



Métodos de investigación social

**Paulina Salinas Meruane
Manuel Cárdenas Castro**

**Quito - Ecuador
2009**

Métodos de investigación social

Primera Edición

© 2008, Ediciones Universidad Católica del Norte
AV. Angamos 0610, Antofagasta, Chile
Telefax: (56)(55)355824 / 355826
E-mail: www.periodismo.ucn.cl
ISBN: 978-956-287-266-9

Segunda Edición

© Paulina Salas Meruane
Manuel Cárdenas Castro
1.000 ejemplares - Marzo 2008

ISBN: 978-9978-55-070-0
Código de barras 978-9978-55-070-0
Registro derecho autorial N° 030584

Portada y Diagramación

Diego Acevedo

Impresión

Editorial "Quipus", CIESPAL
Quito-Ecuador

Los textos que se publican son de exclusiva responsabilidad de su autor.

ÍNDICE

Primera Parte Diseños de Investigación Cuantitativa

LISTADO DE AUTORES	9
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I Definición y planteamiento del problema de investigación (Andrés Music)	23
CAPÍTULO II Elaboración del marco teórico (Carlos Calderón y Andrés Music)	43
CAPÍTULO III Definición de los tipos de estudio (Carlos Calderón)	57
CAPÍTULO IV Las hipótesis de investigación (Manuel Cardenas Castro)	73
CAPÍTULO V Diseños en ciencias sociales (Manuel Cárdenas Castro)	83

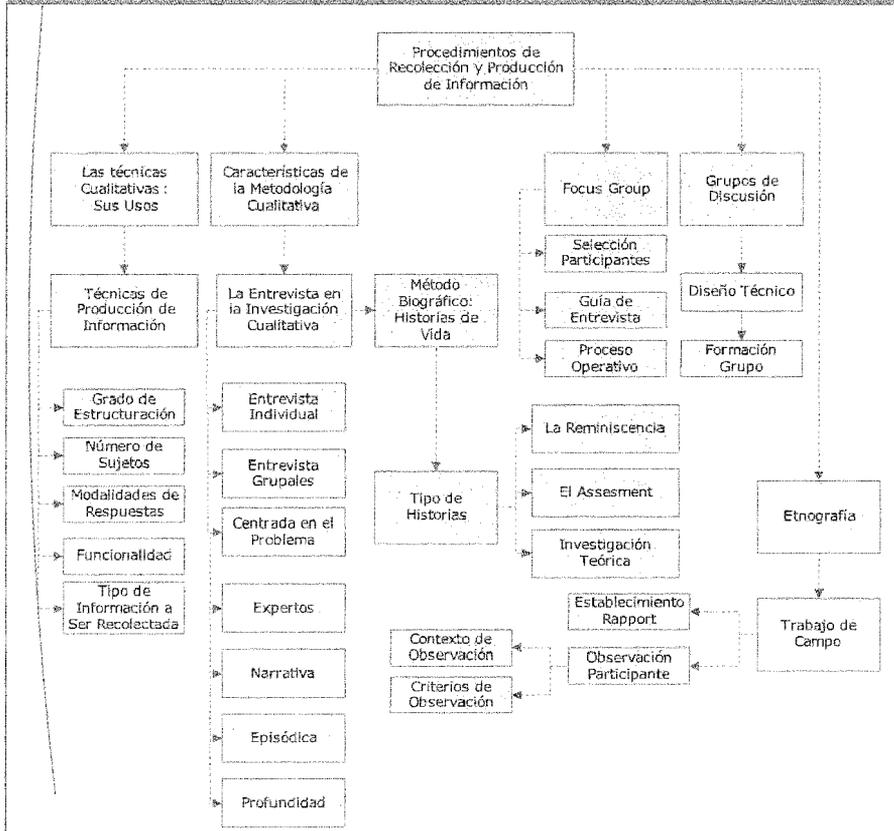
CAPÍTULO VI	99
Introducción al uso de muestras para la realización de encuestas en la investigación social (Gabriel Davidovics Molnar y Alberto Mayol Miranda)	
CAPÍTULO VII	141
Construcción y validación de instrumentos de medida para la recolección de datos (Manuel Cárdenas Castro)	
CAPÍTULO VIII	183
Procedimientos y técnicas de análisis de la información en SPSS 14.0 (Manuel Cárdenas Castro)	
CAPÍTULO IX	263
Elaboración de reportes de investigación en ciencias sociales (Manuel Cárdenas Castro)	
ANEXO	271
Introducción al manejo del programa estadístico SPSS 14.0 (Isabel Alegría Carmona, Carmen González Chang, Siu-Lin Lay Lisboa)	

Segunda Parte
Diseños de Investigación Cualitativa

CAPÍTULO X	313
Dimensión teórica epistemológica en la investigación cualitativa (Paulina Salinas Meruane)	
CAPÍTULO XI	365
Procedimientos de recolección y producción de información en la investigación social (Paulina Salinas Meruane)	
CAPÍTULO XII	447
Aplicación del método biográfico: de memorias y olvidos (Jimena Silva Segovia)	
CAPÍTULO XIII	483
Procedimientos de análisis de la información en investigación social (Paulina Salinas Meruane)	
CAPÍTULO XIV	555
Teoría fundamentada en los datos (Grounded Theory): representación social de liderazgo juvenil (Susana Arancibia Carvajal)	

CAPÍTULO 11

Procedimientos de Recolección y Producción de Información en la Investigación Social



Capítulo 11

Procedimientos de Recolección y Producción de Información en la Investigación Social

Paulina Salinas Meruane

En este capítulo se exponen los procedimientos de recolección y producción de información utilizados preferentemente en la metodología cualitativa, para esto se revisan las características, los objetivos y procedimientos de aplicación en las mismas. Se analiza la entrevista, la observación participante, los grupos focales, grupos de discusión, la etnografía, entre otros.

Palabras clave: *Metodologías, las técnicas y sus usos*

11.1 Introducción

Resulta relevante considerar que la recolección y producción de información cualitativa se encuentra inmersa en un paradigma de investigación, vale decir la investigación cualitativa no responde a una definición instrumental, es una definición epistemológica y teórica apoyada en procesos diferentes a los métodos cuantitativos de construcción del conocimiento. Estos se orientan, hacia el estudio de un objeto distinto de aquel planteado por la investigación cuantitativa tradicional en las ciencias sociales. Como lo señala González (1999, 2002, 2004), la investigación

cuantitativa apunta al conocimiento de un objeto complejo: la subjetividad, cuyas unidades están implicadas de forma simultánea en diferentes procesos, los cuales cambian frente al contexto en el que se expresa el sujeto concreto.

De esta manera, el enfoque cualitativo de la investigación representa una opción epistemológica, teórica e ideológica, por lo tanto las elecciones metodológicas o técnicas que se realicen en el marco de esta perspectiva, también asumen los supuestos que en ella se encuentran.

En la investigación cualitativa no es posible aislar al investigador de los conceptos que estudia, desde esta visión es necesario reconocer el carácter reflexivo de la investigación social, y que los investigadores somos parte del mundo social que estudiamos.

El investigador participa del mundo social y reflexiona sobre los efectos de su participación, manteniendo al mismo tiempo la capacidad de observar sus actividades desde fuera, para poder coordinar sus acciones (Vieytes: 2004). En este enfoque, el investigador es el instrumento de investigación por excelencia, en el sentido que es un creador altamente reflexivo que observa el mundo social que le rodea, atento a lo que sucede en su interior y a los efectos de su acción investigadora.

La ambigüedad que domina el mundo de las técnicas cualitativas en el sentido, de que no existe una definición clara de qué se entiende por tales técnicas, ni existe acuerdo generalizado sobre si su diferencia respecto a las técnicas cuantitativas es epistemológica o puramente técnica, lleva a que no sea fácil decidir si las técnicas cualitativas implican una estrategia integralmente específica y diferente de las cuantitativas o si estas discrepancias- innegables, por otra parte-, son más de grado que de naturaleza, y puntuales más que generales, por lo que la metodología, entendida como estrategia general, deba ser la misma, o al menos, equivalente.

Sin embargo, las técnicas cualitativas se caracterizan por considerar el conjunto de la realidad a investigar, parten de una matriz relacional, donde lo que importa no son tanto las propiedades de los individuos aislados sino el sistema concreto de comunicaciones e interdependencias que los une (Alonso, 2003).

Mediante el empleo de los métodos y técnicas cualitativas, es posible acceder a las formaciones discursivas vivas, concretas y espontáneas. El investigador como decíamos, se convierte en un instrumento metodológico fundamental. Es aquí donde la perspectiva cualitativa se encuentra con el concepto de *verstehen* de Dilthey y Weber, (2001) en el sentido de que el investigador (a) busca un conocimiento empático del estado mental del actor en orden a reconstruir el fenómeno social.

Dilthey señalaba que los individuos pueden comprender su mundo, el mundo histórico-social, porque forman parte de él y lo captan desde dentro (Rossi, 2001).

Las técnicas cualitativas son un instrumento tan válido como el de las cuantitativas, y si bien, las discrepancias y variabilidad internas de escuelas y autores son importantes, nada impide delinear una trayectoria a modo de estrategia básica, como hilo conductor que las aglutine y agrupe.

11.2 Las técnicas cualitativas: sus usos

Una vez que el problema de investigación ha sido definido, se plantea la elección de algún (os) instrumento (s) que faciliten la expresión más completa del o los sujetos participantes en el estudio.

La larga tradición empiricista y positivista de las ciencias sociales, marcó el uso de instrumentos de medición (test, cuestionarios, encuestas), en el sentido de que se convirtieron en un fin en sí

mismo. González (1999) al respecto plantea que la idea de la objetividad del conocimiento se asoció estrechamente al uso de dispositivos válidos, confiables y generalizados, lo cual condujo al carácter instrumental de la investigación, en la que la legitimidad de la información producida dependía de su procedencia instrumental.

Por ejemplo, la mayor parte de los instrumentos socio y psicométricos, sobre todo los llamados test objetivos, se apoyan en las respuestas del sujeto, sobre las cuales se producen las conclusiones en términos psicológicos, sin embargo, el sujeto responde a las preguntas estructuradas, a través de su representación sobre lo que se le pregunta. Pero muchas veces no expresa necesariamente de forma directa los aspectos más relevantes para el estudio de la constitución subjetiva del fenómeno investigado.

Otra limitante de estos instrumentos es que elimina completamente la atención en los procesos de construcción del sujeto, lo cual constituye una importante fuente de información para cualquier problema a estudiar. Lo sustancial no es simplemente lo que el sujeto dice, sino como lo dice.

Desde el enfoque cualitativo, el carácter activo del investigador (a) en el curso de la investigación, determina que el proceso de producción de información sea un continuum que atraviesa todos los momentos del ciclo investigativo, tomando énfasis, incluso, las indagaciones informales e indirectas en el proceso de construcción del conocimiento dentro de esta perspectiva.

Entonces, la recopilación de información no se reduce a la aplicación de una técnica específica, siendo por cierto fundamental, (entrevista, grupos de discusión, etc.), más bien constituye un proceso permanente a lo largo del estudio. Es decir, la etapa de recogida y análisis de información constituye en la investigación cualitativa un proceso permanente donde una etapa se interrelaciona

inseparablemente con la otra. La propia interpretación de los datos puede generar la necesidad de buscar más información, lo que podría llevar a la elección de nuevas técnicas.

En este sentido, el instrumento-técnica es una herramienta interactiva, no es una vía objetiva generadora de resultados capaces de reflejar directamente la naturaleza de lo estudiado con independencia del investigador. Así, el instrumento es susceptible de una multiplicidad de usos dentro del proceso investigativo, ya que muchas veces no se limita a las primeras expresiones del sujeto frente a él. Con frecuencia al devolver a los sujetos el material, se han producido diálogos que han llegado a ser más significativos que la propia información brindada originalmente por el instrumento.

Cuando los sujetos participan en una investigación, él o ella se encuentran con una situación nueva, que produce múltiples estados emocionales, que van desde la curiosidad, hasta la ansiedad, por lo tanto, es muy importante la relación que se establezca con el investigador (a) y el clima dialógico que atraviese el proceso de recolección de información, durante el estudio. Las relaciones con el investigador (a), la confianza y el interés que éste despierta, son esenciales para crear un conjunto de necesidades del sujeto en relación con su participación en el proceso de investigación.

Desde aquí, se torna oportuna la reflexión de Husserl (citado López 2006) sobre la alteridad, esto es la relación dialéctica entre el cuerpo propio y el Otro como sujeto, relación en la cual las experiencias mías y del Otro interactúan modificándose, generando un movimiento que las define siempre inacabadamente. Más aún, para Husserl es el propio cuerpo como corporalidad viva el que sirve de paradigma comprensivo del Otro. Tomando centralidad la capacidad que tiene el Otro de percibirme, haciendo visibles y comprensibles fenómenos que ocurren en mi propia corporalidad.

Un gran desafío de los estudios de la subjetividad, es que no se tiene acceso a ella de forma directa, sino a través de los sujetos en que aquella aparece constituida de forma diferenciada. Esta situación determina que, frecuentemente, los indicadores relevantes de la constitución subjetiva aparezcan solo en forma indirecta, más allá de la propia conciencia del sujeto. Esto se facilitará en la medida que los sujetos se expresen en forma abierta y compleja, sin las restricciones impuestas por los instrumentos que encierran la cosmovisión del investigador.

La utilización predominante de metodologías y técnicas de carácter abierto en los estudios cualitativos, ofrecen la expresión de los individuos en toda su complejidad, e implica aceptar el desafío que implica la construcción de ideas y conceptos diferenciados que se producen en los sujetos partícipes de la investigación.

Así la utilización de los instrumentos, nos facilita el tránsito de una **epistemología de la respuesta**, que ha caracterizado el desarrollo de los estudios positivistas en las ciencias sociales, a una **epistemología de la construcción**, esto es, considerar los instrumentos, no como vías para el estudio de las respuestas de los individuos, sino como vías que conceden la construcción del sujeto más allá de la pregunta utilizada o la respuesta dada, lo que conlleva la experiencia dialógica entre el investigado y el investigador (a).

Las técnicas cualitativas pueden ser de expresión individual, oral y escrita, o interactivas, entre las cuales tenemos dinámicas de grupos de diferente naturaleza entre ellas discusiones de películas, libros, etc. situaciones de diálogo a nivel familiar, de pareja, dinámicas inducidas por el investigador, entre otras.

La situación de investigación produce diálogos formales e informales, tanto entre el investigador y los participantes, como de los participantes entre sí, los cuales adquieren gran relevancia

para el estudio. Los diálogos son parte esencial del proceso de investigación en las ciencias antro-po-sociales.

