su acceso o disponibilidad. En la mayoría de los casos, una mirada tan generalista impide dar con las cualidades de un grupo en específico que, en tanto diseño



de investigación, resulta más relevante. Por ejemplo, si se trata de un análisis de los medios de comunicación de la Región de la Araucanía y sus representaciones sobre la población indígena, el investigador tendrá suficientes antecedentes como dar con mayor precisión en el tipo de muestra significativa para el estudio: hay un número específico de medios en dicha zona, son conocidas las características de frecuencias de emisión y de consumo de medios, hay elementos culturales ya disponibles sobre población indígena y medios, etc. Esta suma de antecedentes, permite por tanto generar otro tipo de muestra intencionada: el muestreo teórico.

- ii. **Muestreo Teórico** es aquel que se utiliza para generar investigaciones en donde el analista revisa sistemáticamente todo un acumulado de informaciones y decide -producto de este conocimiento- qué datos coleccionar en adelante y dónde encontrarlos. Esto permite seleccionar a los sujetos o elementos más pertinentes o relevantes para el concepto o sustento teórico presentado en su potencial estudio. El muestreo teórico, por lo tanto, es juzgado por la validez de su teoría alcanzada.

A modo de síntesis, el muestreo intencionado debe cumplir dos características centrales: cantidad suficiente obtenida por saturación o bien por cuotas, y calidad de información en función de las dimensiones diseñadas para el estudio.

#### **4.4 CUARTO PASO: DEFINICIÓN DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN Y EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO.**

(Ver próxima lección)

### **Autoevaluación Lección Tres:**

Retome el tema seleccionado al término de la lección dos y discuta de qué manera es posible construir un objeto de estudio, qué preguntas de investigación le surgen, y qué variables usted cree que inciden en la comprensión de ese objeto. Luego de este trabajo, construya los objetivos y proponga una muestra cualitativa.

---

## 5 TÉCNICAS DE RECOGIDAS DE DATOS: OBSERVACIÓN, ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD, PARTICIPANTE, GRUPOS DE DISCUSIÓN E HISTORIAS DE VIDA.

---

### 5.1 LA OBSERVACIÓN

La observación quizás sea la forma más antigua y primera de todas las técnicas de investigación en lo social. Esto porque es la única que reconoce la relevancia sensorial y perceptiva del investigador en un contexto social determinado. Lo que diferencia a las observaciones científicas de aquellas que solemos realizar en nuestra vida cotidiana es el carácter “intencional y sistemático” de éstas, poniendo un foco en aquella relación comunicativa del entorno con el investigador: de manera alerta, se van registrando las claves que el investigador capta y con ellas interpreta los procesos que el mismo va distinguiendo.

El concepto mismo de la observación aparece limitante pues no se trata solo registrar aquello que es visto, sino de generar un rapport de todo aquello que sensorialmente se percibe. Una buena observación incluirá -si es pertinente-, descripciones olfativas, de tacto, de cercanías y lejanías espaciales, de temporalidades, los ruidos, etc. La observación “capta todo lo potencialmente relevante y se sirve de cuantos recursos estén a su alcance para lograrlo, desde la visión directa hasta la fotografía, la grabación acústica o mecanografiada” (Ruiz, 2003. P 126)

Una de las características centrales de la técnica es que debe desarrollarse limitando el carácter intrusivo que tiene la participación del investigador en dicho entorno. En efecto, el investigador debe operar con el cuidado necesario de no intervenir en los procesos descritos y tratando de que estos sigan su desarrollo

incluso si estos le pueden parecer negativos. A diferencia entonces de un trabajo de “laboratorio”, la observación no controla, manipula u objetiviza ninguna variable, priorizando la descripción in situ de las complejidades sin que estén contaminadas por las opiniones, deseos o intencionalidades del investigador.

La observación emerge como una técnica que posiciona en el proceso social al investigador. Esto enfatiza su flexibilidad, ya sea en tanto procedimiento único de relevamiento de datos o bien combinada con otras. A modo de ejemplo, la observación en estudios de Comunicación puede ser muy útil en el estudio de fenómenos de uso y consumo de medios, la indagación en la apropiación de espacios públicos por algún colectivo o bien para el estudio de los patrones de interacción en procesos de comunicación interpersonal.

Con independencia de las distintas corrientes de estudio sobre la observación, es posible clasificar cuatro tipos operativos:

#### 5.1.1 OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

Conocida por su fuerte impronta etnográfica, se trata del tipo de observación donde el sujeto investigador selecciona un grupo o territorio y se dedica a describirlo detalladamente a partir de una vivencia común. Es decir, ocupando un rol y posición como si fuese uno más del grupo. Este fue el método que dio inicio al trabajo antropológico más clásico, donde el investigador dedicaba una prolongada estancia para insertarse en el grupo, ser legitimado y experimentar una cotidianeidad en las interacciones. Dicho de otro modo, la observación participante pone al investigador en una situación donde –por un lado- se hace parte de la situación identificándose con los modos, prácticas, costumbres, etc., pero, al mismo tiempo, manteniéndose racionalmente fuera del contexto estudiado, en tanto capacidad analítica. En este aspecto la observación participante puede realizarse a partir de cuatro estilos:

- **Holística:** A través de datos múltiples se busca comprender la totalidad del proceso, tratando de encontrar las estructuras generales que le componen o las funciones entre éstas.
- **Semiótico:** Se centra en comprender el punto de vista de los participantes naturales del proceso indagado, relevando entonces el mundo conceptual de los “otros”, manteniendo al mismo tiempo la facultad crítica del investigador.
- **Conductista:** Basada en el estudio de los comportamientos, se focaliza en las formas y en las funciones por sobre los significados. Por el carácter de los estudios, vinculan elementos de la antropología cultural, la psicología, la teoría de la personalidad, entre otros.
- **Semiótica:** Se centra en el punto de vista del observado, buscando a través de la técnica la reconstrucción su universo de sentido.

#### 5.1.2 OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE:

Es quizás la que actualmente más se utiliza en programas de investigación ligados a objetos de estudios concretos, altamente delimitados. Esto implica que el investigador nunca deja su posición en tanto tal, siendo conocido y reconocido por los investigados como un diferente, evitando así caer en ambigüedades, situaciones comprometedoras u otros efectos del “fingir” ser parte de un grupo. Esto implica, un desafío en la medida que si bien puede resultar perturbadora su presencia, las habilidades y técnicas destinadas a ampliar la confianza en el sujeto emergen como relevantes para finalmente ser aceptado en dicha función.

Pese a esto, lo anterior conlleva dos riesgos: al estar expuesto a una relación sistemática, el investigador puede generar lazos de amistad -que dificultan el distanciamiento necesario en la fase de interpretación-, o bien, el desarrollo de

compromisos funcionales con el grupo generando así vínculos de dependencia, cooperación o apoyo indebidos.

La ventaja de la observación no participante radica en la honestidad de los alcances efectivos que tiene el método, como también en la mayor movilidad que facilita el no ocupar un rol diferente al de investigador

Lo anterior se condice con otras dos variantes de la observación:

- **Observación selectiva participante:** Implica que el investigador asume un rol, función o papel en una interacción social de manera específica. Ejemplo de ellos son las investigaciones donde uno de los analistas simula que lo contrataron como operario de una fábrica, se convierte en feligrés de una iglesia o en un alto ejecutivo de una empresa de servicios. Este ejercicio, cada vez más explorado en dimensiones no científicas, presenta múltiples riesgos para la misma investigación, siendo todos determinados por el alto esfuerzo que exige sobre el análisis la construcción psicológica del personaje. Dicho de otro modo, el investigador deberá estar obligado - para participar adecuadamente- a tratar de parecer lo más posible a su objeto de estudio, con el compromiso ético y moral que ello implica. Solo personas altamente adiestradas son capaces de aplicar esta técnica sin caer en facilismos periodísticos.
- **Observación selectiva no participante:** es aquella que presenta mayores grados de libertad para el sujeto investigador, puesto que focaliza su observación en el objeto de estudio ya diseñado, pero al mismo tiempo en la interacción que se genera. Es capaz de desenvolverse en el entorno captando elementos de este afines para el estudio. Asimismo, esta técnica, al no estar basada la investigación en ella, es la más recurrente en trabajos donde la entrevista requiere ser cotejada con la experiencia de observación.