Frecuentemente en las investigaciones cualitativas no se descubre solo lo que se busca, puesto que permanentemente aparecen elementos que, sin haber sido incluso definido por el investigador (a), se convierten en opciones de peso teórico, y que pueden ser relevantes en el proceso de construcción de conocimiento.

Asimismo, muchas veces, lo estudiado no aparece de forma lineal frente a instrumentos directamente diseñados para descubrirlo, sino que emerge en forma progresiva y diversa a lo largo de la expresión compleja del sujeto participe del estudio, lo que nos lleva de forma simultánea, muchas veces, por nuevos caminos de indagación.

La conversación espontánea, en la cual crece la intimidad entre los sujetos participantes, crea una atmósfera natural, humanizada, que estimula la aportación de los implicados y conduce a un tejido de relación que se aproxima a la trama de relaciones en las que el sujeto se expresa en su vida cotidiana. En este proceso el sujeto construye de forma progresiva su experiencia, a través del diálogo que establece con el investigador o con otros sujetos integrantes del grupo estudiado.

11.3 Características de la metodología cualitativa

La tendencia a la disparidad entre la metodología cuantitativa y la cualitativa procede del hecho de la preferencia diferenciada por uno u otro tipo de paradigma, en este sentido, el éxito contemporáneo de la metodología cualitativa se debe, por una parte, al cuestionamiento de los enfoques positivistas que marcaron las ciencias sociales durante el siglo XIX y parte del XX, y que se identificaron con la metodología cuantitativa, y por otra, al redescubrimiento de los enfoques constructivistas e

interpretativos y su empatía con la metodología cualitativa.

Una de las elecciones estratégicas iniciales del proceso de investigación procede, por consiguiente, de la elección de paradigmas y de las implicancias metodológicas consiguientes que de ello se deducen.

Estas consecuencias conllevan el hecho de que, como explican Guba y Lincoln (1985 citado en Ruiz 1996), las decisiones metodológicas están relacionadas con los postulados epistemológicos y éstos, a su vez, con los supuestos ontológicos de cada paradigma. Esta conexión íntima apunta a que los objetivos de la investigación, la naturaleza del conocimiento, el papel de los valores, el modo concreto de operar sean diferentes en función del paradigma elegido al inicio de la investigación.

Algunas características, que en ningún caso, pretenden establecer límites rígidos y estables, entre los métodos cualitativos y los cuantitativos, se sintetizan de la siguiente manera:

- Los métodos cualitativos estudian significados intersubjetivo, situados y construidos, y los métodos cuantitativos analizan hechos objetivos, existentes y sometidos a leyes y patrones generales.
- Los métodos cualitativos eligen preferentemente, la entrevista abierta y la observación directa, en cambio los cuantitativos prefieren el experimento y el cuestionario estandarizado.
- “Los métodos cualitativos estudian la vida social en su propio marco natural sin distorsionarla ni someterla a controles experimentales, los métodos cuantitativos apresan la realidad sometiéndola a controles que permitan un “estudio filtrado de adherencias contaminantes”.

Los métodos cualitativos eligen la descripción espesa, en el sentido de Clifford Geertz (1997)¹ y los conceptos comprensivos del lenguaje simbólico, los cuantitativos, por su parte, prefieren la precisión matemática y los modelos estadísticos de la codificación numérica. Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social es un mundo construido con significados y símbolos, lo que implica la búsqueda de esta construcción y sus significados, por ello, las técnicas cualitativas buscan entrar dentro del proceso de construcción social, reconstruyendo los conceptos y acciones de la situación estudiada, para luego:

Describir y comprender los medios detallados a través de los cuales los sujetos se embarcan en acciones significativas y crean un mundo propio y de los demás.

Conocer cómo se crea la estructura básica de la experiencia, su significado, su mantenimiento y participación a través del lenguaje como vehiculante y de otras construcciones simbólicas (imágenes, registros escritos, documentos, fotografías, escenarios, etc.)

Recurriendo por ello a descripciones en profundidad, reduciendo el análisis a ámbitos limitados de experiencia, estudios en profundidad, lo que responde una lógica vertical, a través de la inmersión en los contextos en los que ocurre.

Las investigaciones estandarizadas comparativas, los experimentos de laboratorio, las relaciones entre las medidas, son en este caso más o menos extremos, inútiles o rechazados por la necesidad que siente el investigador de hacerse sensible al hecho de que el sentido, nunca puede darse por supuesto, y que está ligado esencialmente a un texto.

1 Geertz (1997) en la búsqueda de ampliar el universo del discurso humano. Se trata de una meta que se ajusta al concepto semiótico de cultura. Entendida como sistemas de interacción de signos interpretables, la cultura no es una entidad, algo a lo que puedan atribuirse de manera causal acontecimientos sociales, modos de conducta, instituciones o procesos sociales, la cultura es un contexto dentro del cual pueden describirse todos esos fenómenos de manera inteligible, es decir densa.

11.4 Técnicas de producción de información

11.4.1 La entrevista en la investigación cualitativa

Para recoger información sobre la realidad social, los investigadores (as) sociales utilizan los relatos orales, frecuentemente por medio de la entrevista. Sin embargo, a diferencia de las entrevistas estructuradas o encuestas de opinión que se utilizan los estudios cuantitativos. Las entrevistas cualitativas son flexibles, dinámicas, constituyen una narración conversacional creada conjuntamente por el entrevistador y el entrevistado, que contiene un conjunto interrelacionado de estructuras que la definen (Vieytes, 2004:661).

Desde esta perspectiva, la entrevista es un recurso privilegiado para acceder a la información desde la perspectiva del actor. El objetivo central es captar lo que es importante en la mente de los informantes: sus significados, perspectivas y definiciones; en suma, el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan el mundo. Esta técnica permite obtener información contextualizada y holística, en palabras de los propios entrevistados.

El formato de la entrevista cualitativa se asemeja a una conversación cotidiana entre pares más que a un intercambio preguntas- respuestas entre investigador e informantes, aunque se diferencia de una conversación cotidiana, en el sentido que se trata de un intercambio intencional, vale decir el entrevistado (a) está informado y otorga su consentimiento para participar en este proceso.

En cuanto a sus inconvenientes, podríamos señalar algunos aspectos importantes de tener en cuenta:

- Que el entrevistado mienta o deforme la información

- La posibilidad de distorsión que es consustancial a cualquier intercambio verbal. Así puede darse que lo que dice el entrevistado no se corresponda con lo que realmente hace.
- Lo que las personas dicen y lo que dicen que hacen, puede variar de acuerdo a las circunstancias.

Por lo tanto al momento de elegir la entrevista como estrategia de recolección de información, es importante tener en cuenta los inconvenientes mencionados, de tal manera que por medio del cumplimiento de los criterios de validación, que se utilizan en las investigaciones cualitativas (triangulación, saturación, exhaustividad, entre otros.) se disminuyan las falencias de esta técnica y se rescate su potencial como instrumento interactivo y dialogante.

Es importante considerar que en aquellas disciplinas en que se utiliza la entrevista como técnica terapéutica, las similitudes que existen entre la entrevista cualitativa como técnica de investigación.

Al respecto, Hutchinson y Wilson (2003) precisan que la investigación tiene como propósito desarrollar el conocimiento. Los datos de la entrevista se analizan de acuerdo con un método escogido, que ilumina los temas centrales en las experiencias y sentimientos de una persona o grupos de personas, seleccionadas sobre un asunto o situación específica. Al ser interpretada la entrevista, proporciona una información valiosa para el desarrollo de la práctica y la teoría. Se aprende de la vida de la gente en sus propios términos cuando se escuchan las historias de los demás.

Asimismo, las entrevistas terapéuticas buscan facilitar el crecimiento y el cambio terapéutico, y son centrales en el proceso que se da entre terapeuta y paciente. El papel de

terapeuta estimula la autorevelación, la expresión de sentimientos y emociones y actitudes. Esta información personal es indispensable para el terapeuta en la toma de decisiones diseñadas para ayudarle al paciente a aprender nuevas maneras de ver y comportarse.

Algunos de los elementos comunes entre ambas modalidades de entrevistas se refieren a:

- La importancia que adquiere la empatía, reflexividad y decisiones éticas: tanto las entrevistas de investigación como las terapéuticas, para ser efectivas, y que entre las dos partes se establezca empatía. Los buenos entrevistadores deben estar “presentes” en la situación, atentos, respondiendo a la comunicación verbal y no verbal del participante o el paciente.

Tanto la entrevista de investigación como la terapéutica son reflexivas en el sentido de que estimulan la autoexploración y la atención a lo que pregunta, siente y piensa el terapeuta o el investigador.

Y también en ambas modalidades se toman decisiones éticas, de hecho muchas veces el investigador (a) se sale de su papel y proporciona información o asistencia a los participantes.

- El diálogo consigo mismo del entrevistador y la naturaleza de las preguntas: para los investigadores y terapeutas, durante todo el proceso de entrevista se da un diálogo interno del yo. Un investigador no solo escucha, sino que piensa cuál es la siguiente pregunta y cómo formularla.

Tanto los investigadores como los terapeutas están de acuerdo en que el estilo y el contenido de las preguntas afectan el proceso de la entrevista. Las preguntas se centran en ciertos temas del mundo de los participantes o el paciente.

- La sensibilidad, el juicio y los cánones ético-legales: tanto los investigadores como los terapeutas quieren conducir entrevistas con sensibilidad y buen juicio y de acuerdo con los cánones pertinentes de tipo ético y legal. La entrevistas de investigación, a menudo exigen preguntas sobre asuntos “muy personales, emocionalmente cargados, y en algunos casos, sin resolver” como violación, maltrato infantil, violencia, abuso de drogas, etc.
- Manejo de la intimidad, el anonimato y la confidencialidad: la intimidad, que incluye mantener la confidencialidad y el anonimato de los datos, es crítica tanto para los investigadores como para los terapeutas.

Por último, entrevistar en investigación y en terapia es un reto, y requiere que el entrevistador sea consciente del propósito de la entrevista, del modelo teórico que subyace al proceso de la misma y los asuntos metodológicos pertinentes.

Tipos de entrevistas

La técnica de la entrevista, resulta factible de ser clasificada en una extensa tipología de acuerdo a diversos criterios:

- **Grado de estructuración:** Entrevistas estructuradas, semiestructuradas, inestructuradas.
- **Número de sujetos** sobre el que se aplica, individual o grupal.
- **Modalidades de respuestas:** respuestas cerradas, abiertas o mixtas.
- **Funcionalidad:** entrevistas profesionales (clínicas, de selección de personal, etc.), entrevistas de prensa, entrevistas de investigación, entre otras.

- **Tipo de información a ser recolectada:** entrevista focalizada, entrevista en profundidad, entrevista biográfica, entrevista especializada a elite, entrevista intensiva, entrevista larga, narrativa o episódica, entre otras.

Específicamente desde la investigación cualitativa, es importante precisar algunos criterios que son más utilizados y que caracterizan las entrevistas bajo este enfoque de investigación, esto es el número de sujetos y el tipo de información que se desea recopilar.

Entrevistas individuales

La realización de entrevistas individuales tiene varias ventajas que condicionan su uso frecuente:

- Es relativamente fácil concertar una entrevista entre dos persona,
- Acceder a un lugar donde desarrollarla,
- Para el entrevistador resulta menos complejo concentrar su atención y comprensión en un solo actor que acapare su atención,
- La transcripción también se facilita por ser la voz de una misma persona,
- Y por último, entre dos personas se facilita la interacción y el despliegue de la narración en un espacio de confianza y empatía.

La entrevista no estructurada se ha descrito de diversas maneras: como naturalista, autobiográfica, profunda, narrativa y no dirigida. Cualquiera sea su modalidad, el eje está en el modelo conversacional, y en caso de la entrevista individual,

tiene dos participantes. En cuanto acontecimiento social, posee sus propias reglas de interacción, más o menos explícitas, más o menos reconocidas por las partes. Además de su carácter social, la entrevista es también un proceso de aprendizaje donde los participantes descubren, ocultan o generan las reglas por las cuales intervienen en este particular juego (Holland y Ramazanoglu, citado en Blaxter, et. al.2005: 208).

Entrevistas grupales

Las entrevistas grupales tienen como propósito acceder al discurso social de los entrevistados, por lo tanto, lo que se busca es que a través de la interacción grupal se llegue a una visión consensuada del grupo. Aquí la influencia del entrevistador es menor y posibilita obtener información rica y diversificada como producto de la interacción grupal. El objetivo es promover la autoapertura de los participantes, por lo tanto, se privilegian las preguntas indirectas que estimulan el debate libre y espontáneo. La dinámica de grupo en que se basa el uso de esta técnica, es mucho más interactiva que la simple entrevista, pues la respuesta de cada uno de los participantes constituye un estímulo para los otros (Vieytes: 2004). Generalmente las entrevistas grupales se realizan entre cuatro y ocho personas.

Las tareas principales del entrevistador son: impedir que participantes individuales o grupos parciales dominen la entrevista y, así, a todo el grupo con sus intervenciones. El entrevistador debe animar a los miembros a participar en la entrevista y dar sus opiniones, de tal manera de intentar obtener respuesta del todo el grupo para cubrir el tema lo más posible. Por último debe equilibrar su conducta entre conducir (directivamente) el grupo y moderarlo (no directivamente) (Flick: 2004:127).

Las desventajas que tiene la entrevista grupal como técnica de investigación se refieren principalmente a:

- La dificultoso que puede ser reunir a un grupo de personas en lugar y horario determinado.
- Muchas veces la opinión de algún entrevistado es opacada por la elocuencia de otro participante.
- En vinculación con lo anterior también tiende a producirse una homogenización de las respuestas, producto de la influencia que se origina entre los participantes.
- La posibilidad que ofrece la entrevista grupal de formular un número limitado de preguntas.

Sin embargo, sus ventajas principales radican en que es una técnica de bajo costo y rica en datos, que estimula a los que responden y los apoya en el recuerdo de los acontecimientos, además, las respuestas pueden ser de mayor alcance respecto a las respuestas de un entrevistado en forma individual.

La entrevista centrada en el problema (das problemzentrierte Interview)

La entrevista centrada en el problema ha sido utilizada con mucho interés en la psicología alemana Witzel (citado en Flick: 2004). En su uso se utiliza una guía de entrevista que incorpora preguntas y estímulos narrativos, que posibilitan recoger datos biográficos respecto a ciertos problemas. Esta entrevista se caracteriza por tres elementos centrales:

- Centrarse en el problema, es decir, la orientación del investigador (a) es hacia un problema social pertinente.
- La orientación al objeto, es decir, que el método- entrevista se desarrolla o modifica respecto al objeto de investigación.
- La orientación hacia el proceso de investigación y en la manera de comprender el objeto de investigación.