### 5.1.3 PROCESO DE LA OBSERVACIÓN:

Toda observación, sea cual sea el sentido o perfil que esta ocupe, tendrá rasgos comunes en algunas dimensiones.

La primera de ellas es que siempre supone una interacción social con aquello que es visto desde la misma investigación, como diferente. Esto implica que se crea una imagen de sí mismo a partir de la cual los demás la utilizan como elementos de relación y comunicación, la cual al ser construida será atribuida o adoptada por el grupo. Es importante considerarlo puesto que todo lo que luego sea dicho, contado o narrado, será parte del tipo de relación en la cual se participe. A mayor confianza del grupo, mayores posibilidades de entrar en aquellos aspectos que definen la relación del grupo con lo estudiado.

Es por ello que el proceso de inmersión (para lograr la interacción social) debe ser altamente planificado: en observaciones no participantes, esto podría estar facilitado por algún informante clave. Es decir, un sujeto que estando dentro del grupo pueda conocer los objetivos de la investigación y que estando de acuerdo, entregue datos preparatorios sobre las condiciones del grupo y su entorno de tal manera de reducir el riesgo de perturbación provocado por el investigador. Esta toma de conciencia por parte del analista, facilitará luego la selección de los procesos y rutinas de observaciones que durante el tiempo que permanezcan podrán ser revisados sistemáticamente.

Cabe destacar que el proceso de interacción, si es bien manejado, tiende a ser fluido, incluso en aquellas situaciones de no participación. Lo importante es controlar la ansiedad que implica el rechazo o distanciamiento de los primeros encuentros, como también las serie de mecanismos probatorios de confianza a los que estará expuesto.

Durante el trayecto que va desde la figura del recién llegado, pasando por la aceptación provisional como miembro, luego su mayor anclaje, hasta su

reconocimiento oficial como persona que convive con el grupo y finalmente su posterior salida de él, hay que tener claro que esto no se desarrolla linealmente y que el camino para lograr información confiable debería estar siempre marcado por el proceso solitario de registro, distanciamiento, reflexión y re indagación.

A diferencia de la interacción como tal, el proceso de registro se ve dificultado en la medida que se desarrolla el vínculo, por lo tanto la revisión de las anotaciones de campo demanda un mayor ejercicio de contrastación con otras fuentes (documentales, bibliográficas, etc.) para su posterior legitimación.

Esta es la segunda parte en común entre las distintas variantes de observación. El registro partirá desde la selección de un sub muestreo (ad hoc a la observación) en el cual:

- Sea posible un mayor acceso a la acción social
- Los sujetos deberán ser aquellos que experimentan la acción social, por sobre obtener registros de sus intérpretes o intermediarios.
- Sea factible Rescatar los sujetos cuya experiencia personal tenga más intensidad con el fenómeno estudiado.
- Que cuenten con mayores habilidades comunicativas, en caso de que el investigador necesite reformulaciones o precisiones.
- Que sean singulares y relevantes en la significación.

Este muestreo, de carácter intencionado, debe ser flexible en función de la experiencia de convivir que registre el investigador. En este sentido, el analista podrá ir reduciendo la muestra en función de la situación a la cual esté sometido, siendo la tendencia a ir buscando núcleos, relaciones prioritarias, focos, etc., que delimitarán su accionar. En todo caso, la agudeza del investigador le hará privilegiar un modo de selección de otro, siendo cada situación un proceso único.



A partir de ello, el investigador deberá buscar la forma más eficiente para el desarrollo del registro. En general a partir del diseño previo, se establece un **cuaderno de campo**, donde el autor va anotando todo aquello que le resulte significativo. Esto tampoco es al azar, sino que requiere la construcción de un protocolo, es decir, de una guía a junto a los objetivos planteados se ciña a lo siguiente:

- La recogida de datos debe estar presente durante todo el proceso de campo, siendo labor del investigador pulir, ampliar, cruzar y distinguir sistemáticamente lo registrado con la interpretación posible.
- Todo registro debe estar sometido a juicio, al igual que toda impresión del investigador. Frente a alguna hipótesis emergente en el trabajo de campo, es necesario anotarla y buscar las vías de contrastación o falseamiento disponibles. Es importante que en la medida que estas logran mayor claridad, puedan ser cerradas progresivamente según la marcha del estudio.
- La contrastación puede recurrir a distintas vías: opiniones dentro de la misma comunidad, informantes claves, documentos disponibles, etc. Es importante que se consideren todas las alternativas disponibles, partiendo siempre desde la misma situación de campo. Es decir, interrogando como informadores a la gente del grupo o espacio donde se esté haciendo la investigación, para luego pasar a elementos más externos.
- No tener miedo de registrar lo típico, pero también dar espacio para consignar lo anómalo, las divergencias o aquellas situaciones límites que pueden tensar al grupo. El riesgo de esto es caer en un exotismo, siendo entonces la fijación sistemática de las rutinas el control principal.

## 5.2 ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD.

La técnica de la entrevista es la principal herramienta para la investigación de campo en las Ciencias Sociales. Su razón: responder al proceso interactivo normal entre quien participa de un contexto nuevo y se enfrenta a la necesidad del conocer, cuando esa relación está altamente mediada por otros sujetos. El encuentro dialógico que se establece es parte del proceso humano de vínculo y, por lo tanto, una capacidad comunicativa ineludible: el acto de preguntar ajusta, modifica, releva o representa entre muchas otras funciones la posición de los sujetos con respecto a la relación contingente vivida y al mismo tiempo, del entorno del cual es parte.

Esta naturalidad de la conversación en el conocer-se, que es el sustrato de la técnica citada, logra diferenciarse de una interacción cotidiana debido a que la entrevista en profundidad es ante todo una interacción artificial, en una situación en la mayoría de las veces planificada y no cotidiana para el entrevistado. En este proceso participan activamente tanto el entrevistador como el entrevistado, generando en el diálogo una producción de sentido que solo puede relevarse en función de dicha interacción. Es decir, los datos emergen como consecuencia del diálogo siendo entonces el entrevistador y sus competencias uno de los ejes centrales del éxito de la técnica, reconociendo además los factores biológicos culturales, sociales y conductuales que inciden tanto del entrevistado como del entrevistador.

*"La entrevista en profundidad reposa exclusivamente en la experiencia vicaria transmitida al investigador a través de la conversación con otro actor social" (Ruiz Olabuénaga; 2003)*

La entrevista en profundidad, permite que un sujeto integrante de una muestra recree su experiencia en torno a una situación; una "reinmersión" del entrevistado apoyada por el entrevistador, quien ejerce el control de la situación dialógica. El espacio íntimo que se genera hace que lo dicho sea un constante

descubrimiento de lo pasado (no así con la observación, que es sobre todo, un constante presente), dando por resultado un relato cuya mayor o menor densidad estará dada por el papel facilitador del entrevistador.

Tal como lo plantean Taylor y Bogdan, la entrevista en profundidad se caracteriza por la serie de encuentros que se orientan hacia la comprensión de perspectivas que tienen los informantes sobre sus vivencias, recuerdos, situaciones y sucesos, donde el investigador lejos de ser un mero recolector es el instrumento del proceso de mayor o menor medida guiado por una pauta de preguntas.

Este último punto establece una primera diferencia en torno a los *tipos de entrevistas*. El grado de preparación y capacidad de estructura dado por el diseño hará que la técnica se oriente de manera *directiva o no directiva*. En este sentido hay que tener en claro que no se trata de una jerarquización “valórica” o de “calidad”, sino de las necesidades propia del estudio específico a desarrollar.

La entrevista no estructurada hace referencia a un cuestionario abierto, es decir a la flexibilidad que genera la interacción para construir el relato, siendo entonces la emergencia de preguntas parte de la situación conversacional. Frente a esto, la entrevista abierta se orienta a la obtención de respuestas más emocionales que racionales, subjetivamente sinceras pero con escasa pretensión de objetividad.

En esta modalidad el entrevistador tiende a fijar el flujo de la entrevista desde la misma secuencia de respuestas, permitiendo interrupciones, quiebres, juicios de valor, entre otras situaciones. En otras palabras, la entrevista abierta busca autorregularse en la situación comunicativa, equilibrando constantemente la espontaneidad con la profesionalidad del encuentro.

En cambio, las entrevistas estructurada y semiestructurada se caracterizan por la prefiguración del investigador de la situación de interacción, altamente planificada, y donde la pauta de preguntas opera como un factor mediador. La

pauta debe ser estándar para todos los sujetos entrevistados y debe ser el mínimo guión a través del cual se recogen las dimensiones planteadas en los objetivos. Asimismo, a diferencia de la interacción de una entrevista abierta, las entrevistas estructurada y semiestructurada operan sin espacio para interrupciones de terceros y se aísla la relación en un eje que va desde la familiaridad hasta la impersonalidad propia de la posición del entrevistador como investigador.

Al tratarse de un proceso mediado por la pauta, el investigador debe ocupar una posición de oyente interesado, manteniendo una neutralidad y solo desviándose en la medida que requiere ciertas especificidades en el marco de la conversación.

#### 5.2.1 EL PROCESO DE LA ENTREVISTA.

Uno de los principales aspectos de la técnica de entrevista es que pone al sujeto como un actor social capaz de construir y reconstruir sentidos sobre su propia experiencia con un otro, y que, a partir de ello, el investigador podrá tener acceso a un mundo de significado capaz de develar el carácter de un proceso social o fenómeno específico. Por ello, más que ver el "comportamiento", como podría darse en la observación, en la entrevista la pregunta permite articular este nuevo contenido, que se va volcando en la interacción y desde donde el analista aprehende las dimensiones consideradas relevantes para su objeto de estudio.

El investigador conduce la situación conversacional de una manera gradual y escalonada, partiendo siempre de situaciones generales (principalmente de contexto) para luego ir profundizando hasta llegar a la experiencia de participación directa. Por ejemplo, en las entrevistas semiestructuradas se tiende a diseñar la pauta dándole la forma de "círculos concéntricos". Es decir, donde las preguntas iniciales están más lejos del compromiso individual del entrevistado, hasta llegar a aquellas formulaciones donde se ponen en juego no solo la



capacidad de reflexión del entrevistado, sino además la empatía y confianza para con el investigador.

La entrevista debe lograr un balance entre la estructura y lo que puede emerger en la conversación. Con estructura también se alude, más allá de la pauta, al modo por el cual se genera la interacción con el entrevistado: es imprescindible trabajar con honestidad, evidenciando los objetivos de la investigación, el sentido del trabajo y las proyecciones de uso. Toda entrevista debe comenzar fijando las reglas de la interacción, tanto para el momento que dure la conversación como ex post, en términos de limitar la vinculación con el investigador y generar el “consentimiento informado” como garantía de uso de los datos recogidos.

Sobre la empatía que debe tener el investigador, ésta debe facilitar que el entrevistado hable de su mundo subjetivo y no en la perspectiva de comprender o compartir determinados puntos de vista. La capacidad de vincularse en esa escucha atenta y efectiva no debe anular jamás el criterio científico de la indagación: si el relato resulta poco convincente en términos de coherencia interna, el investigador puede repreguntar para chequear o bien buscar información complementaria que coteje de lo dicho. En definitiva, mantener el estatus de analista, por mucho arropamiento o contención tenga que realizar durante la situación de entrevista.

Lo anterior ni significa llegar al caso extremo de máximo distanciamiento, ni obviar las preocupaciones, angustias o ansiedades que puede desencadenar la entrevista en el entrevistado. Es natural que durante la interacción, el entrevistado pida la opinión sobre el tema en cuestión al entrevistador, quien no debe rehuir dicha interpelación pero ajustando su respuesta de tal manera que no genere un diálogo sobre su devolución. Dicho de otra manera, el investigador deberá ser capaz de retomar el cauce de la entrevista en función de las pautas configuradas y el ciclo pregunta – respuesta diseñada.

La mayor dificultad detectada en personas no adiestradas en la técnica, es el inicio de la interacción. Es necesario comenzar explicando el sentido del encuentro, su finalidad, objetivos y sucintamente los temas que serán abordados. Se trata de persuadir al interlocutor de la importancia de su relato y dar las garantías de máxima confidencialidad y secreto de lo dicho, sin por ello caer el entrevistador en una posición de servilismo o dependencia. Negociar previamente con el entrevistado el lugar, el tiempo y las condiciones ambientales o contextuales, es un punto que facilita este equilibrio de poder necesario para la adecuada interacción.

Al momento de realizar la entrevista, existen algunas tácticas que permiten facilitar el aprovechamiento mutuo de la interacción:

1. Mirar el rostro del entrevistado de manera natural y continua, dando garantías al entrevistado del interés evidente en lo dicho.
2. Mantener una postura corporal adecuada. Si el entrevistador está sentado, ocupar una posición erguida, los hombros atrás y evitando gestos perturbadores como el movimiento de piernas, juegos con los lápices, entre otros. Al mismo tiempo, es necesario que el entrevistador se adecúe al entorno del entrevistado, particularmente si la entrevista se realiza en un espacio afectivamente próximo al interlocutor. Evitar una vestimenta excesiva, accesorios u otros elementos facilitarán el encuentro.
3. Todas las respuestas o comentarios que el entrevistador pueda realizar, así como en la formulación de las preguntas, se requiere ocupar un tono de voz amable, seguro pero sin caer en la prepotencia. Si el entrevistado evade o responde algo reiteradamente fuera de contexto, insistir cautelosamente hasta cierto límite, reformular, o bien para continuar con la fluidez, pasar a otra pregunta.

4. Respetar los tiempos de respuesta del entrevistado de tal manera de no apresurar o peor aun, cortar el relato manifiesto. Asimismo, ser hábil en el manejo de los silencios, sin violentarlos.

Realizado el primer contacto, el despliegue de la entrevista requerirá, además, el desarrollo de ciertas habilidades del entrevistador que favorezcan la obtención de respuestas pertinentes para su investigación. Toda entrevista debe comenzar con una pregunta general, que aborde de manera amplia el espectro de temas de investigación. Es esperable que la respuesta a esta pregunta general sea abierta, imprecisa o bien superficial. Esta primera respuesta es vital para que el entrevistador decida el rumbo que debe tomar la interacción, y el momento crucial para que mantenga el control de la entrevista. La pregunta inicial debe ser el anzuelo del pescador, de tal manera que la respuesta permita *recoger el hilo*, y luego volver a *dar cuerda* en la medida que se vayan ampliando los campos temáticos abordados.

Este hecho permite clarificar uno de los aspectos centrales que diferencia la entrevista científica con el recurso periodístico: la cuña o la frase para el bronce tienen escasa validez en el estudio de lo social, privilegiando la amplitud de aristas por sobre la respuesta concisa.

Una de las estrategias que existen para evitar respuestas monosilábicas (sí o no), está dada por la revisión de la pauta de preguntas. Es importante que junto con la división temática que exista, se prioricen en orden cronológico aquellas que apunten a revelar procesos, entre otras, las preguntas por el cómo, el cuándo o el por qué. Las preguntas cerradas deberán quedar para el final de la entrevista.

Otra de las dificultades es el vicio entre pregunta abierta- pregunta ambigua. La pregunta abierta no implica que ésta tenga múltiples interpretaciones, sino que debe construirse en la perspectiva del estado de situación, el relato generalista de un campo temático o bien, de una experiencia o proceso relevante. La pregunta ambigua, en cambio, se establece como error. Por ejemplo, cuando el

entrevistador no conoce bien la terminología propia del grupo que está indagando y, por lo tanto, hace formulaciones distintas al lenguaje cotidiano del mismo o bien, cuando por reparos morales no es capaz de nombrar explícitamente un determinado hecho. En este sentido, la claridad del cuestionario, como criterio de confiabilidad, debe revisarse siempre presuponiendo al potencial interlocutor.

Similar cuidado debe tenerse con las preguntas sesgadas, que tienden a poner en la formulación un juicio u opinión sobre el fenómeno. La neutralidad de la interrogación así como su redacción amable (no confrontacional) serán también elementos de apoyo para el éxito en la aplicación de la técnica.