Ejemplo de preguntas de entrevistas centradas en el problema

- ¿Qué se le ocurre espontáneamente cuando escucha las palabras clave “riesgos o peligros para la salud”?
- ¿Qué riesgos de salud ve para usted mismo?
- ¿Hace usted algo para mantenerse sano?

Muchas personas dicen que su salud está deteriorada por venenos en el aire, el agua y los alimentos

- ¿Cómo estima usted este problema?
- ¿Siente que su salud está en peligro por agentes contaminantes ambientales?
- ¿Por cuáles? etc.

Fuente: Ruff, 1990 (citado en Flick:2004)

Entrevista a expertos

A diferencia de otras entrevistas, aquí se tiene menos interés en la persona que en su calidad de experto en cierto ámbito de actividad. El especialista se integra en el estudio, no como caso individual, sino como representación de un grupo. La amplitud de la información potencialmente relevante proporcionada por el entrevistado, es mucho más limitada que en otras entrevistas.

La guía de entrevista tiene un doble propósito, primero que obliga al entrevistador a preparar la entrevista, de tal manera que no se presente como un investigador (a) incompetente, y

segundo, posibilita que la entrevista no se pierda en temas que no están relacionados (Flick: 2004).

Algunos de los inconvenientes que presenta esta modalidad de entrevista:

- Esta entrevista tiende a ser más dirigida, porque el entrevistado es menos interesante como persona que como en su calidad de experto.
- La necesidad de que el entrevistado se encuentre familiarizado con el área del especialista, ya que es una condición para realizar la entrevista con éxito.
- El análisis de esta modalidad de entrevistas a expertos, pretende, sobre todo, analizar y comparar el contenido del conocimiento del experto.

Entrevista narrativa

De acuerdo a la síntesis desarrollada por Flick (2004), la entrevista narrativa se inicia utilizando una pregunta de arranque generadora de narración, referida al tema de estudio y está destinada a estimular el relato principal del entrevistado. Luego las preguntas siguientes tienen el propósito de completar los fragmentos que no fueron narrados exhaustivamente. La última fase de la entrevista es de balance, en la que se pueden hacer preguntas al entrevistado que apunten a explicaciones teóricas de lo que sucedió, y a hacer un análisis de la historia.

La pregunta generadora de narración debe formularse en forma amplia, y a la vez lo suficientemente específica para que el dominio de experiencia interesante se adopte como tema central.

Si el entrevistado comienza con la narración, es importante para la calidad de los datos que el entrevistador no interrumpa u

obstruya el relato con preguntas (por ejemplo, ¿y quién estaba allí?, ¿y a usted qué le parece?). En cambio, el entrevistador como oyente, debe señalar (por ejemplo “mm” de refuerzo) que es empático con el relato y con la perspectiva del entrevistado. De esta manera, apoya y anima al narrador hasta el final.

Esta técnica presenta ventajas para producir narraciones de historias relevantes temáticamente. Proporciona datos que otras formas de entrevistas no pueden ofrecer por tres razones.

- La narración asume cierta independencia durante el relato.
- Las personas saben y pueden presentar mucho más de su vida de lo que han integrado en sus teorías de sí mismos y de su vida.
- Los informantes disponen de este conocimiento en el nivel de la presentación narrativa, pero no en el nivel de las teorías.

Sin embargo, también la entrevista narrativa presenta algunos inconvenientes importantes para tener en cuenta:

- El incumplimiento de las expectativas del rol que tiene el entrevistado respecto al investigador (a), porque en su mayor parte no se formulan preguntas en el sentido usual de la palabra.
- La extrañeza que produce la situación de narración poco utilizada en la vida cotidiana. Muchas veces estas situaciones producen una cierta irritación en los participantes de la entrevista, frente al desconcierto de lo implica narrar.
- Y por último, no todos los entrevistados están en condiciones de ofrecer presentaciones narrativas de su vida. Hay personas reticentes, tímidas, poco comunicativas o excesivamente reservadas no solo en la vida social cotidiana (Fuchs: 1984).

- La pertinencia de aplicar esta técnica en otras culturas, ya que la validez del esquema narrativo dominante en la cultura occidental no se puede presuponer para otras culturas no occidentales.

En consecuencia, una condición previa para realizar con éxito la entrevista es explicar al entrevistado el carácter específico de la situación de entrevista. Resulta útil exponer, detalladamente, los objetivos y los procedimientos durante la fase de selección de los entrevistados.

**Ejemplo de una pregunta generadora de narración
bajo la modalidad de entrevista narrativa**

Como le mencioné en el primer encuentro que tuvimos estoy interesado (a) en conocer su vida y las circunstancias que rodean su destaca trayectoria política. Puede contarme su vida, por favor, comience desde que era pequeña, intentando seguir un orden cronológico. Puede utilizar el tiempo que desee, y cuando quiera parar me dice; puede detallar los episodios o circunstancias que para usted sean significativas.

La entrevista episódica

La entrevista episódica se basa en el supuesto de que las experiencias de los sujetos de un cierto dominio se almacenan y recuerdan en las formas de conocimiento narrativo-episódico. El conocimiento episódico se organiza más cerca de la experiencia y se asocia a situaciones y circunstancias concretas. Aquí el desarrollo de la situación en su contexto es la unidad principal en torno a la cual se organiza el conocimiento.

La entrevista episódica produce presentaciones relacionadas con el contexto en forma de narración, porque estas se hallan

más próximas a las experiencias y su contexto generativo que otras formas de presentación. Por otra parte, hacen los procesos de construir realidades más fácilmente accesibles, que los enfoques que se dirigen a conceptos abstractos y respuestas en un sentido estricto.

En la entrevista, se presta especial atención a las situaciones o episodios en los que el entrevistado ha tenido experiencias que parecen ser relevantes para las preguntas de investigación. El entrevistado puede escoger tanto la forma del relato, ya sea descripción o narración de la situación que seleccionó como relevante de acuerdo a las percepciones subjetivas del entrevistado (a).

La entrevista episódica facilita la presentación de las experiencias en una forma general, comparativa, y al mismo tiempo asegura que esas situaciones y episodios se cuentan en su especificidad. Por lo tanto, incluye una combinación de narraciones orientadas a contextos situativos o episódicos. La competencia narrativa del entrevistado se utiliza sin depender de artificios y sin forzar al entrevistado a finalizar la narración en contra de sus intenciones.

Ejemplo de preguntas en la entrevista episódica: el tema el cambio tecnológico en la vida cotidiana:

- ¿Qué significa la tecnología para usted?
- ¿Qué asocia con la palabra tecnología?
- Mirando atrás, ¿cuál fue su primera experiencia con la tecnología?
- Si mira su casa ¿qué papel desempeña allí la tecnología y qué ha cambiado en ella?

- ¿En qué ocasión tuvo su primer contacto con un computador?
- ¿Ha cambiado su relación con las personas debido a la tecnología?
- ¿Qué hizo usted ayer y en qué momentos durante el día, las tecnologías jugaron su papel?
- ¿Qué partes de su vida están libres de tecnología?
- ¿Qué le parecería la vida sin tecnología?, etc.

Fuente: Flick Uwe (2004)

La entrevista en profundidad

La entrevista en profundidad es una técnica para obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales. La entrevista en profundidad implica siempre un proceso de comunicación, en el transcurso del cual, ambos actores, entrevistador y entrevistado, pueden influirse mutuamente, tanto consciente como inconscientemente.

La conversación que se establece es dirigida por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación (Alonso: 2003:76).

La entrevista comprende un desarrollo de interacción, creador y captador de significados, en el que influyen decisivamente las características personales (biológicas,

culturales, sociales, conductuales) del entrevistador (a) los mismo que las del entrevistado (a). En otras palabras es una “forma de discurso entre dos o más hablante y un evento lingüístico en el cual el significado de las preguntas y las respuestas están contextualmente enraizados y justamente contruidos por el entrevistador (a) y el respondiente.

Una diferencia que distingue la entrevista en profundidad de la observación participante, es la artificialidad con que normalmente se lleva a cabo la entrevista. La observación participante ocurre en situaciones y escenarios naturales en los que el observador es un actor indiferenciado de la escena. La entrevista en profundidad reposa en la experiencia vicaria, transmitida al investigador a través de la conversación con otro actor social. En la entrevista, el (la) entrevistador (a) busca encontrar lo que es importante y significativo en la mente de los informantes, sus significados y perspectivas e interpretaciones, el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan su propio mundo.

No existe pleno consenso respecto del grado de estructuración de las entrevistas en profundidad. Por ejemplo, para Sommers y Sommers (1997), la entrevista en profundidad constituye una modalidad de entrevista inestructurada, con carencia de guión de preguntas, y recibe justamente ese apelativo “en profundidad” por adquirir su forma y contenido temático en el curso mismo de la entrevista, tomando las propias respuestas del entrevistado, para ir formulando nuevas y sucesivas preguntas.

Algunas definiciones sobre entrevista en profundidad destacan que:

“La entrevista es una variedad especializada de conversación, como interacción estereotipada de las posiciones de poder lingüístico y social —el entrevistador siempre tiene la potestad de orientar la entrevista en

función de sus intereses- que se plasman en un pacto o contrato, implícito o explícito, de comunicación” (Alonso: 2003: 83).

“La entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes) para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal” (Rodríguez, y otros. 1999:167).

“La entrevista cualitativa en profundidad la entendemos como encuentros reiterados, cara a cara, entre el investigador y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vida, experiencias o situaciones, tal como la expresan con sus propias vidas” (Taylor y Bogdan 1994:101).

“En la entrevista, el investigador busca encontrar lo que es importante y significativo en la mente de los informantes, sus significados, perspectivas e interpretaciones, el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan su propio mundo. La entrevista en profundidad, en definitiva, es una técnica para obtener que un individuo transmita oralmente al entrevistador su definición personal de la situación. La entrevista comprende un esfuerzo de “inmersión” (más exactamente re-inmersión) por parte del entrevistado frente a, o en colaboración con, el entrevistador que asiste activamente a este ejercicio de reposición cuasi teatral” (Ruiz/ Ispizua 1989: 126).

“La entrevista es una conversación entre dos personas, un (a) entrevistador (a) y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito *argumental*- no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un

cuestionario previo- del entrevistado, sobre un tema definido en el marco de una investigación. La entrevista es, una narración conversacional, creada conjuntamente por el entrevistador y el entrevistado que contiene un conjunto interrelacionado de estructuras que la definen como objeto de estudio” (Grele 1990, citado en Alonso 2003:76).

“La llamada entrevista en profundidad (impropia denominación, pues no hay nada en ella que no tenga que ver con la “superficie” de un habla controlada, y que debería denominarse simplemente abierta, semidirectiva o semiestructurada), ya sea centrada en un tema o autobiográfica (como sucede en las historias de vida), supone una situación conversacional cara a cara y personal. En ella, el entrevistado es situado como portador de una perspectiva, elaborada y desplegada en “dialogo” con el investigador” (Canales/Peinado, 1999: 295).

Para otros autores, también, la entrevista en profundidad puede oscilar entre dimensiones inestructuradas y semiestructuradas. En cualquiera de estos casos, se diferencia de la entrevista estructurada, la que, dotada de un cuestionario compuesto de preguntas con respuesta cerrada o mixta, generalmente aparece asociada a los métodos cuantitativos, bajo la modalidad de encuesta.

La entrevista en profundidad es una técnica de descubrimiento a posteriori para el investigador, en sustitución de la observación directa que convive simultáneamente con el fenómeno en estudio, la entrevista por tanto:

- Toma la forma de relato de un suceso, narrado por la misma persona que lo ha experimentado, y desde su punto de vista.
- La entrevista en sí es el contexto en el cual se elabora este relato, y crea una situación social para que pueda tener

lugar. En este relato el investigador desempeña el rol de facilitador.

La entrevista es principalmente de carácter individual, holístico y no directivo. El carácter individual, se entiende que la conversación se desarrolla entre entrevistador y entrevistado, pero ello no impide que el entrevistador, sobre el mismo tema, repita su entrevista con otro sujeto. Lo que se mantiene como criterio básico es la conversación individualizada, y no con un grupo. Del mismo modo, el carácter holístico, no se trata de que se deba hablar de toda la vida social de un individuo, sino que el entrevistador recorre panorámicamente el mundo de significados del actor, aunque este se refiera a un solo tema.

El término de entrevista no directiva es excesivamente vago, y en nuestro concepto, la entrevista en profundidad se desarrolla siempre bajo control y dirección del entrevistador, aunque esto no implica rigidez ni en cuanto al contenido, ni en cuanto a la forma de desarrollar la conversación-entrevista.

La no dirección no equivale a mantener una conversación con preguntas exclusivamente abiertas, puesto que nada impide, que a lo largo de aquella, se formulen preguntas más cerradas. Tampoco equivale a prescindir de un guión orientador. Todo lo contrario, una entrevista sin guión es un camino muerto, con frecuencia no conduce a ninguna parte y se pierden las mejores posibilidades de captar el significado que se busca.

Sin embargo, la batería de preguntas no puede quedar fijada de antemano en cuanto a contenido, ritmo, orden o formulación, puesto que ello supondría que se conoce de antemano el significado, la jerarquía de valores del propio entrevistado.

El entrevistador hará bien en combinar preguntas abiertas (que toleran al entrevistado la máxima libertad de auto expresión),

con preguntas cerradas (que comprueben y verifiquen la verdad de determinadas afirmaciones y datos aportados).

Existen cuatro tácticas generales y sencillas que se sugieren para que el entrevistador potencie la comunicación no verbal, sin que decaiga el interés de la entrevista.

- Mirar al rostro del entrevistado de forma natural y directa y de forma más bien continua, de lo contrario, se dificulta la reflexión espontánea, si el entrevistador se distrae mirando a otros elementos o personas.
- La naturalidad en las posturas y movimientos corporales propios de quien sigue con atención y satisfacción el desarrollo de la conversación.
- Las respuestas y comentarios del entrevistador, deben formularse en tono amable, suficientemente espaciados, sin crítica, ni adulación. No se debe interrumpir el discurso de quien se está expresando.
- Es importante saber ejercer el arte del silencio, tanto propio como ajeno, respetando los silencios del entrevistado, sin violentarlo con preguntas o comentarios apresurados o fuera de tono.

La entrevista encuentra su mayor productividad no tanto para explorar un simple lugar fáctico de la realidad social, sino para entrar en ese lugar comunicativo de la realidad donde la palabra es vector vehiculante principal de una experiencia personalizada, biográfica e intransferible. Esto suele demarcar cuatro campos básicos de utilización de la entrevista en profundidad.

- **Reconstrucción de acciones pasadas:** enfoques biográficos, archivos orales, análisis retrospectivo de la acción, etc.