Finalmente, ya avanzada la interlocución, siempre hay que tener en cuenta que el relato no tendrá un carácter de máxima coherencia. El entrevistador cuenta con herramientas para dilucidar algún aspecto o profundizar en caso de ciertas imprecisiones. Lo más usado es el cambio de tema momentáneo, que continúa en el punto en cuestión a través de una reformulación o una paráfrasis. Esto implica tomar la pregunta no contestada, dar un giro hacia otro campo y retomar a partir de una forma menos perturbadora que la original. Esto se condice además con el grado de atención que debe tener el entrevistador capaz de percibir en cada momento las dificultades del diálogo, aspectos que puede registrar a través de notas durante la entrevista.

Paralelamente, es importante considerar que el entrevistador es quien debe controlar la situación de entrevista, por lo tanto, debe contar con un arsenal de estrategias para el desarrollo del diálogo. Aparte de las ya citadas, otra muy relevante, en el caso de contar con más de una sesión de entrevista, es el resumen o la exposición de citas. En el primer caso, se trata de presentar los ejes temáticos centrales de lo ya dicho y la devolución del entrevistador sobre sus dudas en determinados aspectos o vacíos que sería necesario profundizar. La segunda es la exposición de algunos dichos literales del entrevistado que



merezcan la pena profundizar, especialmente cuando se aproxima el cierre de un determinado tema, asegurando así la ausencia de otras aristas relevantes.

Finalmente, es necesario recalcar que el proceso de entrevista debe ser registrado puesto que dicho material será el que finalmente se utilizará como base para el análisis. En la actualidad, el registro más usado corresponde a la grabación oral complementada con las notas que realiza el investigador durante la o las entrevistas.

Considerando que la grabación electrónica permite la transcripción literal, las notas de campo deben servir para subrayar momentos específicos de la interacción tanto a nivel de percepciones de ambiente, como de dichos o emociones, siendo esto último una de las principales características complementarias de este sub registro.

Luego de la sesión de entrevista, es recomendable proceder de inmediato a la transcripción de la forma más literal posible. Existen en la actualidad a lo menos 10 formas diferentes de hacerla, incluyendo una serie de codificaciones que permiten obtener los silencios, interjecciones, solapamientos, etc., pero lo más relevante es que sea una transcripción que no sintetice o intervenga, recuperando ante todo el habla normal del entrevistado. Esto implica no corregir las groserías, errores, malas pronunciaciones, etc. que pueden tener un efecto importante a la hora del análisis.

Finalmente, siempre es importante que luego de la sesión de entrevista el entrevistador pueda hacer las últimas preguntas en relación a condiciones de vida, materiales, formación, etc., de tal manera de completar el perfil del sujeto, en el caso que no haya sido explicitado anteriormente.

### **5.3 ENTREVISTAS GRUPALES, GRUPOS DE DISCUSIÓN Y GRUPOS FOCALES (FOCUS GROUP)**

Hasta aquí se ha estudiado la entrevista en profundidad como una técnica centrada en una situación dialógica entre entrevistador y entrevistado. Sin embargo, en un plano conversacional es posible generar una interacción indagadora con un número mayor de personas: es ahí cuando se entra en el plano de las entrevistas grupales.

En la perspectiva de este manual, es posible distinguir tres formas distintas de llevar a cabo dicho procedimiento, ya sea a través de entrevistas en grupo, de grupos de discusión, o por medio de focus group. Su principal diferencia: la configuración de la muestra o participantes del grupo, el acotamiento temático y las posibilidades efectivas de participación discursiva en la situación de entrevista.

Las entrevistas en grupo son aquellas donde un número de personas son reunidas en un lugar con el fin de que “expresen sus opiniones, revelen sus actitudes o manifiesten sus conductas” (Ruiz, 2003. P. 249). Este grupo, por lo general tiene un anclaje real en término de vinculación de los sujetos, no importando el grado de conocimiento previo entre ellos. Su selección -dependiendo del tipo de investigación- podrá ser representativa, teórica u opinática.

Aquí la función de la técnica opera en dos ejes: uno, en caso de que los integrantes del grupo participen en tanto tal de una dinámica real de relación, y por lo tanto, la entrevista se orienta hacia el proceso de relación entre sus miembros; y el otro, a partir de un tema, donde la relación entre ellos no es relevante sino su experiencia similar en torno a un ámbito o dimensión de discusión.

Un ejemplo aclarará de mejor manera este punto: se está realizando una evaluación de una campaña de derechos de la mujer, desarrollada por mujeres líderes de juntas de vecinos. Dependiendo del interés del investigador, será

posible para él generar una muestra de estas mujeres para conocer cómo se desarrolló la gestión entre ellas o bien, cómo percibieron la campaña. Mientras en el primer caso, se las está convocando a hablar sobre el proceso del grupo en tanto encargadas del proyecto, en el segundo se las considera relevantes en función del tema de la campaña, donde incluso podrían participar con otras dirigentas, si la evaluación así lo considere necesario.

La entrevista grupal no tiene un número estimado de personas que pueden participar, aunque nunca sobrepasa los 12 integrantes. La principal característica es que en su proceso de desarrollo tiene que garantizar la participación de cada uno de los entrevistados, promoviendo no la discusión sino la interrogación sujeto a sujeto en una misma pauta de entrevista. Esto no implica que no esté abierta al diálogo entre las partes o con el entrevistador; sin embargo, su riqueza radica en la posibilidad de reunir en un mismo lugar a los representantes de una muestra y someterlos a un escrutinio semipauteado.

Pese a la utilidad de esta técnica, sus limitaciones la han puesto en retirada. En definitiva, si existe la posibilidad de trabajar individualmente en profundidad con una persona, la calidad y densidad de la entrevista será más alta. Al mismo tiempo, si el interés radica en la discusión interna del grupo y no en las respuestas que las personas puedan dar, se favorecerá la técnica del grupo de discusión.

El grupo de discusión se caracteriza por reunir una muestra ya sea representativa o significativa, aleatoria u opinática o teórica, lo más homogénea posible en función de las características del estudio, de tal manera de relevar los sentidos colectivos que se crean en la interacción del mismo grupo. "El sello de los grupos de discusión es el uso explícito de la interacción de grupos para producir datos e ideas que serían menos accesibles sin la interacción encontrada en el grupo" (Morgan 1988, en Fisk, 2003)

Hay que tener en cuenta que si bien las características de la muestra hacen que el grupo se configure de manera similar, NO se trata de un grupo de existencia

previa. En efecto, siempre se recomienda que las personas carezcan de una relación previa, no compartan vínculo de amistad o alguna de ellas tenga una posición, rol o injerencia en la vida de otra, de manera que pueda incidir en la constitución de la discusión. Se trata entonces de una interacción emergente entre personas que comparten rasgos comunes, sean estos de edad, clase social, nivel educativo, barrio de residencia, tipo de formación, etc., todas ellas variables que pueden ser cruzadas según los requerimientos de la investigación.

A diferencia de la entrevista grupal o en profundidad, donde el entrevistador lleva el control de la interacción, aquí el analista opera como un moderador del debate, siendo entonces un agente gatillador pero al mismo facilitador de la fluidez del discurso, que genera la interacción entre los sujetos participantes. Dicho de otro modo, el investigador escasamente interviene y su función es más bien establecer las condiciones para el diálogo común. Sus habilidades no serán las de persuadir, sonsacar o reformular preguntas, sino establecer constantemente un clima de confianza y ante todo de necesidad de conversar entre los sujetos desconocidos.

Los grupos de discusión deben estar compuestos por números impares de personas, idealmente entre 5 y 7, sin exceder de los 11. La idea del número impar radica en que durante la discusión no se generen duplas o subgrupos equiparados que polaricen la toma de posición frente a determinados temas.

Por su parte, los grupos focales (más extendidos en su uso a través de los estudios de comerciales, evaluación de campañas publicitarias, entre otros) tienen una notable semejanza con los grupos de discusión, pero son más rigurosos en la configuración de la muestra, que debe ser obligatoriamente formada por desconocidos y en la cerrazón de la dinámica del grupo en función de un tema específico de interacción.