- **Estudio de las representaciones sociales personalizadas:** sistemas de normas y valores asumidos, imágenes y creencias, códigos y estereotipos cristalizados, rutas y trayectorias vitales particulares.
- **Estudio de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas:** (Ej. Agresividad, violencia, las llamadas conductas desviadas, etc.).
- **Prospección de los campos semánticos,** vocabulario y discursos de grupos y colectivos sobre los que luego vamos a pasar, por ejemplo, un cuestionario cerrado.

La entrevista, por su constitución, no responde a un criterio estandarizado, propio de los estudios cuantitativos, ya que se define como una herramienta metodológica flexible y sujeta a las orientaciones que impone la realidad investigada, es decir:

- La entrevista no se rige por una regla fija, ni en la forma de realizarla ni sobre la conducta del entrevistador.
- La entrevista es producto de un proceso relacional que no puede reducirse a una contrastación de hipótesis.
- Los resultados de la entrevistas no pueden ser generalizables indiscriminadamente.

Entonces, como otras herramientas cualitativas, puede ser juzgada por sus resultados finales, por la riqueza heurística de las producciones discursivas obtenidas en ella, sobre todo, en el sentido que permite recoger y analizar saberes sociales que se plasman en discursos construidos en prácticas sociales.

Principales Ventajas e Inconvenientes de la Entrevista en Profundidad

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none">- Riqueza informática, intensiva, holística, contextualizada y personalizada.- Posibilidades de indagación por aspectos no previstos- Flexibilidad, diligencia y economía- Contrapunto cualitativo de resultados cuantitativos- Accesibilidad a información de difícil de observar- Preferible por su intimidad y comodidad	<ul style="list-style-type: none">- Factor tiempo (con matices)- Problemas potenciales de reactividad, confiabilidad y validez.- Carencia de observación directa o participada- Carencia de las ventajas de la interacción grupal

11.4.2 El método biográfico..., historias de vida

La biografía, autobiografías, historias de vida y relatos de vida constituyen géneros narrativos en los cuales se cruzan perspectivas y estilos provenientes de diversas disciplinas, desde la literatura hasta la historia. En sociología y antropología, son utilizados en la investigación empírica junto con otros tipos de documentos personales, con el propósito de reconstruir las experiencias personales que conectan entre sí los “yo” individuales que interactúan en familias, grupos e instituciones, en el contexto socio-histórico en que transcurren sus vidas. Así, la tradición metodológica en la investigación biográfica es múltiple.

La investigación biográfica consiste en el despliegue de sucesos de vida (cursos de vida) y experiencia (historia de vida) a lo largo del tiempo, articulados en el contexto inmediato y vinculado al curso o a historias de vida de otras personas con quienes han construido lazos sociales (familias, escuela, barrio, trabajo). La sociedad y el tiempo están presentes en las oportunidades y limitaciones socio-culturales en que se desarrollan los grupos y las personas.

La tradición de historia de vida está focalizada en las experiencias personales, lo cual incluye una selección consciente e inconsciente de recuerdos de sucesos o situaciones en las cuales el sujeto participa directa o indirectamente, y su interpretación es mediada por sus experiencias posteriores (Lomsky-Feder 1995, citado en Sautu 2004). Por lo tanto, el relato que hace la persona no es solo una descripción de sucesos, sino también una selección y evaluación de la realidad. Las investigaciones que se apoyan en el método biográfico combinan esos componentes al plantear el objetivo del estudio y diseñar las entrevistas o seleccionar los documentos personales.

El método biográfico es un conjunto de técnicas metodológicas basadas en la indagación no estructurada sobre las historias de vida tal como son relatadas por lo propios sujetos (Sautu, 2004). Respecto a otros métodos, tiene la ventaja de recoger la experiencia de la gente, tal como ellos la procesan e interpretan. Esta revelación de hechos e interpretaciones explícita o implícitamente está filtrada por las creencias, actitudes y valores del protagonista.

Graciela de Garay (citada en Alvarez-Gayou 2005) establece una diferencia entre el relato de vida y la historia de vida; en la primera, predomina el testimonio del interlocutor, y la subjetividad del investigador solo se percibe en el trabajo de edición; en cambio en la historia de vida, la historia se complementa con otros testimonios y otras fuentes, y la participación del investigador se vuelve más activa en las interpretaciones que hace cuando conjuga los datos de las diferentes fuentes. Kofes (1998) precisa respecto a esta diferenciación que el relato de vida en un sentido exacto se refiere a:

- Relatos motivados por el investigador, implicando su presencia como oyente e interlocutor.

- Material restringido a la situación de entrevista. Esto es considerándolo solamente como fue narrado al investigador por el entrevistado, sin la complementación de otras fuentes.
- Referentes a aquella parte de la vida del individuo que dice respecto al tema de la investigación sin agotar las varias facetas de una biografía.

En el uso del enfoque biográfico hay dos tendencias que perfilan los estilos de conducir la investigación: la tradición que se centra primariamente en los aspectos simbólicos de la vida social y en los significados de la vida individual (la interpretativista); y la segunda tendencia focalizada en lo etnográfico, es decir, en la descripción de trayectorias vitales en contextos sociales con el propósito de descubrir pautas de relaciones sociales y en especial de aquellos procesos que las forman (Bertaux 1999).

La tradición interpretativista en la investigación sociológica, que en los últimos años ha reclutado a importantes exponentes, involucra varias estrategias de las designadas metodologías cualitativas y orientaciones o teorías sustantivas, incluye enfoques como el interaccionismo simbólico, las variantes sociológicas y psicológicas de la fenomenología, y los estudios culturales. Aplicadas a la investigación biográfica, éstas teorías focalizan el estudio en la reconstrucción del punto de vista del actor, en los significados construidos socialmente, o en las relaciones microsociales de las cuales los actores forman parte (Bertaux y Kohli, 1984 citado en Sautu, 2004).

De acuerdo con los aportes de Dezin (1989) el método biográfico interpretativo, consiste en la producción de una serie de expresiones narrativas de experiencias de vida. Las normas que estructuran cómo las vidas son contadas y escritas involucran varios supuestos como:

- La existencia de “otros”;
- La narración refleja la influencia de las clases sociales y el género en las interpretaciones, descripciones o valores;
- Cuando se trabaja con biografías completas, tienen un comienzo que generalmente es la familia, ya que los textos están enraizados en los padres y madres explícitos o implícitos que dan origen a la historia de vida;
- Existen puntos de inflexión (enfermedades, nacimientos, separaciones, etc.) en la vida de las personas que afectan sus experiencias y, por lo tanto, sus interpretaciones y visiones, estos puntos constituyen inicios o comienzos de etapas nuevas;
- El autor-protagonista del texto asume que existe otro-observador a quien le narra su vida y que estará a cargo de la tarea de traducir los textos;
- Las marcas subjetivas y objetivas que constituyen puntos críticos en la vida de la gente, son reales y la estructuran.

En la segunda tradición, la etnografía, mencionada por Bertaux y Kohlí (1984), la biografía en la forma de estudio de caso o incorporada como parte de una investigación etnográfica se caracteriza:

- Por adentrarse en el estudio de fenómenos sociales en profundidad más que preocuparse por la prueba de hipótesis,
- Trabaja con datos no estructurados y categorías amplias, haciendo uso de la observación y entrevistas en profundidad,
- Se concentra en pocos casos o en una comunidad acotada o grupos sociales específicos,

- El análisis procede simultáneamente con la realización del trabajo de campo (Atkinson y Hammersley, 1994:284).

En consecuencia, el método biográfico recoge descripciones de sucesos, hechos o situaciones que forman el marco de la acción social. Lo que el "yo" incluye u omite refleja sus ideas acerca de la situación, lo que él experimentó, o recuerda que experimentó. Esta selección es el material que se utiliza en el análisis; los procedimientos de registros y obtención de las narraciones son, en general, la entrevista semiestructurada o en profundidad.

La investigación biográfica, de relatos e historias de vida y otros documentos personales, deben ser ubicados en el contexto general de cualquier investigación en ciencias sociales. Los diferentes estilos a que dan lugar dependen en parte de la temática tratada y en parte fundamental de la metodología y de los métodos implementados en su diseño.

Bertaux (1999) hace una síntesis de dos orientaciones de la investigación con relatos de vida. Primero aquella que focaliza primariamente en los significados subjetivos que una persona en particular le asigna a su pasado y presente, y segunda, el enfoque en el cual varios entrevistados actúan como informantes acerca de varios contextos que moldearon su vida, así ellos son usados como fuentes para revelar qué le sucedió al entrevistado, cómo y por qué sucedió, qué sintieron él /ella acerca de ese suceso, cómo reaccionaron frente a él y dirigieron su acción. Esta orientación busca recoger información fáctica e interpretativa de la misma forma que los etnógrafos aprenden acerca de la micro-cultura preguntándoles a sus informantes no solo que expliquen, sino también describan lo más tácticamente posible.

Las metodologías cualitativas de los relatos de vida muestran la centralidad de las percepciones subjetivas y evoluciones en el moldeado de las opciones vitales.

El paradigma cualitativo apunta al descubrimiento de lo que significa: la identificación de relaciones, procesos, vínculos causales, contradicciones, cambios en significado, que se hacen visibles solamente a través de las sombras que reflejan, en síntesis de los rastros que dejan en los testimonios y reconstrucciones de situaciones y sucesos.

De todos los métodos de investigación cualitativa, tal vez sea éste el que mejor permita a un investigador acceder a ver cómo los individuos crean y reflejan el mundo social que les rodea. La metodología de las Historias de Vida ofrece un marco interpretativo a través del cual el sentido de la experiencia humana se revela en relatos personales en un modo que da explicación individual de las acciones más que a los métodos que filtran y ordenan las respuestas en categorías conceptuales predeterminadas.

La gente escribe cartas, diarios, hace fotos, escribe informes, garabatea pinta, dibuja, publica sus memorias, escribe cartas al periódico, etc. Todos éstos son documentos personales en el más amplio sentido, en los que aparecen las características personales y humanas de su autor de forma que a través de ellos podemos conocer tanto al sujeto como el contexto en el que se desarrolla su existencia.

En la Historia de Vida, una persona refiere en un largo relato el desarrollo de su vida, desde su propio punto de vista y en sus propios términos. Espontáneamente o acompañado de un experto (sonsacador), el sujeto va desgranando en una serie de entrevistas, visitas a escenarios diversos, entrevistas a familiares y amigos, fotografías, cartas...los diferentes episodios o etapas de su vida.

Se trata, por supuesto, de un relato puramente subjetivo, una perspectiva detallada y concreta del mundo, que eventualmente podrá resultar errónea en no pocas de sus partes. El

investigador que intenta fabricar una historia de vida, no pretende un relato objetivamente verdadero de los hechos, sino un relato subjetivo que refleje fielmente cómo el sujeto los ha vivido. Cuatro objetivos principales justifican el uso de la Historia de Vida como método de investigación:

- **Captar la totalidad de una experiencia biográfica:** totalidad en el tiempo y en el espacio, desde la infancia hasta el presente, desde el yo íntimo a todos cuantos entran en relación significativa con la vida de una persona, que incluye las necesidades fisiológicas, la red familiar y las relaciones de amistad, la definición personal de la situación, el cambio personal y el cambio de la sociedad, los momentos críticos y las fases tranquilas.
- **Captar la ambigüedad y cambio:** la historia de vida intenta descubrir todos y cada uno de los cambios por los que a lo largo de su vida va pasando una persona, las ambigüedades, las faltas de lógica, las dudas, las contradicciones, la vuelta atrás... que a lo largo de ella se experimentan.
- **Captar la visión subjetiva:** con la que uno se ve a sí mismo y al mundo, cómo interpreta su conducta y la de los demás, cómo atribuye méritos e impugna responsabilidades a sí mismo y a los otros.
- **Descubrir las claves de interpretación:** de no pocos fenómenos sociales de ámbito general e histórico que solo encuentran explicación adecuada a través de la experiencia personal de los individuos concretos.

Tipos de historias de vida

- **La reminiscencia** trata del desarrollo biográfico de un protagonista social, de la reconstrucción de una época o de

un contexto concreto a través de uno de sus sujetos. Sería el caso de la reconstrucción de la biografía de un político, filósofo, artista, etc.

- **El assement (valoración)** de la trayectoria vital de un sujeto o tipo de sujeto para la evaluación de programas de acción social. Sería el caso de la reconstrucción de una persona de avanzada edad para detectar problemáticas de las personas de la tercera edad, de sus necesidades y problemas.
- **La investigación teórica** de los factores y de los condicionantes que influyen en el desarrollo concreto de una vida o de un tipo concreto de vidas. Sería el caso de estudios de una persona delincuente, de un drogadicto, de un discapacitado, etc.

La elaboración de una historia de vida

La construcción de una Historia de Vida contempla la reconstrucción y recreación en forma de descripción densa de una experiencia humana. Como tal, se asemeja y sigue, fundamentalmente, las fases y los pasos de una entrevista en profundidad. Su elemento diferenciador radica en el marco de la totalidad temporal y biográfica en la que ésta se sitúa y se construye. Como lo plantea Ruiz, (1996) una Historia de Vida abarca todo el recorrido biográfico de un individuo, aunque en el momento de su planteamiento el investigador (a) puede estar interesado solo en alguna de las dimensiones o en algunos momentos más destacados de la totalidad vital de un sujeto.

Los pasos que se distinguen son propios de una entrevista en profundidad:

- **Los preparativos:** La decisión de construir una historia de vida se basa en una decisión previa, que pone en marcha

un proceso de búsqueda de protagonistas en función de un criterio expreso. Este criterio lleva al investigador a elegir a un individuo que destaca por su marginalidad, por su excelencia o por su representatividad como elemento modal de un grupo.

- **La recolección de datos:** Gorden (citado en Ruiz, 1996:287) señala algunos aspectos que el entrevistador debe enfrentar antes de iniciar su trabajo.
 - Cómo me presentaré a mí mismo
 - Cómo explicaré el propósito de mi trabajo
 - Cómo explicaré quién financia el proyecto
 - Cómo justificaré mi elección
 - Cómo trataré el problema del anonimato
 - Como registraré la información
 - Entre otras.
- **La duración:** el número de encuentros necesarios de una entrevista orientada a la **construcción** de una Historia de Vida, es por necesidad, más prolongada que una entrevista normal, lo que exige una planificación mayor por parte del investigador (a). Los motivos e intenciones que persigue el investigador en su trabajo.
- **El almacenamiento y archivo de los datos:** la recogida de la información no ofrece características específicas a las que son usadas en cualquier entrevista en profundidad.
- **El análisis de los datos:** constituye la fase terminal del trabajo, el paso del campo al texto interpretativo provisional.

La confección de este texto interpretativo provisional debe quedar enmarcado en la relación inevitable que existe entre el individuo biografiado y su contexto social.

- **El alcance:** Implica que una Historia de vida puede ser analizada desde una perspectiva macrosociológica del sistema social o desde una perspectiva microsociológica del autor, o en su efecto desde ambas.

Tres grandes capítulos encierran el contenido básico de una Historia de Vida:

- Las dimensiones básicas de su vida. Las dimensiones básicas son otros tantos ámbitos de acción para el individuo, tales como la dimensión biológica, cultural, social, entre otras.
 - Los puntos de inflexión o eventos cruciales en los que el sujeto altera drásticamente sus roles habituales, o se enfrenta a una nueva situación o cambia de contexto social.
 - Los procesos de adaptación y desarrollo a los cambios, lentos o rápidos que se van sucediendo en el proceso de su vida.
- **Los registros y controles**
 - El carácter circular no lineal de las entrevistas produce elementos de confrontación y ruptura que son propios de las entrevistas bajo esta modalidad, ya que el investigador asume el sesgo que está presente en la información que le entrega el entrevistado, ya sea por las deformaciones conscientes o inconscientes que pueden introducir los sujetos. Para contrarrestar los factores de sesgo, utiliza técnicas de confrontación y ruptura.

- Con la confrontación: el investigador intenta comprobar la veracidad del relato en sus elementos más significativos y cruciales. Existen tres tipos de confrontaciones.
- Confrontación de las afirmaciones: descripciones o explicaciones del sujeto con otras afirmaciones o explicaciones formuladas anteriormente por el sujeto. Incluso se puede redactar un primer borrador de la historia y presentarlo al sujeto para que explique las posibles contradicciones, ambigüedades o errores.
- Otro tipo de confrontación se refiere a complementar la información con otras fuentes de información, documental, bibliográfica, que posibilite disentir o poner en cuestión el relato del sujeto.
- Por último, la contrastación complementaria consistente en ampliar el círculo de las entrevistas con (amigos, familiares, compañeros de trabajo, entre otros.) que completen, maten o corrijan al sujeto, o bien otras personas que puedan aportar información complementaria, pero incluso más valiosa a la del propio sujeto.
- Por medio de la ruptura, el investigador colabora activamente con el sujeto para que no caiga en descripciones o explicaciones que desfiguran la verdad auto construyéndose una autobiografía socialmente aceptable.

La tensión es inherente a entrevista biográfica, ya que por un lado se impone la necesidad del entrevistador de establecer y mantener una relación cordial y confiada en la que el entrevistado se sienta libre para facilitar toda su información personal y significativa. Y por otro lado, no se pueden relajar las condiciones estrictas que impone la investigación científica sistemática. Es decir, es necesario mantener un equilibrio entre

una relación afable y el acto de investigar. Por consiguiente, la entrevista biográfica, no se reduce a un procedimiento técnico de entrevista, sino que implica una relación de relativa intimidad, intensidad y duración, al mismo tiempo es un esfuerzo de construcción, de mantenimiento y de conclusión de una relación social artificialmente pactada (Ruiz, 1996:295).

En el relato biográfico, los sucesos son constantemente revalorados, resumidos y reinterpretados mediante un proceso activo; por lo tanto los recuerdos del pasado, la descripción del presente y las proyecciones hacia el futuro que la gente elabora, se encuentran enmarcados por el contexto social de sus experiencias y su ubicación en la sociedad (Vieytes, 2004).

En síntesis, la investigación biográfica encierra un doble propósito descriptivo, uno referido a la producción de un retrato de la realidad interna del sujeto, y otro, al contexto externo donde se inscribe este retrato y que aporta significado y sentido a la vida del informante.

11.4.3 Focus group

El *focus group* grupos focales- ocupa un lugar destacado dentro del conjunto de las técnicas de relevamiento de la investigación cualitativa. Se trata de una técnica que propicia la exploración de un tema a partir de la interacción entre los participantes.

Actualmente el *focus group* constituye el método de investigación cualitativa más utilizado en la investigación de mercado, la publicidad, la administración, y en estudios cualitativos aplicados en el ámbito público o privado (Vieytes: 2004:633).

El *focus group* es particularmente útil para explorar los conocimientos, las prácticas y las opiniones, no solo en el

sentido de examinar lo que la gente piensa sino también cómo y por qué piensa como piensa. El énfasis está en la interacción, que se constituye en una parte de la investigación (Pettracci, 2004).

Hay muchas definiciones en la literatura especializada, sin embargo, las principales están asociadas a la idea de grupos de discusión organizados alrededor de una temática. Todas ellas, de alguna manera, enfatizan en el objeto y objetivo de los *focus group* en la contribución que hacen al conocimiento de lo social.

En este sentido, el *focus group* requiere procesos de interacción, discusión y elaboración, de acuerdos dentro del grupo acerca de algunas temáticas que son propuestas por el investigador (a). Por lo tanto, lo que distingue al *focus group* es la participación dirigida y consciente y la elaboración de conclusiones, producto de la interacción y elaboración de acuerdos entre los participantes.

Korman define un *focus group* como “una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación”.

Las entrevistas logradas mediante la estrategia de *focus group* focales tiene como propósito registrar cómo los participantes elaboran grupalmente su realidad y experiencia, Como todo acto comunicativo tiene siempre un contexto (cultural, social), entonces el investigador debe dar prioridad a la comprensión de esos contexto comunicativos ya sus diferentes modalidades. Esta modalidad de entrevista grupal es abierta y estructurada: generalmente toma la forma de una conversación grupal, en la cual el investigador plantea algunas temáticas- preguntas asociadas a algunos antecedentes que orientan la dirección de la misma, de acuerdo con los propósitos de la investigación.

En este sentido, se diferencia de una conversación coloquial porque el **investigador plantea, previamente las temáticas** y, si es el caso, el tópicos no se da por agotado retornando nuevamente una y otra vez, ya que interesa captar en profundidad los diversos puntos de vista sobre el asunto discutido.

El desarrollo del *focus group* se inicia desde el momento mismo que se elabora un guión de temáticas-preguntas, o diferentes guías, según las condiciones y experiencias personales de los entrevistados; de esta manera se puede tener la posibilidad de efectuar una exploración sistemática aunque no cerrada. Las temáticas deben formularse en un lenguaje accesible al grupo de entrevistados y el orden o énfasis en las mismas pueden alterarse según la persona, las circunstancias y el contexto cultural. Si bien la estructuración de una entrevista puede variar, el investigador debe tener una posición activa, vale decir, debe estar alerta y perceptivo a la situación.

Además, es conveniente explicar suficiente y adecuadamente el propósito de la reunión e insistir en la necesidad de que el participante utilice sus propios conocimientos, experiencias y lenguaje. Asimismo, se debe explicar el contenido y objetivos, de cada una de las temáticas- preguntas. Se sugiere aclarar el sentido de tomar notas, grabar o filmar las intervenciones.

Por lo general en un *focus group*, un moderador conduce la discusión, mientras que otro que hace el papel de "relator" toman atenta nota del comportamiento global del grupo, en términos de reacciones, actitudes, formas de comunicación no verbal, etc.

El principal propósito de las técnicas de *focus group* en la investigación social es lograr una información asociada a conocimiento, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias que no serían posibles de obtener, con suficiente profundidad,

mediante otras técnicas tradicionales. Estas actitudes sentimientos y creencias pueden ser parcialmente independientes de un grupo o su contexto social, sin embargo son factibles de ser reveladas por medio de una interacción colectiva que puede ser lograda a través de un focus group.

Korman, argumenta que la interacción social es una característica fundamental de los grupos focales, ya que la dinámica creada entre los participantes permite resaltar y rescatar su concepción de su realidad, sus vivencias, su lenguaje cotidiano, sus valores y creencias acerca de la situación en que viven. La interacción permite a los participantes preguntarse uno a otros y reconsiderar sus propios puntos de vista sobre sus experiencias específicas. Pero más que eso, consiste en traducir vivencias, experiencias, creencias y costumbres propias de una subcultura.

Comparada con otras técnicas, un *focus group* permite al investigador obtener una información específica y colectiva en un corto período de tiempo. En el *focus group* el investigador recrea, genera o precipita una dinámica al desarrollar un guión de discusión a partir de las temáticas-preguntas. En este sentido los *focus group* son naturales sino organizados.

Los grupos focales pueden ser usados en las etapas preliminares o exploratorias de un estudio, también son de gran utilidad para evaluar, desarrollar o complementar un aspecto concreto de dicho estudio o también cuando se ha finalizado para evaluar su impacto o para producir nuevas líneas de investigación. Pueden ser usados como una técnica específica de recolección de información o como complemento de otras especialmente en las técnicas de triangulación y validación

Los focus group son particularmente útiles para dirimir diferencias y cuando existen fuertes discrepancias, por ejemplo,

entre los participantes o beneficiarios y los planificadores o coordinadores de un programa; también los son cuando es imposible prescindir del lenguaje cotidiano y la cultura de un grupo particular de interés para un estudio.

Tradicionalmente, la técnica de grupos focales, ha sido utilizada en estudios asociados con la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios consumidores o clientes de servicios. En esta situación, los usuarios pueden convertirse en un medio institucionalizado para mejorar o cambiar los servicios.

Finalmente, la información que se maneja en los grupos focales si bien no es confidencial ni anónima, ya que es compartida, generalmente puede ser contradictoria a la opinión individual (externa al grupo), por lo cual hay que resaltar que los acuerdos y conclusiones son colectivos y la responsabilidad de ellos es compartida grupalmente.

Al comienzo del *focus group*, el moderador deberá clarificar que la contribución u opinión de cada uno de los participantes desde el momento en que es compartida con el resto del grupo, se convierte en una opinión colectiva así haya sido expresada en términos personales. Es por eso que los participantes deben ser motivados a mantener la confidencialidad de lo que ellos escuchan durante el *focus group*, al igual los investigadores tienen gran responsabilidad de mantener el anonimato y confidencialidad de lo expresado por los participantes.

Es importante el diseño de la estructura del *focus group*, ya que no se trata de convocar diversas personas a que hablen entre sí. La entrevista no se da en una reunión que ocurre naturalmente, sino que los investigadores la convocan porque esperan escuchar comentarios y reflexiones sobre cuestiones específicas en las conversaciones entre los participantes (Vieytes: 2004: 633).

La selección de los participantes en el *focus group*

La muestra en el *focus group* es intencional, es decir, el objetivo de este tipo de muestreo no es que el conjunto de informantes represente correctamente a la población de estudio, lo que se busca es que los participantes comprendan en profundidad los significados y alternativas conceptuales que ellos atribuyen a la realidad de la que son partícipes.

Como es necesario prever qué tipos de participantes nos permitirán tanto la clarificación como la captación de la diversidad, en los *focus group* se mantiene la tensión entre invitar a personas que puedan informarnos sobre sus perspectivas de manera articulada, y convocar a personas de muy diversas perspectivas, con el fin de conocer la riqueza de los significados de un atributo. Esta tensión entre lo homogéneo y lo heterogéneo esencial en las decisiones sobre la muestra. Por ejemplo, si el grupo lo integran diez personas, se invita a cuatro que, por alguna razón, creamos que van a tener distintas posiciones en cuanto al tema a tratar con respecto a los otros integrantes (Vieytes: 2004). Luego se puede convocar a otro *focus group*, distinguiendo algunos subgrupos, (vendedores, supervisores, clientes, etc.) o (padres y apoderados, profesores, alumnos, entre otros).

Como criterio para determinar si contamos con una cantidad suficiente de información, frecuentemente se realizan *focus group* hasta que se obtiene la saturación teórica, es decir que no se recoge información nueva de los participantes en el proceso de entrevista.

Etapas del proceso operativo de un *focus group*

- Identificación y selección de los participantes
- Seleccionar un moderador (a)

- Diseño de la guía de discusión temática- preguntas
- Reservar y preparar el sitio donde se van a realizar el *focus group*
- Invitar, comprometer personal o institucionalmente a los participantes, mediante invitaciones escritas o verbales
- Verificar la asistencia
- Organizar la adecuación del sitio y la logística de la reunión (número y tipo de asientos, equipos, refrigerios, etc.)
- Desarrollo del *focus group*: inducción, conducción y discusión grupal.

Algunos autores señalan que idealmente los *focus group* deben realizarse con la participación de 6 y 10 personas y otros entre 8 y 12 participantes. El *focus group* no debe durar más de dos horas, debe desarrollarse en un lugar físico neutral, el moderador debe tener habilidades para el manejo grupal, se debe considerar que los participantes tengan una escaupela de identificación, asegurar la participación equitativa de los asistentes, considerar niveles de homogeneidad y heterogeneidad en la selección de los participantes, etc.

El moderador debe poder ocuparse no solo de mantener a los miembros del grupo atentos y concentrados, sino también salvaguardar el hilo central de la discusión, y cerciorarse de que cada participante colabore activamente.

El moderador puede ser un miembro del equipo de investigación, o un profesional especializado en el manejo del taller. También se puede utilizar un equipo de dos personas, donde una persona modera la discusión y la otra lleva un registro del desarrollo del relato o hace un trabajo de observación del comportamiento asociado a los asistentes.

El rol del moderador es vital en el desarrollo del *focus group* y no solo requiere tener habilidades de comunicación, sino también ciertas calidades personales tales como, saber escuchar asociado a tener una capacidad de adaptación y sentido común, todo lo anterior facilitará un dialogo abierto y confidente al interior del grupo.

En síntesis, las principales características de la técnica de *focus group* ponen particular atención en los beneficios de la interacción social y en la dinámica de grupos, como proceso de recolección de información primaria. Sin duda, puede convertirse en una valiosa herramienta para el tratamiento de problemáticas en ciertos ambientes sociales, ya que otras metodologías de investigación no permitirían un mayor acercamiento a la expresión de conocimientos, actitudes y comportamientos sociales.

La guía de entrevista en el *focus group*

La guía de entrevista contempla un punteo flexible de temas que deben tratarse durante la sesión, es decir, no se trata de un listado de preguntas previamente ordenadas, como acostumbra a utilizarse en una encuesta. La flexibilidad se orienta a que el investigador (a) sea capaz de introducir los cambios pertinentes durante la sesión, considerando las habilidades lingüísticas de los participantes, el grado de profundidad de las respuestas, el tipo y pertinencia de la información que se recoge, entre otros.

Cualquiera sea la modificación que se haga, será siempre al servicio de lograr de manera más eficiente el propósito que llevo la organización del *focus group*.

Preguntas de calentamiento: son una o dos preguntas suficientemente fáciles de responder y permitan disminuir la incertidumbre inicial.