Gracias a este tipo de grupos se ha hecho más relevante la observación directa del proceso grupal a través de una sala de espejos: a diferencia de las otras

técnicas donde el registro del debate se analiza a posteriori con las cintas de audio o de video, los grupos focales han enfatizado el análisis durante del proceso, a través de la observación indirecta de un equipo de investigadores que, sin participar de la interacción, van escuchando, viendo y registrando aspectos verbales y no verbales de la Comunicación que sean relevantes para el estudio. Este hecho ha favorecido que por sobre el contenido manifiesto, también sean parte del análisis estos aspectos emergentes.

### 5.3.1 LA PRODUCCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS GRUPOS:

Un elemento central a la hora de establecer el desarrollo de los grupos es que esta dinámica surja en una condición de aislamiento con respecto a factores contextuales, evitando que ellos incidan en las posibilidades de discusión del grupo. Un lugar neutro –pero acogedor- facilitará la emergencia del pensamiento grupal necesario. En el caso de los focus group se estila además generar algún tipo de interés para aceptar la invitación, principalmente a partir de un pequeño estímulo material. Esto en ningún caso se equipara a un pago, puesto que podría generar una excesiva complacencia de los participantes del grupo a los temas sugeridos por el moderador.

Existen distintas formas de ubicar espacialmente el lugar en el cual hacer el grupo de discusión o el focus group. Una mesa circular o bien la recreación de una sala de estar pueden ser buenos recursos asociados al hábito de conversar. Asimismo, para aumentar el grado de confianza y distensión, es posible acompañar la dinámica con algún tipo de alimentación en la mesa cuidando que el acto de consumirla no perturbe la discusión.

Reunidos ya los integrantes del grupo es necesaria la presentación del moderador, los temas que abordará el encuentro, su duración estimada, así como también la confidencialidad de sus opiniones y el uso responsable de ellas. Luego de esto, a modo de sugerencia, es posible comenzar con una ronda de

presentación que contextualice al grupo con respecto a los pares con que se encuentra y posterior a ello, reforzar la motivación para que todos los integrantes del grupo tengan las mismas posibilidades de un turno de habla. En efecto, a diferencia de la entrevista en grupo, en los grupos de discusión y focus no es necesario que todas las personas hablen de todos los temas, pero sí que todos cuenten con la oportunidad de hacerlo, si lo consideran relevante.

Previo a la constitución del grupo, el moderador debe desarrollar un guión que –a diferencia de la pauta de preguntas- plantea los temas y dimensiones importantes para la discusión, con una clara ubicación jerárquica de éstos, tiempos relativos destinados y el diseño de una secuencialidad, que vaya de lo más general a lo más íntimo, concreto o dificultoso de abordar.

Una buena estrategia para comenzar la discusión es que solo por una única vez todos tengan la palabra. Esto se realiza generalmente en los primeros 15 minutos de discusión a través de una pregunta general donde se exige la respuesta en turnos breves a los integrantes. Esta alternativa permite al moderador reconocer tempranamente demostraciones de liderazgo, ansias de monopolización, desinterés, etc., que luego podrá reconducir durante el desarrollo del encuentro. Es importante que en esta primera fase del grupo el moderador escasamente intervenga, aumentando al máximo su capacidad de escucha como factor generador de confianza.

Luego de esto, el moderador debe poner en debate un tema a discusión. Si el grupo ha logrado validar la interacción, ella se dará fluida y el moderador solo deberá conducirla. En caso de que la preparación no sea la adecuada o exista cierto recelo, es recomendable que en dicho escenario opere más como un motor, activando su presencia comunicativa. Empero, si esto se transforma en una necesidad constante de la dinámica de grupo, la sesión puede darse por fracasada.

Según Ruiz existirían cuatro situaciones que el moderador debe evitar en cualquier situación de grupo:

- La monopolización de la palabra por dos o más sujetos
- El desarrollo de un silencio estéril, o que el debate grupal degenera en una discusión acalorada entre algunos de sus miembros
- Que el debate se centre en solo una arista del tema o temas en cuestión
- Que el debate esté marcado por emociones intensas, más que por descripciones, juicios o evaluaciones.

Un Grupo de Discusión o un Focus Group debe durar a lo menos 45 minutos, puesto que solo recién luego del primer cuarto de hora, comienza a operar la dinámica del debate. Es importante que el moderador esté acompañado de un segundo investigador quien, limitado en su función de palabra, es quien lleva el registro más acucioso en función de elementos de contenido, comunicación no verbal, expresión de emociones, etc. Asimismo este acompañante debe ser quien regule constantemente el registro sonoro o audiovisual, de tal manera de contar con dicho material para su posterior análisis.

Es importante que el moderador esté atento a su guión, de tal manera de completar en el tiempo previsto la totalidad de temas y dimensiones relevantes. Esta función, que ubica al ritmo como un eje relevante, es vital puesto que un focus o grupo de discusión es de muy difícil producción. Coordinar tiempos comunes para la cita, producir el ambiente, garantizar la asistencia, etc., son factores que en la fase de producción obligan que un focus limite sus posibilidades de fracaso, debido al alto costo que implica. La repetición de un focus no planeado implica una pérdida que incluso puede hacer fracasar la totalidad de la investigación.

Es importante destacar que la técnica grupal permite realizar comparaciones sobre cómo se establece la construcción de sentidos colectivos en la vida cotidiana, al interior de diferentes “realidades” humanas. Por ello su grado de mayor utilidad ha sido en torno al marketing y la sociología del consumo, orientándose la técnica a percibir diferencias significativa en estas áreas en distintos segmentos de la población siendo la variable más relevante la pertenencia a un determinado GSE (grupo socioeconómico)

#### **5.4 HISTORIAS DE VIDA Y REGISTRO BIOGRÁFICO.**

Una de las herramientas más interesantes para el trabajo cualitativo es el desarrollo de estrategias de método biográfico. Estas parten del supuesto que la reconstrucción de la experiencia vivida permite indagar de manera profunda los conceptos, valores, actitudes, acciones, representaciones, entre otros, que definen la participación de los sujetos en torno al objeto de estudio. Los mecanismos biográficos en su extensión, permiten establecer conexiones entre lo estudiado y otras variables siendo una herramienta que en su correcto uso genera interesantes distinciones sobre los aspectos que se imbrican la construcción de la experiencia.

Por ello, existen a lo menos tres grandes posibilidades de desarrollo del método biográfico. El primero responde a las historias personales, basadas en el registro del testimonio donde a partir de la propias palabras del sujeto, se reconstruye la experiencia biográfica ya de manera autoral (autoentrevista), a través de un relato específico generado por el investigado o bien recreado a partir de entrevistas sucesivas por el investigador, a modo de remembranza inducida pero jamás intervenida.

La segunda dimensión responde al trabajo con materiales que revelan al sujeto en su condición de agente activo e interprete de su propio devenir. Se trata de los diarios personales y documentos testimoniales, que pueden estar contruidos



ad hoc a la investigación o bien de manera previa en tanto fuente primaria de investigación. Sobre el primer caso, esto puede desarrollarse en tres situaciones posibles: (a) por encargo del investigador que busca rescatar información a lo largo de un periodo -estudio longitudinal-, instando al sujeto que lleve un registro de su acontecer sistemático; (b) el desarrollo de una bitácora que frente a una investigación sobre un fenómeno contingente, el autor sea capaz de describir las actividades en un periodo más breve de tiempo, pero constante (actividades de un día, por ejemplo) y (c) por interpelación directa del investigación en función de una pauta de interés desarrollada a partir del problema de investigación.

Finalmente, la tercera opción responde al uso de cartas, que en tanto documentación primaria permite registrar el subjetivismo en función de la situación que motiva dicha comunicación. Su uso es escaso y refiere principalmente a un trabajo acotado donde el material es complementario a la investigación o bien el objeto de estudio está circunscrito a la relación comunicativa que genera esas cartas (por ejemplo, un estudio sobre los procesos de Comunicación entre población inmigrante o bien, en una investigación sobre las percepciones de una guerra de los soldados)

Para el presente curso, la discusión se centra en la Historia de Vida construida en una relación dialógica con el investigador, siendo este procedimiento el más recurrente en el marco de estudios que vinculan aspectos de interés en el campo de la Comunicación, como el recorrido de las trayectorias profesionales, las experiencias de una comunidad en torno a un proyecto de intervención en su ciudad, etc.