Preguntas centrales: son aquellas que configuran el objetivo central de la investigación. Son de carácter exploratorio, abiertas y claras, se trata de evitar el lenguaje técnico, si los participantes no están familiarizados con el. Generalmente un *focus group* contempla entre 5 a 7 preguntas guías, al interior de las cuales puede haber sub interrogantes.

Preguntas de cierre: consisten en preguntas que indagan cuestiones o significados que hasta el momento no se habían introducido en la conversación, o que sintetizan la manera como el grupo o sus partes se han posicionado con relación al tema. Las preguntas de cierre también le permiten al entrevistador confirmar si sus interpretaciones de proceso son correctas (por ejemplo, Me parece que la mayoría sostuvo...).

La guía de entrevista del *focus group* debe someterse al mismo tipo de revisión que se aplica en las guías de entrevistas abiertas. Especial atención debe colocarse cuando entre los participantes hay distintos niveles culturales y de escolaridad.

Diseño de la guía

1. Clarificar el problema
2. Elaborar las preguntas
3. Elaborar primer borrador de la guía
4. Presentar el borrador a otros investigadores, especialistas o colaboradores, para recibir comentarios y críticas.
5. Revisar y redactar la versión final.

Fuente: Vieytes (2004)

Cuando se realizan varios *focus group* se debe utilizar la misma guía, manteniendo los criterios de flexibilidad mencionados. Se

trata de que los participantes se informen de los objetivos de la investigación, pero que no conozcan la guía de entrevista previamente, de tal manera que no se pierda la espontaneidad que se busca en las respuestas de los participantes.

La dinámica del *focus group* no se limita a la interacción de preguntas y respuestas de los participantes, ya que se pueden utilizar distintos estímulos que generen discusión: presentar un caso, fotografías, usar un video, película, etc. O que los propios participantes realicen alguna actividad, como dibujar, jugar o resolver algún problema lógico. Cualquiera de estas alternativas es complementaria a la guía de entrevista, pero nunca la sustituyen, de hecho permiten, fundamentalmente, lograr una información más completa.

Guía de discusión para grupos

Explicación introductoria para la sesión de grupo (10-12 min.)

1. Explicar como funciona el *focus group*

- No hay respuestas correctas, solo opiniones. Ustedes pueden representar a muchas personas que piensan igual.
- Hay que escuchar a todos los participantes
- Se grabará la entrevista porque quiero concentrarme en lo que ustedes van a decir y
- no tengo tiempo de tomar nota.
- Por favor, que solo hable una persona a la vez.
- No se sientan mal, si no saben mucho del tema que tratemos. Si alguno tiene una opinión diferente a las demás personas del grupo, es importante que lo hagan saber
- Necesitamos abarcar una serie de temas, de manera que en ocasiones tendré que acelerar la discusión. Por favor, no se sientan ofendidos.

Fuente. Vieytes (2004)

11.4.4 Grupo de discusión

En los últimos años ha logrado especial difusión el grupo de discusión, tanto en la investigación de mercado como en la investigación social, en general, es decir como estrategia cualitativa de estudio de la realidad social. El grupo de discusión es, fundamentalmente, un proyecto de conversación socializada en el que la producción de una situación de comunicación grupal, sirve para la captación y análisis de los discursos ideológicos y de las representaciones simbólicas que se asocian a cualquier fenómeno social, (Alonso: 2003).

Dentro de las técnicas de recolección de información cualitativa, el grupo de discusión se caracteriza por ser considerada una de las técnicas más general y completa. Se constituye en un artificio o espacio metodológico construido para investigar subjetividades, significaciones e ideologías presentes en un colectivo. En otras palabras, permite “captar las representaciones ideológicas, valores, formaciones imaginarias y afectivas, etc., dominantes en un determinado estrato, clase o sociedad global” (Orti, A, 1998:198). Dichos aspectos se manifiestan por medio de los discursos emitidos por las personas, siendo de este modo el grupo de discusión una verdadera “fábrica” de reconstrucciones de discursos, de “frases comunes” y de “consensos”. En este último aspecto, lo que se busca con la discusión grupal es lograr que los miembros del grupo establezcan acuerdos en torno a la temática trabajada.

En su práctica concreta, el grupo de discusión no es más que un pequeño grupo- en torno a siete u ocho personas- que debaten sobre una serie de temas, inducidos por un moderador.

El moderador utiliza un guión tentativo de los temas previamente seleccionados de acuerdo a los objetivos de la

investigación, los que pueden ser alterados de acuerdo a la dirección que va tomando la discusión o interacción de los participantes, y que se presentan como puntos de anclaje básico para la construcción del sentido de los grupos.

El discurso es lo que se dice a través del lenguaje, siendo este último individual y colectivo (socia) a la vez, puesto que lo que dicen los integrantes del grupo de discusión (microconjunto) da cuenta del habla común o discurso existente en su grupo de referencia o sociedad global (macroconjunto). Por lo tanto no existen discursos individuales, lo que se dice y piensa es, luego, un decir y hacer interindividual: es comprensible y escuchable para otros en la medida que los miembros del grupo o comunidad comparten los códigos. El discurso es individual en su manifiesto, pero colectivo en su estructura, los colectivos como conjunto no pueden hablar, los que hablan son las personas miembros de dichos colectivos.

El grupo de discusión se funda sobre tres dinámicas grupales: el grupo básico, el grupo de trabajo y el foro. El grupo básico es aquel que está conformado por el grupo de pares, de amigos, es el grupo de pertenencia, y tiene como principal finalidad el esparcimiento. El grupo de trabajo está constituido fundamentalmente por un grupo de personas (que se pueden o no conocer entre si) que se juntan para realizar una tarea específica. El foro se constituye en una instancia en donde un conjunto de personas (representantes de un sector de opinión) se reúne para conversar sobre algún tema en particular y construir una "verdad".

El grupo de discusión asume características de cada una de estas formas grupales, pero no es en esencia ninguna de ellas. Se asemeja al grupo básico en aquellos momentos en que el grupo se aleja del tema en discusión, adquiere características del grupo de trabajo en tanto, al igual que éste, contempla la

realización de una tarea específica, cual es, la producción de un discurso, y finalmente, asume un cierto parecido con la forma grupal foro, en la medida que existe un grupo de personas que se reúnen para conversar de un tema y llegar a consenso sobre él.

El objetivo central del grupo de discusión es el estudio de las representaciones sociales (sistemas de normas y valores, imágenes asociadas a instituciones, colectivos u objetos, tópicos, discursos estereotipados, etc.) que emergen a través de la interacción discursiva (Alonso: 2003:94).

Es necesario precisar que el grupo de discusión no tiene una existencia previa ni posterior al desarrollo de la discusión grupal. Si el grupo preexistiera, el consenso no sería el fin, sino el inicio de un proceso que se extendería más allá de los márgenes establecidos para el desarrollo del grupo de discusión. La técnica del grupo de discusión permite que los discursos enunciados por los participantes adquieran sentido dentro de su propio contexto, proceso que se ve facilitado al visualizar o develar el sistema ideológico presente en el discurso del hablante, detectar la estructura significativa y la lógica interna de las construcciones colectivas latentes.

En síntesis, el grupo de discusión nos permitirá localizar y revelar una vivencia colectiva, observando los comportamientos y las producciones compartidas socialmente.

Características del diseño técnico del grupo de discusión

- **Formación del grupo de discusión**

En referencia a la selección de los participantes actuantes del grupo de discusión, es una etapa análoga a lo que en investigación social clásica corresponde a la selección de la muestra, puesto que lo que aquí interesa

es que a través de los discursos de los participantes se reproduzcan las relaciones que conforman socialmente a ese conjunto.

En esta etapa se deben considerar dos criterios heterogeneidad y homogeneidad. El grupo no debe ser absolutamente homogéneo, puesto que si lo es, se puede llegar a constituir en un grupo básico. Tampoco debe primar la heterogeneidad de los participantes, ya que se dificulta la construcción de consensos.

Además, dentro de los distintos grupos debe existir un cierto grado de diversidad para cubrir todas las fuentes de habla posible dentro de un grupo restringido al tema.

Es recomendable, para que efectivamente haya mayor libertad y espontaneidad en la expresión de los discursos, que los participantes no se conozcan entre sí y tampoco a quien se desempeñará como moderador (persona que tendrá a su cargo la conducción del grupo) en la reunión.

El tamaño del grupo- denominado por J. Ibáñez como "frontera espacial" del grupo- está referido básicamente a la cantidad de personas que se requieren para realizar un grupo de discusión, el cual fluctúa entre cinco y diez personas.

El contacto y la convocatoria de los potenciales participantes deben ser realizados por una persona distinta a quien se desempeñe como moderador del grupo, la que debe tener especial cuidado en no introducir sesgos personales en los sujetos. Asimismo, éstos deberán saber lo menos posible sobre la investigación y sus objetivos, con el propósito de que no presenten en el grupo con discursos o posturas reelaboradas.

No es posible establecer a priori la cantidad de grupos a realizar, siendo el criterio predominante en su determinación, el de saturación de la información, es decir, el límite estará dado por la aparición de redundancia o repetición de los discursos.

En lo relativo a la duración que debe tener un grupo de discusión- a la cual Ibáñez denomina como la "frontera temporal"- existe consenso al estipular que la discusión grupal, en lo posible, no debe sobrepasar la hora y media.

Resulta importante hacer referencia al lugar donde se desarrollará la reunión, dado que la discusión grupal puede ser provocada, inhibida o influida por las características del contexto, como el tamaño, la decoración (ambientación) y el mobiliario. Por esta razón, y tomando lo señalado por A. Orti, el local debe reunir condiciones de tipo técnico y simbólico.

En cuanto a las condiciones técnicas, debe ser un lugar grato y sin ruidos que distraigan la atención de los participantes. Respecto a las condiciones simbólicas, el local debe ubicarse en un lugar no ligado directamente a la cotidianidad de los participantes y su aspecto no debe ser opuesto a los valores del grupo, ya que estarían limitados y/o determinados los discursos de las personas.

Una vez planteado el tema, se comienza a desarrollar la reunión, aquí son los participantes-actuales quienes serán los encargados de estructurar el tema y la dinámica grupal en función de sus valoraciones. Por su parte, y según lo planteado por Orti (1998), el moderador solo podrá intervenir para evitar el silencio o cuando todos los participantes intervengan al mismo tiempo, cuando el grupo se desvía del tema, o cuando un participante monopoliza la discusión.

Hay que tener en cuenta que existen algunos grupos difíciles para el reclutamiento, estos son:

- En función del perfil de los participantes, es el caso de grupos de discusión con profesionales, por ejemplo, que tienen escaso tiempo o los ejecutivos.
- Los grupos formados en función de ciertos rasgos específicos, como ciertas actitudes u opiniones, pues es necesario tener particular habilidad para preguntar sin dar a conocer los objetivos de la investigación o que se inhiba la participación de los sujetos.
- En función de las dinámicas. Hay reuniones en las que se requiere que los participantes hayan tenido una experiencia previa al grupo o, por ejemplo, haber probado algún producto o visto algún programa.

Aquí se debe doblar el esfuerzo entre el organizador y los participantes (Callejo: 2001: 101).

A pesar de las reglas desplegadas, es necesario tener presente que hay un sinnúmero de contratiempos que se pueden presentar en la organización y/o aplicación de los grupos de discusión, por consiguiente es importante contemplar el tiempo y presupuesto para enfrentar estas contingencias que son más frecuentes de lo que se piensa.

Frecuentemente se producen confusiones que llevan a utilizar indistintamente el grupo de discusión con otras técnicas de investigación.

A continuación, en el cuadro se precisan algunas diferencias importantes de considerar.

Entrevista grupal	Grupo de discusión	Entrevista en profundidad
<p>En este tipo de entrevista (que en la práctica se confunde en muchos países con los grupos de discusión), el habla investigada no alcanza la conversación, y queda desdoblada como habla individual y escucha grupal.</p> <p>Se escucha en grupo, pero se habla como entrevistado singular y aislado.</p> <p>Se tiene la referencia de lo dicho por los demás participantes, pero predomina artificialmente; como producto del dispositivo técnico, el punto de vista personal</p> <p>(pues es lo que se espera de cada uno de los asistentes) no se escucha en grupo"</p>	<p>Es una técnica de investigación social que (como la entrevista abierta o en profundidad, y las historias de vida) trabaja con el habla.</p> <p>En esto es clave el espacio comunicativo que genera el juego de lenguaje de la conversación entre iguales.</p> <p>Para conversar, las relaciones entre los distintos interlocutores han de ser, obviamente, simétricas.</p>	<p>La llamada entrevista en profundidad (impropia denominación, pues no hay en ella nada que no tenga que ver con la "superficie" de un habla controlada y que debiera denominarse simplemente abierta, semidirectiva o semiestructurada), ya sea centrada en un tema o autobiográfica (como sucede en las historias de vida), supone una situación conversacional cara a cara y personal.</p> <p>En ella, el entrevistado es situado como portador de una perspectiva, elaborada y desplegada en "diálogo" con el investigador.</p> <p>No hay sin embargo, en ella, propiamente conversación, pues el entrevistador no puede introducir su habla particular.</p>

Fuente: Canales/Peinado 1999: 295-296.

12.4.5 La etnografía en la investigación social

La etnografía con raíces en la antropología cultural, es una descripción e interpretación de un grupo o un sistema social o cultural. Se trata de describir lo que las personas de un sitio, estrato o contexto determinado hacen habitualmente y explicar los significados que le atribuyen a ese comportamiento realizado en circunstancias comunes o especiales, presentando sus resultados de manera que se destaquen las regularidades que implica un proceso cultural (Wolcott [1999] citado en Alvarez-Gayou 2005:76).

“La etnografía es un método de investigación social, aunque sea de un tipo poco común puesto que trabaja con una amplia gama de fuentes de información. El etnógrafo o la etnógrafa participa, abiertamente o de manera encubierta, de la vida cotidiana de personas durante un tiempo relativamente extenso, viendo lo que pasa, escuchando lo que se dice, preguntando cosas, o sea recogiendo todo tipo de datos accesibles para poder arrojar luz sobre los temas que él o ella ha elegido estudiar. En muchos sentidos la etnografía es la forma más básica de investigación social”. (Hammersley y Atkinson, 1994:15).

Hughes (1992) observó que el término etnografía se ha difundido en diferentes ámbitos de la investigación. Históricamente la etnografía se desarrolló en la antropología cultural, como decíamos, centrándose por lo general en sociedades de pequeña escala o llamadas entonces “primitivas”. Luego los etnógrafos estudiaron grupos endógenos, es decir, grupos culturales dentro de una misma cultura como etnografías sobre los pobres, las minorías étnicas, entre otras. Hoy día este ámbito se ha ampliado considerablemente, a investigadores del área de la educación, salud y ciencias sociales, en general, aplican las contribuciones metodológicas y teóricas de la etnografía a diferentes ambientes naturalistas.