#### 5.4.1 EL PROCESO DE LA ENTREVISTA AUTOBIOGRÁFICA

El primer paso es el desarrollo de las condiciones que facilitan el trabajo de entrevista. Es muy importante que el lugar del encuentro corresponda a un espacio de vinculación vital del entrevistado, de tal manera que sea posible

garantizar su comodidad y confianza en términos del relato que contará. En efecto, al tratarse de la reconstrucción de experiencias altamente marcadas por la intimidad y, en la mayoría de los casos, que implican la vivencia de emociones anteriores, se requiere de un espacio protegido que permita favorecer la confianza para con el interlocutor.

La historia de vida se trata de una entrevista abierta, pero cuyo cierre no está prefigurado en función del tema de estudio. Una de las principales dificultades radica en que imprescindible contar con un grado de inmersión en la cotidianidad de los sujetos que facilite el encuentro sistemático, de tal manera que el trabajo previo a la realización de las entrevistas debe estar marcado por el reconocimiento de las condiciones de vida del sujeto, su espacio de relaciones para así dar garantías de empatía que sustenten la extensa relación que se requiere para la construcción de la historia.

La preparación es determinante para la construcción de la historia de vida ya que esta no puede realizarse en una o dos sesiones, sino en un mínimo de tres. La razón es su propio despliegue: al tratarse de una entrevista abierta, donde el entrevistado parte desde el recuerdo espontáneo, que nunca es lineal dentro de las distintas etapas de su vida. Por lo tanto, el investigador debe consecutivamente ir analizando el material tras cada sesión.

Esto implica dos elementos de importancia. El primero de ellos es que la primera sesión debe contar con el mayor tiempo posible para su desarrollo, puesto que es la que desencadena el discurso biográfico, tratando que el cierre sea un espacio si bien no siempre voluntario, por lo menos negociado con el sujeto investigado. Cualquier imposición de cierre, podría afectar el grado de seguridad que se requiere. Un segundo aspecto radica en el necesario registro de la conversación, la cual debe ser transcrita en el menor tiempo posible, de tal manera que el investigador pueda desarrollar una pauta que complete aquellos vacíos en las sesiones posteriores.

Lo anterior es de vital importancia. Si bien el primer encuentro es una entrevista abierta, las segundas sesiones deben ser capaces de establecer una mínima pauta que permita completar aquellos periodos no nombrados por la persona, fases de sus vidas que resultan incompletos o bien nudos biográficos necesarios de aclarar o profundizar. Hay que considerar que estos espacios oscuros en el trayecto biográfico pueden representar dimensiones negadas del habla por múltiples factores, por lo que es necesario evitar formulaciones directas al entrevistado que puedan perturbarle y que pueden incluso desencadenar la negación a seguir participando como muestra.

Además, frente al desencadenamiento de un relato marcado por el dolor, por ejemplo, el entrevistador deberá ser capaz de contener al entrevistado. La mejor estrategia frente a dicha situación es mover la conversación hacia un plano biográfico de mayor seguridad, dejando pendiente esa vivencia dolorosa para una reformulación posterior.

Es importante que tras las transcripciones el investigador pueda generar una línea de tiempo, como material derivado de su trabajo que vaya generando la secuencialidad de los procesos. Esta herramienta permite una clarificación temporal y articula las pautas posteriores. En promedio, la construcción de una historia de vida puede tomar sobre 3 sesiones de 2 horas cada una.

Los mecanismos acá reseñados no son únicos para el desarrollo de la historia de vida. Las factibilidades del trabajo de campo, como la combinación de otras estrategias de levantamiento de datos, generan diversas alternativas para la construcción de la biografía. Sin embargo, todas tienen en común el foco en él o los sujetos, su habla particular y la función del instrumento a partir de la memoria, como también en la extensión de la vivencia compartida entre entrevistador y entrevistado.

Es necesario aclarar que la descripción de la historia de vida se hace en relación al trabajo con relatos paralelos, es decir, historias de vida múltiples pero

individuales desarrolladas por varios sujetos pertenecientes a una muestra. La historia de vida de caso único, muy utilizada, es otra alternativa donde el objeto de investigación está circunscrito al trayecto biográfico particular.

### **Autoevaluación Lección 5:**

1. Según su proyecto de investigación y la muestra que ha escogido, elija una de las técnicas acá recomendadas, justifique su idoneidad e intente construir una pauta o guión, si corresponde.
2. Si su trabajo ocupa como fuentes primarias documentos (periódicos, revistas, noticiarios, etc.)

### 3. Las técnicas de análisis. El análisis de contenido.

Una de las fases de mayor complejidad de todo el proceso de investigación es el análisis. Por ello es también uno de los elementos más controversiales en todo el campo de los estudios cualitativo. Aunque existen diversas estrategias de abordaje (y cada una de ellas con sus respectivas escuelas y lineamientos teóricos), lo cierto es que por cada investigador existirán matices, nuevas aproximaciones y nuevas sugerencias de como abordar el material recogido en la fase de campo.

Sin embargo, existe un consenso por el cual toda investigación cualitativa se sostiene un proceso sistemático de interpretación, siendo éste un ejercicio de lectura y re problematización constante. Las diferencias entre los distintos tipos de análisis estarán dadas por los procedimientos que permiten llevar a cabo dicha aproximación a los textos (sean estos transcripciones de entrevistas, focus groups, etc., muestra de periódicos, registro audiovisual, etc.), convirtiéndose en *alternativas*.

Si se observa desde un nivel estrictamente metodológico, el analista deberá ponderar cuál mecanismo de análisis le resultará más pertinente a su investigación y con cuál se encuentra más familiarizado. Es necesario que el investigador desarrolle un plan de análisis, donde la técnica volverá a ser subsidiaria de los objetivos propuestos por la investigación.

Para efectos de este manual, se ha considerado pertinente presentar solo una de las técnicas de análisis ampliamente difundidas: el análisis cualitativo del contenido. Expresamente se han dejado fuera otros dos métodos también de amplio espectro, como lo son el análisis del discurso para una teoría fundada (grounded theory) de Glasser y Strauss, y el análisis conversacional de la etnometodología de Garfinkel. Ello debido a que su grado de complejidad y necesaria experiencia práctica previa dependen de un conocimiento mayor.

Esta decisión no deviene en azarosa: El análisis cualitativo del contenido es reconocido por su alta aplicabilidad en múltiples tipos de registros, y su rigurosidad en los pasos a seguir permite evidenciar el carácter sistemático de su abordaje. Se trata del procedimiento más estandarizado dentro de las diversas técnicas y uno de los que entrega mayores garantías de confiabilidad en el campo específico de las investigaciones en Comunicación.

Una de sus características centrales (y quizás también uno de los elementos de críticas) es que el estudio del contenido estuvo tempranamente asociado a dimensiones cuantitativas. En efecto, para uno de los padres de este método Berelson fue considerado como una *"técnica que pretende la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido de la Comunicación"* (Berelson 1952). Posteriormente la misma técnica se definió como *"el conjunto de procedimientos que le proporciona al investigador evidencias interpretables y le permite realizar inferencias reproducibles y válidas de los datos al contexto de los mismos"*.

Esta supuesta ambivalencia deja de serlo si se observa que el proceso de interpretación en el análisis de contenido se basa en la construcción de categorías, las cuales efectivamente pueden ser cuantificables en frecuencias, empero el desarrollo analítico para la definición y luego selección del material pertenecen al ámbito propio de la exégesis de los significados, uno de los pilares centrales de toda investigación cualitativa.

Dicho de otra manera, las categorías son las medidas de valor a las que finalmente todo el material debe ser reducido, para así favorecer un análisis donde el sentido de la lectura sea ante todo un proceso estructurado.

Todo análisis de contenido parte del supuesto de que la información presente en el material registrado presenta un contenido "latente", que no es accesible sino desde una perspectiva científica. Esto quiere decir que el proceso se inicia con una lectura del contenido manifiesto, para progresivamente adentrarse en el

material con el fin de revelar los elementos subyacentes capaces de generar un nuevo conocimiento de la situación objetiva estudiada. Por ello, antes de aplicar cualquier reducción del material es necesario realizar una primera lectura completamente abierta, panorámica, de todo el material reunido.

En esta instancia, el investigador podrá desarrollar por un lado una perspectiva de conjunto de lo que recolectó y, al mismo tiempo, promover el distanciamiento con la experiencia del trabajo de campo. Este último punto es relevante (a) si el investigador fue quien hizo la fase anterior, y (b) si el periodo de terreno fue hecho por otros investigadores, por cuanto es el momento para cotejar puntos de vistas. Sin manipular lo recogido, es en esta fase donde aun es posible hacer ciertas correcciones: crear un nuevo grupo de discusión, profundizar en alguna entrevista, etc.

Realizado este procedimiento, el análisis comienza con el diálogo entre la teoría que sustentó a la investigación, con la información obtenida. Se configura lo que se denomina el “corpus”: la suma total de materiales que serán sometidos al análisis. Una vez establecido, se pasa a la fase de establecimiento de las “dimensiones”: campos de estructuración de sentido comunes a todos los textos analizados.

Dicho de otro modo, las dimensiones permiten un primer nivel de reducción del material que van fijando las grandes rutas por las cuales el contenido de lo registrado adquiere un sentido. El siguiente ejemplo, extractado de una investigación sobre identidad de género en personas travestis, muestra un caso donde la técnica usada fueron entrevistas biográficas paralelas:

*Toda la represión de la dictadura militar. Mataron... Mis compañeras que quedaron de esa época hubo muchas transgéneras que se prostituían y las mataron por nada, porque eran homosexuales. A la Maribel de Talca le dejaron el culo morado de tanto pegarle los milicos. Mataron a varias arrancando*

*porque tenían que trabajar. Les disparaban y nosotras también podríamos reclamar por el sistema de Justicia que se les dio a las transgénero durante el gobierno militar. Yo también, como transgénero, podría decir "chucha, a mí que viví las consecuencias de la dictadura con los milicos, también quiero que sea indemnizada por todos los sufrimientos que tuve yo con los pacos". A nosotras nos trataron muy mal, muy mal, peor que perros, peor que nada. No tiene nombre cómo nos trataron a nosotras, cómo nos pegaban, cómo nos tiraban a los calabozos mojadas a las cuatro o cinco de la mañana y todo por ser travestis (Silvia)*

*A nosotros nos llevaron presos, nos pelaron, y después hicieron una redada en Calama para todos los homosexuales que había, fueran peluqueros, que trabajaran en el hospital, que fueran cocineros, cualquier cosa, el hecho de ser homosexuales no más. Íbamos todos con nombres y yo justo trabajaba en un cabaret y voy para allá a trabajar y estaba nerviosa, como que algo iba a pasarme (Lucha)*

*(Estando detenida) Ya después nos hicieron bajar los calzones y nos pegaron con un sable y no podíamos sentarnos, nos dejaron morado el poto de tanto que nos pegaron. Total que a las 5 de la mañana nos sacaron a limpiar caballos, porque habían caballos en esa cuestión, el que se adelantaba le pegaban y el que se atrasaba también le pegaban. Y nos tuvieron 5 días arreglando esa cuestión, haciendo una pérgola, acarreando piedras del desierto en carretillas.*

*Pero una noche nos sacan y nos dicen que nos van a fusilar y nos ponen la metralleta en la cabeza y en los pies. Nos dice que pidamos el último deseo y nosotras todas tomadas de las manos. Total que estuvimos como 5 días ahí y después nos echaron, pero nos dieron 48 horas para que nos fuéramos todas, todas (de Calama). (Lucha)*



*Era mucho peor la represión para nosotras que para la trabajadora sexual mujer, porque tenían acceso a la multa en la comisaría y se metían con los pacos y las soltaban. A nosotras no, nos llevaban presas. Los gendarmes no hacían nada por nosotros. No estaban ni ahí. Éramos como cualquier cosa, como una escoria, no sé, pero el trato era muy diferente antiguamente. Los ratis nos cortaban el pelo, nos hacían pasar por un teatro, como le decían, pa' que les contáramos quiénes éramos nosotras, la cara, las facciones, cosa de que cualquier cosa ellos nos iban a buscar a nosotras (Silvia)*

A partir de este caso es posible distinguir, entre otras, las siguientes dimensiones.

1. La persecución del colectivo travesti y homosexual
2. La violencia como mecanismo de control de los cuerpos
3. Nuevas dimensiones del atropello a los derechos humanos y la exclusión de la justicia

Tomando la primera dimensión, se manifiestan las siguientes variables:

- 1.a) Pérdida de libertades post golpe de estado
- 1.b) Discriminación por orientación sexual y de género
- 1.c) Reclusión forzosa y expulsión del territorio

El siguiente paso sería categorizar cada una de las siguientes variables en función del tema de investigación, el concepto de identidad:

- Alta importancia en la construcción identitaria
- Baja importancia en la construcción identitaria

- Sin codificar.

Como es posible apreciar, se trata de “establecer una escala con el fin de evaluar el grado que las variables confirman cada una de las relaciones que están contenidas en dichas variables y en el caso frecuente de que algunas de estas tiendan a no funcionar, buscar nuevos enfoques para establecer en qué circunstancias una variable posee una significación analítica diferente” (Pujadas:1992)

La etapa que continúa en el análisis resulta ser la más compleja y la que requiere un mayor trabajo del analista puesto que consiste en operacionalizar todas las variables ya categorizadas. Es decir, ubicar en el texto estudiado los contenidos que corresponden a cada una de las categorías y generar una primera “estructura analítica” del corpus. Para ello hay que considerar dos nuevos elementos:

- **La unidad de registro** corresponderá al segmento específico del contenido que se relaciona con la variable categorizada. En palabras sencillas, es el párrafo, oración, frase, interjección, incluso palabra que “significa” a dicha categoría, que la hace distinguible por sobre las demás. Cuando ésta ya es seleccionada, pasa a ser entonces un indicador efectivo del análisis
- **La unidad de contexto** hace referencia al marco desde donde se genera y están vinculadas, las dimensiones construidas. En este sentido, ese contexto puede estar presente o no en la narración. En el caso de las tres dimensiones del ejemplo, la unidad contextual sería el Golpe de Estado de 1973, la que de manera explícita es parte del relato; esta emergencia de un contexto significativo implicará para el analista el desarrollo de una investigación paralela sobre las implicancias de la dictadura en los colectivos de la diversidad sexual, que aumente su conocimiento para el despliegue analítico del estudio.

**La unidad de registro transformada en indicador**, es decir, el texto significativo, es la fase crucial de toda investigación que ocupe este procedimiento en el análisis y aquella que genera mayores discrepancias si se trabaja en un entorno de investigadores múltiples. Como sugerencia global, es pertinente que el o los analistas sean capaces de someter a pruebas el listado de indicadores, discutiendo su pertinencia y relevancia en función de la categoría ocupada.

Debido a que se trata de unidades de sentido, es posible que un indicador pueda pertenecer a diversas categorías, siendo entonces un elemento ilustrador múltiple en lo analizado. Lo mismo ocurre cuando se trabaja en textos combinados y frente un exhaustivo acumulado de registros: muchos indicadores podrán ser parte de una misma categoría siendo función del o los investigadores, la adecuada clasificación para el proceso de análisis y su selección final para la presentación de los resultados.

## **5.5 LA FASE FINAL: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DESARROLLO DE LAS CONCLUSIONES.**

Realizada la reducción de material según el modelo reseñado, comienza la fase de *retrospectiva*. A través de un cuidadoso procedimiento de revisión, se retoman las dimensiones y desde allí comienza el proceso interpretativo: a pesar que en la actualidad existen procesos informáticos capaces de desarrollar toda la tarea de estructuración planificada vista en el punto anterior, nada puede reemplazar este proceso final donde el o los investigadores logran generar un nuevo sentido al corpus trabajado.

Para guiar esta interpretación, siempre es necesario observar los objetivos y las preguntas de investigación. Si el estudio lo contempla, será en extremo relevante cotejar el análisis con las hipótesis planteadas para su contrastación, validación o falseamiento.