No obstante, sin importar cómo se realice o quién la haga, la etnografía siempre está imbuida de un concepto de cultura y se basa en la presuposición de que la cultura se aprende y comparte entre miembros de un grupo y, por ende, se puede describir y comprender (Morse , 2003). La cultura, por supuesto, tiene múltiples definiciones, y las orientaciones teóricas del etnógrafo influyen sobre las inferencias que hace a partir de lo que la gente hace y dice. El concepto de cultura le permite al etnógrafo ir más allá de lo que la gente dice y hace para comprender ese sistema compartido de significados que llamamos cultura.

Una etnografía se centra en un grupo de personas que tienen algo en común, aunque en las etnografías actuales puede diferir de lo que era común en las etnografías, tradiciones. Actualmente los participantes de una etnografía pueden compartir un sitio de trabajo, un estilo de vida, una residencia de cuidados, o una misma filosofía de la gestión.

Sin embargo, también es relevante considerar que actualmente la investigación etnográfica no puede quedarse en lo meramente descriptivo, debe profundizar, con preguntas adicionales, en el significado de las cosas para las personas estudiadas. De allí, que se ubica con propiedad en uno de los paradigmas interpretativos que se utilizan en las ciencias sociales, distanciándose como propuesta puramente metodológica. Algunos autores han señalado la reducción instrumental que se ha realizado en algunos estudios, que se identifican como micro etnografías o etnografías relámpago (Ogbu, 1993, citado en Sandín 2003: 155).

Se pueden distinguir algunos rasgos de la investigación etnográfica, que aunque no exclusivos de este enfoque, nos permite configurar los alcances de su naturaleza (Sadin: 2003)

- Holística: describe los fenómenos de manera global en sus contextos naturales, aceptando escenarios complejo que encuentra y la totalidad como elementos básicos.
- Condición naturalista. El etnógrafo estudia las personas en su hábitat natural. Observa, escucha, habla, anota las historias de vida y evita las formas controladas.
- Usa la vía inductiva. Se apoya en las evidencias para sus concepciones y teorías y en la empatía y habilidad general del investigador, para estudiar otras culturas.
- Carácter fenomenológico o émico. Los significados se estudian desde el punto de vista de los agentes sociales.

- Los datos aparecen contextualizados. Las observaciones se sitúan dentro de una perspectiva más amplia.
- Libre de juicios de valor. El etnógrafo evita emitir juicios de valor sobre las observaciones.
- Su carácter reflexivo. El investigador forma parte del mundo que estudia y es afectado por él. La influencia mutua y dinámica del etnógrafo y el campo de investigación sobre cada uno es referida como reflexividad.

La etnografía suele considerar un estudio prolongado del grupo, para lo cual utiliza distintas técnicas como entrevistas individuales, observación participante, particularmente esta última posibilita al investigador (a) estar inmerso en las actividades cotidianas del grupo. Y estudiar los significados del comportamiento, el lenguaje y las interacciones del grupo con una cultura común.

Boyle (2003) nos ofrece algunas características de la etnografía, advirtiendo que no son las únicas y que muchas veces se superponen unas a otras interrelacionándose.

- la naturaleza contextual y holística de la etnografía
 - el carácter reflexivo de la etnografía
- a) El planteamiento central de la etnografía expresa que el comportamiento del ser humano solo se puede entender en contexto, no se pueden separar los elementos del comportamiento humano de sus contextos pertinentes de significados y propósitos. Hammersley y Atkinson (1983) observaron que el contexto incluye mucho más que el medio ambiente físico, ya que cualquier relato del comportamiento humano requiere que comprendamos los significados sociales que están imbuidos, vale decir, implica abordar por qué ocurre el comportamiento y bajo qué circunstancias.

Agar (1980) planteó que la investigación etnográfica siempre se hace énfasis en el hecho de involucrarse directamente con las personas que se están estudiando. Residir durante un tiempo largo le ayuda al etnógrafo a conocer las creencias, miedos, esperanzas y expectativas básicas de la población que está estudiando, y le ofrece la oportunidad de observarla, mientras se dedica a las tareas del diario vivir.

Una buena etnografía intenta describir lo mejor posible un grupo cultural o social. La descripción puede incluir la historia, religión, política economía y el medio ambiente del grupo, y la forma como éste se relaciona con las unidades sociales en estudio. Esta orientación holística exige pasar una gran cantidad de tiempo en el campo, recopilando la clase de datos que permitan crear una imagen global.

- b) La etnografía tiene un carácter reflexivo, lo que implica que el investigador es parte del mundo que estudia y está afectado por este. Así la buena etnografía produce teoría a partir de la naturaleza reflexiva de la experiencia etnográfica, es más que solo una descripción; es una explicación teórica. El nivel y el poder de la teoría varían de acuerdo con el alcance y el foco de la etnografía.

Un estudio etnográfico es una descripción (grafía) completa o parcial de un grupo o pueblo (ethnos). La etnografía se centraliza en el estudio de un grupo de personas que tienen algo en común, sea esto un sitio de trabajo, lugar de habitación, ideología, etc. Si bien los estudios etnográficos han sido en primer lugar de carácter antropológico, hoy en día las contribuciones de la etnografía se encuentran en diversas disciplinas.

A veces la etnografía es definida como esencialmente descriptiva. Otras veces como una forma de registrar

narrativas o relatos. La etnografía es en todo caso, un método de investigación social que trabaja con un abanico de fuentes de información. Central es sí que al utilizar el método etnográfico se participa abierta o encubiertamente de la vida cotidiana de las personas durante un tiempo más o menos prolongado, como una manera fundamental de arrojar luz sobre los temas que se estudian. El trabajo de campo involucra trabajar con la gente durante largos periodos y la observación participante caracteriza la mayor parte de los estudios etnográficos.

Los etnógrafos hacen un uso intenso de las notas de campo acerca de lo que observan, consultan documentos de la comunidad que estudian, coleccionan historias de vida, usan cuestionarios, usan técnicas proyectivas, por lo que su técnica de trabajo no se limita exclusivamente a la observación participante.

Algo que caracteriza el informe etnográfico es su gran cantidad de citas directas de lo dicho por los informantes, por los miembros del grupo observado, en otras palabras, dejar que los informantes hablen por sí mismos, es una parte importante del trabajo etnográfico.

A menudo, el etnógrafo vive y trabaja en la comunidad que investiga durante un tiempo prolongado- meses a varios años. En la investigación de este tipo hay siempre un énfasis en el contacto directo personal con la gente de estudio. Un periodo prolongado de residencia en el lugar de trabajo de campo ayuda al etnógrafo a estudiar los sentimientos de la gente y las rutinas del diario vivir.

Es necesario insistir en el carácter de labor intensiva que tiene la etnografía, no es simplemente una serie de entrevistas que son analizadas cualitativamente. La etnografía envuelve siempre contactos directos y prolongados con los miembros del grupo estudiado.

La etnografía, como metodología, dado su delineamiento central de estudiar como la gente le da sentido a la vida cotidiana, es muchas veces cuestionada, se le califica de productora de datos subjetivos sin entregar fundamentos sólidos para el análisis científico. El planteamiento metodológico de la etnografía, es que solo siguiendo este delineamiento central, puede entenderse el sentido que da forma y contenido a los procesos sociales. La etnografía privilegia el paradigma naturalista de investigación (el mundo social debe ser estudiado en su estado natural, sin manipulaciones).

La investigación etnográfica, más que tratarse de un método extensivo, que consiste en ver la mayor cantidad de gente en un tiempo y espacio dado, es una estrategia que marcó las primeras fases del etnógrafo (a), en la que se buscaba recoger la mayor cantidad de información en el menor tiempo posible. Actualmente, el énfasis está en desarrollar una etnografía intensiva, que consiste en la observación en profundidad, es decir, lo más detallada, completa y exhaustiva que sea viable (Maus, 2006).

Lo esencial de la etnografía es, el significado que acciones y acontecimiento tienen para la gente que queremos entender. La gente hace uso constante de sistemas de significados complejos para organizar su conducta, para entender a los demás y a ellos mismos, para darle sentido al mundo en que viven. Estos sistemas de significados constituyen su cultura. La etnografía siempre implica una teoría de la cultura.

La etnografía parte del supuesto de la existencia de una variedad de patrones culturales en la realidad social, relevantes para la comprensión de los procesos sociales. No requiere de un diseño extenso previo al trabajo de campo, como lo necesitan las encuestas sociales y el experimento. La estrategia investigada puede cambiarse con relativa facilidad. La etnografía utiliza además múltiples fuentes de información,

evitándose el riesgo de tener que confiar en un solo tipo de información.

Aun dentro de la antropología existen numerosas posibilidades de clasificar las etnografías, y no parece haber ningún acuerdo general. Sin embargo, es posible hacer dos distinciones, una referida a las etnografías procesales, que describen procesos sociales, bien de manera funcional o sincrónica, bien de manera diacrónica. Otra distinción clasifica las etnografías en cuanto a sus rasgos binarios, tales como urbana o rural, temas múltiples o tema único, entre otras.

El proceso etnográfico

El carácter circular y emergente del diseño etnográfico y la permanente interacción entre la recogida y análisis de datos, condiciona la flexibilidad del diseño investigativo. Por lo tanto, no es posible fijarlo de antemano, sino en rasgos muy generales, y éste se va construyendo y reformulando a lo largo del mismo proceso de investigación.

De acuerdo a los aportes de Goetz y Le Compte (1988) (citado en Sadín 2003), cuatro son las fases que integran el proceso de investigación etnográfica:

- La primera, constituye el período previo al trabajo de campo; se determinan las cuestiones de la investigación y los marcos teóricos preliminares y se selecciona un grupo para su estudio.
- La segunda, plantea el acceso del investigador al escenario, la selección de informantes y fuentes de datos, así como decisiones en torno al tipo de estrategias de recogida de información y tipos de registro para su almacenamiento.
- La tercera, nos remite al trabajo de campo propiamente dicho.

- La cuarta, fase se centra en el análisis intensivo de la información.

El proceso etnográfico comprende el trabajo de campo realizado mediante la observación participante a lo largo de un tiempo suficiente. Implica las siguientes fases.

a) Demarcación del campo

- Elección de una comunidad (organización, grupo, institución, caso, etc.) delimitada y observable
- Redacción de un proyecto definido: objeto, lugar, tiempo, etc.
- Redacción de un presupuesto y búsqueda de financiamiento
- Aprobación del proyecto

b) Preparación y documentación

- Documentación bibliográfica y de archivo
- Fuentes orales
- Preparación física y mental
- Mentalización

c) Investigación

- Llegada
- Informantes
- Registro de datos

Aspectos a considerar en el registro	
- Las notas deben ser completas, precisas y detalladas	Apreciaciones/sentimientos
- Debe registrarse todo lo observado	Intuiciones/comentarios
- Se debe tener en cuenta la fecha, hora y lugar	Diálogos
- Escenario: descripción-esquema gráfico	Vocabulario /frases
- Los actores sociales/los objetos	Asociación/hipótesis de trabajo
- Las actividades/los acontecimientos/ los procesos	
- El clima/el universo simbólico	

Fuente: Ameigeiras (2006: 132)

d) Conclusión

- Preparación de la retirada del campo
- Abandono del campo

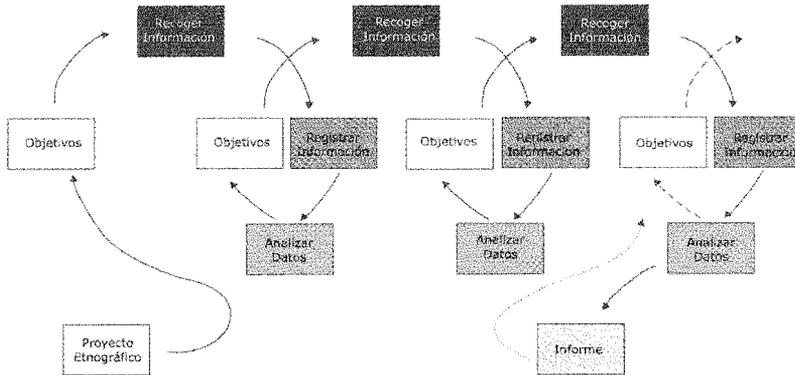
Como ya mencionamos, la etnografía no sigue un modelo lineal, sino que inicialmente, el investigador intenta describir de forma global una realidad desconocida, poco previsible y a menudo poco accesible.

El proceso de investigación etnográfica tiende a seguir un modelo cíclico en forma espiral, en el que los objetivos y los instrumentos se pueden volver a definir en cada ciclo de la misma.

Se redactan informes sucesivos para que las personas implicadas puedan revisarlos y validarlos.

Esta manera de concebir el trabajo etnográfico, permite considerar nuevas interrogantes y focalizar progresivamente los aspectos por analizar a través de la recogida y análisis de datos continuo y dialéctico.

A continuación, se muestra en la figura este proceso.



Proceso etnográfico según el modelo espiral.
Fuente: Del Rincón (citado en Sadin 2003)

11.4.6 Trabajo de campo en la investigación

El trabajo de campo ha estado asociado históricamente con la etnografía. Sin embargo, el trabajo de campo es de una u otra manera, siguiendo los aportes de González Rey (1999), una exigencia para muchos de las investigaciones cualitativas desarrolladas en el ámbito de las ciencias antropológico-sociales.

El trabajo de campo en la investigación social se relaciona, esencialmente, con la investigación a desarrollar en grupos de personas, instituciones, comunidades, etc. El trabajo de campo, a diferencia de la recogida de datos, presupone la participación espontánea del investigador en el curso cotidiano de la vida de los sujetos estudiados, lo que conduce a la formación de importantes redes de comunicación que permiten la expresión cotidiana de los sujetos estudiados, fuentes excepcionales para la producción de conocimientos psicológicos.

Cuando nos referimos a trabajo de campo, debemos asociarlo también con la presencia del investigador dentro de la institución que está siendo estudiada, o donde los sujetos pasan parte importante del tiempo, por ejemplo, estudiantes en la escuela,

enfermos crónicos en un hospital, académicos en la universidad, etc. Vale decir, el trabajo de campo es aquel que permite desarrollar un contacto interactivo del investigador-investigado en el contexto que sea relevante para la vida del sujeto, dentro del cual el investigador se puede extender con naturalidad dentro de las relaciones y eventos que forman parte de la vida cotidiana del sujeto.

A diferencia de la recogida de datos, realizada tradicionalmente en los estudios más bien cuantitativos, en los cuales se aplican instrumentos, el trabajo de campo representa un proceso permanente de establecimiento de relaciones y de construcción de ejes relevantes del conocimiento dentro del propio escenario en el que se plantea el problema investigado. La información que se produce en el campo, entra en un proceso de conceptualización y construcción, que caracteriza el desarrollo del momento empírico.