Es posible identificar aquí dos niveles de trabajo. El primero hace referencia al resultado de la investigación. Centrado en las dimensiones diseñadas en el análisis, se trata de exponer la interpretación fundamentándola a partir de los indicadores escogidos, de tal manera que cada dimensión con sus variables y categorías comienzan a ser recuperadas dentro de una totalidad, cruzando este paso interpretativo con las preguntas de investigación. Con este material se establece un índice a través del cual el investigador presenta progresivamente el desglose de su trabajo analítico. La presentación del resultado es el producto de la fase de análisis puesta en revisión desde las dimensiones, con el mismo diseño del estudio.

Este trabajo debe realizarse pensando en una exposición de argumentos. Toda investigación científica está pensada para ser divulgada y, por tanto, sometida a juicio crítico por los lectores. En esta fase se presentan los hallazgos que el investigador releva como principales, siendo entonces una narración altamente descriptiva e imbricada, que funde elementos teóricos con la exposición de indicadores. Un ejemplo de lo anterior lo vemos a continuación:

*Sin embargo, el proceso de asignación de roles de género en la familia no es percibido por las personas transgénero, desde un solo campo. Más bien, frente al reconocimiento de la diferencia del niño trans y la eventual identificación desde dicha diferencia, prima la expectativa familiar en un doble eje.*

*El primero, hacia una masculinización que es vista por los trans como una operación "forzada" a partir del castigo al travestizaje fetichista, situación descrita principalmente en aquellos casos donde la familia busca el ajuste entre la condición biológica sexual del niño, con la identidad de género masculina convencional*

*Siempre me sentí femenina, y cuando lo hice más evidente, yo sabía las consecuencias que podía traer ¿ya? Pero yo siempre lo noté naturalmente en mí. Por qué tenía que ser una persona que no era, al margen de la parte social, que lo tuve que vivir, pero tuve que hacer lo que hacen todos los hombres, para esconder mi vida y eso fue lo que hice, seguirle el juego a la sociedad. Pero en mí, el único momento en que yo me cuestioné esto fue hacerlo público por el tema de mi familia. (Sandra)*

*El segundo, en cambio, se manifiesta como un descubrimiento de la familia, que facilita el proceso inverso, es decir, la familia como agente de una identificación igualmente tradicional pero desde y hacia la convención de lo femenino. En este último caso, dicho proceso opera en tanto aspiración -la necesidad de un sujeto femenino para el proyecto de la familia-, como también en tanto reforzamiento de lo polar, donde ante la ambigüedad de la homosexualidad, se opta por una feminización del sujeto.*

*Bueno yo ¿cuánto se llama?, yo cuando, bueno, yo no tuve ese problema de que mi familia, o sea, yo decirle a mi familia de lo que era, sino que ella me lo dijeron a mí. Porque o sea yo, de que tengo uso de razón, porque se me notó de chiquitito, de chico, si yo primero me descubrieron ellos (Lucha)*

*Yo tuve dos hermanas mujeres, la cual mi mamá siempre pensó que la tercera iba a ser mujer también. Y yo creo que influye mucho la etapa de la gestación, la cual todo ese pensamiento que tiene la madre se transmite al feto. Mi madre siempre dijo la tercera va a ser mujer, va ser mujer. Eeh, yo nací, salí hombre, pero siempre muy femenina. (Silvia)*

En este caso, la dimensión trabajada responde a la denominada "familia e identidad de género", a la variable "infancia e introyección de roles de género" y finalmente a las categorías de "alta relevancia", que son explicitadas en una selección para demostrar cómo en la muestra operan distintos dispositivos familiares en la construcción genérica de las personas travestis, siendo ésta una de las preguntas de investigación.

Sucesivamente el texto debe ir articulando, dimensión por dimensión, el compilado de resultados. Al tratarse de una elaboración pensada para una presentación, se pueden ir reformulando en función de capítulos o apartados; incluso, cada vez es más común que el texto sea creativo en función de sus títulos y subtítulos, recogiendo como epígrafe los indicadores más relevantes de dicho nivel.

La exposición que aquí se ha recomendado, sigue el modelo de tesis académica más clásico, que puede ser extensible también a los informes de investigación de consultoría. Sin embargo, existe una perspectiva más contemporánea que prefiere la presentación de lo estudiado a modo de ensayo, donde teoría, metodología y resultados se encuentran mezclados en una formulación literaria que permite una divulgación mayor.

Realizada la presentación de hallazgos y resultados, sigue la fase de la redacción de las conclusiones. Ellas no remiten ni a la experiencia personal del investigador ni a la presentación de nuevos temas que emergen del estudio, sino que corresponden a las repuestas que el o los investigadores dan a los objetivos e hipótesis. La presentación de las conclusiones se puede articular en dos vías: en un estricto orden descendente, donde se compone el texto primero respondiendo a los objetivos e hipótesis secundarias para cerrar con la respuesta a las generales; o desde un sentido de mayor o menor verificación o falseamiento. Es decir, comenzar con los resultados más fundamentados para

concluir con aquellas respuestas poco dilucidadas o bien, derechamente, con el descarte de las hipótesis.

Aunque parezca una exageración, una de las principales debilidades de la investigación cualitativa es que los analistas tienden a olvidar las delimitaciones específicas de su objeto de estudio y, por lo tanto, consideran que sus hallazgos son extensibles o generalizables. Éste es un aspecto que debe ser constantemente controlado, limitándose en un primer término a la muestra estudiada y luego al universo que significa. Cualquier grupo que esté fuera de este campo de acción que contextualmente delimita el corpus, implica un ejercicio de análisis erróneo.

Hay que recordar, además, que toda conclusión es de por sí provisoria debido a aquella inexistencia de leyes recurrentes en los fenómenos sociales, vista en la lección 1. Por lo tanto, las conclusiones deben atenerse al espacio tiempo donde se realizó la investigación, sin dar visiones totalizantes.

Por último, las conclusiones no deben confundirse con un resumen del estudio, error común entre investigadores poco experimentados. Solo con el fin de ubicar al lector, es posible hacer en el apartado de conclusiones, una breve síntesis introductoria que plantee a grandes rasgos el diseño de investigación y su relación con los hallazgos encontrados, sin convertir esta aclaración en un eje central del texto.

Un aspecto importante para aquellas investigaciones presentadas en formato de tesis o informes de investigación es que contengan un anexo final donde estén disponibles la totalidad de los instrumentos de recogida de datos y de análisis, sean éstos las pautas de entrevistas en profundidad, el guión de un focus group, la línea de tiempo en una historia de vida, como también el árbol de análisis (en nuestro caso, dimensiones, variables, categorías y unidades) realizados. Es de suma importancia este punto, pues ante cualquier evaluación o corrección a la que esté sometido el estudio, requerirá un nivel de transparencia que garantice los pasos efectivamente realizados.

Asimismo, en un contexto de discusión sobre los resultados, el contar con esta información permitirá que otros investigadores puedan cotejar el proceso y observar desde allí sus fortalezas y debilidades. Cualquier reflexión personal que haya emergido tras el desarrollo del estudio, sean nuevas propuestas de investigación, nuevos enfoques posibles o alternativas de otras indagaciones coligadas, pueden ser presentado a modo de anexo.

### **Autoevaluación 6**

A modo de ejercicio, analice una entrevista en profundidad.



---

## 6 BIBLIOGRAFÍA:

---

- Alvira, Ibáñez et al (2003). El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de investigación. Alianza Editorial. Madrid.
- Andreu, García et al (2007) Evolución de la Teoría Fundamentada como técnica de análisis cualitativo. CIS. Madrid.
- Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communication Research*, Free Press, Glencoe.
- Flick U. (2004) Introducción a la Investigación cualitativa. Morata. Madrid
- Gummerson, E. (1991) *Qualitative Methods in management research*. Sage. Newbury Park, California.
- Loffland, J & Loffland, L.H. (1984) *Analyzing Social Setting*. Wadsworth, Belmont, California.
- Pujadas Muñoz, J.J. (1992) El método biográfico: el uso de las historias de vida en Ciencias Sociales. CIS. Madrid
- Ruiz Olbuénaga, José I. (2003) *Metodología de la investigación social*. Universidad de Deusto. Bilbao.
- Taylor S & Bogdan, R. (1986) *Introducción a los métodos de investigación*. Paidós. Buenos Aires.