El trabajo de campo incluye tres actividades principales. La primera se relaciona con una interacción social no ofensiva: lograr que los informantes se sientan cómodos y ganar su aceptación. El segundo aspecto trata sobre los modos de obtener datos: estrategias y tácticas de campo. El aspecto final involucra el registro de los datos en forma de notas de campo escritas.

11.4.7 El establecimiento del rapport

Establecer *Rapport* con los informantes es la meta de todo investigador de campo. Cuando se comienza a lograr el *Rapport* con aquellas personas a las que se está estudiando, se experimentan sensaciones de realización y estímulo. El *Rapport* significa muchas cosas, una de ellas es que se refiere a que las personas se abran y manifiesten.

El *Rapport* aparece lentamente en la mayoría de las investigaciones de campo. Y cuando aparece, puede ser

tentativo y frágil. Es dudoso que cualquier persona confié por completo en otra, en todos los momentos y circunstancias. Aunque no hay reglas rígidas sobre el modo de lograr *Rapport* con los informantes, se puede ofrecer un cierto número de orientaciones generales.

- Acomodarse a las rutinas de los informantes
- Establecer lo que se tiene en común con la gente
- Ayudar a la gente
- Ser humilde
- Interesarse en lo que la gente tiene que decir.

11.4.8 La observación participante

La observación participante es la técnica más empleada para analizar la vida social de los grupos humanos. La perspectiva holística con que la Antropología Social aborda el estudio de las sociedades más simples, marca de tal modo la técnica que, la etnografía, el trabajo de campo y la observación participante llegan a confundirse. Desde el punto de vista teórico, la observación participante es un instrumento útil para obtener datos sobre cualquier realidad social, se emplea frecuentemente sobre realidades a las que resulta difícil aplicar otro tipo de técnicas. También se utiliza, cuando se quiere relevar el punto de vista de los actores en una determinada realidad social.

Se trata que el investigador se incorpore en la realidad social que analiza. Implica que el investigador (a) pretende aprehender y vivir la vida cotidiana con los actores. Para ello se ocupa de observar, acompañar, compartir (y en menos medida participar) con los actores las rutinas típicas y diarias que conforman la experiencia humana. La vida cotidiana se

convierte en el medio natural en que se realiza la investigación (Guasch: 2002: 35).

La observación participante es uno de los procedimientos de observación más utilizados en la investigación cualitativa. Particularmente, la naturaleza de la participación es la que la distingue de otras modalidades de observación.

La implicación del investigador que conlleva el uso de esta herramienta, exige, participar en la vida social y compartir las actividades fundamentales que realizan las personas que forman parte de una comunidad o de una institución. Supone aprender los modos de expresión de un determinado grupo, entender sus modos de comportamiento.

Es el proceso de contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida social, sin manipularla ni modificarla. Esta observación común y generalizada puede transformarse en una poderosa herramienta de investigación social y en técnica científica de recogida de información, si se efectúa, aun admitiendo que sus problemas incluyen cuestiones de validez y de fiabilidad, de sesgos por parte del observador y los observados.

Sin embargo, lo que diferencia a la observación científica de la observación espontánea es el carácter intencional y sistemático de ella. Existe la tendencia a identificar la observación con la recogida solo visual de los datos, lo cual dista mucho de la realidad. La observación incluye el tacto, el olfato y el oído. La observación capta todo lo potencialmente relevante y se sirve de cuantos recursos están a su alcance para lograrlo, desde la visión directa hasta la fotografía, la grabación o el film. Uno de sus elementos insustituibles, es el no intrusismo. El observador no interviene ni manipulando ni estimulando sus objetos de observación, ni les interroga ni les encomienda ningún tipo de tarea que pueda alterar o

condicionar su comportamiento. El observador permite que los acontecimientos se desarrollen espontáneamente, aun cuando el desarrollo de los acontecimientos no sea de su agrado.

Para responder ciertas interrogantes en la investigación cualitativa, resulta más pertinente el uso de la observación, por ejemplo, podríamos preguntarle (entrevistas) a un grupo de alumnos sobre las relaciones interpersonales que se establecen en el aula, pero probablemente podríamos obtener información más precisa observando a los alumnos mientras permanecen en sus aulas.

En este sentido, la observación permite obtener información sobre un fenómeno o acontecimiento tal y cómo éste se produce. Allí donde se sospeche una posible desviación o distorsión en la percepción o recuerdo que afecte a los datos, es también preferible utilizar la observación antes que otros métodos. O cuando se trabaja con problemas que afectan a niños pequeños o para acceder a aquellos sujetos que tienen dificultades para articular verbalmente sus explicaciones, sentimientos o creencias. Esto también sucede con ciertos estratos sociales que tienen una gran limitación para expresar sus pensamientos y en los cuales la interacción verbal se reduce a una mínima expresión.

Del igual modo nos señala (Gil, 1999), muchos sujetos o grupos no conceden importancia a sus propias conductas, a menudo escapan a su atención o no son capaces de traducirlas a palabras. Estas conductas deben ser observadas, si queremos descubrir sus aspectos característicos.

La observación, como otros procedimientos de recogida de datos, constituye un proceso deliberado y sistemático que ha de estar orientado por una pregunta propósito o problema. El problema es el que da sentido a la observación en sí y el que

determina aspectos tales como qué se observa, quién es observado, cuándo, dónde, qué observaciones se registran, cómo se analizan los datos procedentes de la observación o qué utilidad se le da a los datos.

La observación científica comienza con la selección de un grupo, un tema, un objeto, un fenómeno como objeto específico de la tarea de observar. Esta tarea se lleva a cabo de una forma, no solo deliberada y consciente, sino de un modo sistemático, ordenado de piezas, anotando los resultados de la observación, describiendo, relacionando, sistematizando y, sobre todo, tratando de interpretar y captar su significado y alcance.

Por si fuera poco, el trabajo se desarrolla de un modo escéptico, desconfiando de las propias convicciones, dudando de ver lo que se ve, contrastando incesantemente datos con datos, informantes con informantes, interpretaciones propias con interpretaciones ajenas.

Contexto de observación

El contexto se refiere al conjunto de condiciones naturales, sociales históricas y culturales en las que se sitúa el proceso de observación.

Junto a la ilustración de los elementos físicos (espacio, objeto), sociales (individuos, grupos, roles), culturales (lenguajes, materiales, conocimientos...) que rodean el desarrollo del acontecimiento, los componentes históricos de los acontecimientos, es decir, cuál de las conductas son representativas de un momento específico, o son estables y representativas del acontecimiento.

La observación implica una práctica nada sencilla ya que exige del investigador habilidades que le permitan desempeñar un doble rol de observador y participante, no obstante, el esfuerzo

invertido se compensa con la calidad de la información que se obtiene en el procedimiento.

Criterios de la observación

- **Las condiciones previas**

- Se deben conocer bien los objetivos de la investigación, antes de iniciar el trabajo de terreno.
- Las técnicas de observación y de registro deben ser ensayadas en la medida de lo posible con antelación.
- Se deben esbozar los elementos que se propone observar.

- **Procedimiento**

- Las observaciones deben ser anotadas (grabadas) sobre el terreno, en la medida de lo posible, en caso contrario, lo más pronto posible.
- El observador debe anotar sus propias acciones durante el período de observación.
- Las notas deben incluir los siguientes datos: fecha, hora, duración, lugar exacto, las circunstancias, las personas presentes y su función, el ambiente físico, etc.
- Deben ser eliminadas las opiniones, las observaciones sobre el carácter o la personalidad de los sujetos.
- Las opiniones y las deducciones deben ser anotadas separadamente.

- **Ordenación**

- Las notas deben ser revisadas lo antes posible con objeto de efectuar en ellas las correcciones y adiciones necesarias.

- Las notas deben ser clarificadas preliminarmente, antes de la elaboración de un sistema de clasificación definitivo.

En síntesis, los investigadores que eligen la observación participante deben concentrarse para lograr recordar la mayor parte de la información que ven, oyen, sienten y piensan cuando están en el campo (Yuni /Urbano (2005).

Los criterios metodológicos claves que benefician la efectividad del trabajo de campo, teniendo en cuenta que la observación participante es un proceso poco formalizado y especialmente flexible, se refieren a algunos aspectos que precisa Patton (citado en Yuni/Urbano: 2005:200).

- Tomar notas de campo en forma descriptiva.
- Reunir variedad de información desde diferentes perspectivas.
- Triangular y realizar validaciones cruzadas acopiando diferentes tipos de datos: observaciones, entrevistas, fotografías, grabaciones, documentaciones.
- Utilizar citas que registren la visión de experiencias de los actores con sus propios términos.
- Seleccionar cuidadosamente los informantes claves y tener en cuenta que su percepción puede ser sesgada o imparcial.
- Implicarse con la realidad, manteniéndose a la vez en las perspectivas de análisis generadas por el objetivo del estudio.
- Separar claramente la descripción de la interpretación y los juicios.

- Utilizar el feed-back como parte del proceso de verificación en el campo. Esta contrastación puede realizarse tanto a través de la vuelta a los datos anteriores, como con la comprobación de los actores.
- Incluir en las notas de campo información de las experiencias, pensamientos y sentimientos del observador.

- **Retirada del escenario**

La retirada del escenario de observación constituye una fase compleja, ya que los investigadores generalmente tienen la sensación de que siempre queda una persona más que entrevistar u otra área que abordar, sin embargo existe un momento en que los datos comienzan a reiterarse y la información se vuelve repetitiva, en ese instante estamos frente a lo se denomina saturación teórica. Es aquí donde se debe comenzar a planificar la retirada, fundamentalmente disminuyendo paulatinamente los tiempos de observación, sobre todo si se han construido alianzas o apegos con los participantes del estudio.

Toma importancia en esta fase la gradualidad, ya que permite ir comunicándole a la gente que el estudio está llegando a su fin y que con esto también la presencia del investigador en el escenario, de tal manera de evitar ofender a la gente o que se sientan utilizados.

11.5 Bibliografía

- Alonso, Luis Enrique (2003): *La Mirada Cualitativa en Sociología*. Editorial Fundamentos Colección Ciencia. España.
- Ameigeiras, Aldo Rubén (2005): *El abordaje etnográfico en la investigación social*, En. *Estrategias de investigación cualitativa*, Irene Vasilachis de Gialdino (coord.), editorial Gedisa, España. pp 107-151.
- Alvarez-Gayou Jurgenson, Juan Luis (2005): *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Editorial Paidós. Educador. Barcelona
- Bertaux, Daniel (1999) *El enfoque biográfico: su validez metodológica sus potencialidades*. En. *Revista Proposiciones: Historias y Relatos de Vida: Investigación y Práctica en las Ciencias Sociales*. Nº29, ediciones SUR. Santiago.
- Blaxter, Loraine; Hughes, Christina; Tight, Malcolm (2005) *Cómo se hace una investigación*. Gedisa Editorial. Biblioteca de Educación. Herramientas universitarias. España.
- Boetto Marcela, Pérez Claudia: (1996) *El grupo de Discusión. Una Alternativa para la Investigación Social Cualitativa*, en revista *Perspectiva de la Universidad Católica Blas Cañas*, Nº3, julio. Santiago, Chile.
- Boyle Joyceen S. (2003) *Estilos de etnografía* En. *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Jeanice M. Morse. Editora. Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. Contus. Editores. Colombia. pp 185- 214.
- Canales, Manuel; Peinado, Anselmo (1999): *Grupo de Discusión* En. *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Coordinadores. Juan Manuel Delgado,

- Juan Gutiérrez. 3era. Edición. Editorial Síntesis. Madrid. pp. 287-316.
- Callejo, Javier (2001) El grupo de discusión: introducción a una práctica investigativa, Barcelona. Editorial Ariel. S.A. pp. 265.
 - Flick Uwe (1998): Qualitative Forschung. Theorie, Methoden, Anwendun in Psychologie und Sozialwissenschaften. Rowolt Taschenbuch Verlag. Germany.
 - Flick Uwe (2004) Introducción a la investigación cualitativa. Madrid. Ediciones La Morata. pp.322
 - Fuchs, Werner (1984) Biographische Forschung. Eine Einführung in Praxis und Methoden. Wesdetscher Verlag. Germany.
 - Galeano, María Eumelia (2003) Diseño de proyectos en la investigación cualitativa, Fondo editorial Universidad EAFIT. Textos académicos. Medellín, Colombia.
 - Geertz Clifford (1997) La Interpretación de las Culturas. Editorial Gedisa. España. pp. 387
 - González Rey, Fernando (1999) La Investigación cualitativa en psicología : rumbos y desafíos. EDUC. Editora Sao Paulo. pp.184.
 - González Rey, Fernando (2002) Sujeto y subjetividades. Una aproximación histórico-cultural. Editorial Thomson. México. pp. 248.
 - González Rey, Fernando (2003) Epistemología cualitativa y subjetividad. EDUC editora. Sao Paulo. pp. 387.

- Guasch Oscar (2002) *la Observación Participante*. Colección Cuadernos Metodológicos N°20. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid. pp.105.
- Hammersley, Martín; Atkinson, Paul (1994) *Etnografía. Método de Investigación*. 2ª edición. Revisada y ampliada. Barcelona.
- Hutchinson, Rally; Wilson Holly (2003): *La investigación y las entrevistas terapéuticas: una perspectiva posestructuralista*. En. *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa*. Jeanice M. Morse- editora. Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. Contus. Colombia pp. 349-366.
- López, María José (2006) *Ceguera y Alteridad. La cuestión del Otro en Husserl y Merleau-Pnty*. En *La fenomenología y sus herejías*. María José López y José santos Herceg (compiladores).Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile.
- Maus Marcel (2006) *Manual de etnografía. FONDEO de Cultura Económica*. Argentina.
- Morse, Janice M. (2003): "Emerger de los datos": los procesos cognitivos del análisis en la investigación cualitativa. En. *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Jeanice M. Morse. Editora. Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. Contus. Editores. Colombia. pp.29-52.
- Orti, Alfonso (1999) *La Confrontación de Modelos y Niveles Epistemológicos en la Génesis e historia de la Investigación Social*. En. *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Coordinadores. Juan Manuel delgado, Juan Gutiérrez. Editorial Síntesis. España. pp.85-95.

- Petracci, Mónica (2004) La agenda de la opinión pública a través de la discusión grupal. Una técnica de investigación cualitativa: el focus group. En: Metodologías Cualitativas en Ciencias Sociales. Modelos y procedimientos de análisis. Editorial Biblos. Argentina. pp. 77- 90.
- Rodríguez Gómez, Gregorio; Gil Flores, Javier; García Jiménez, Eduardo (1999) Metodología de la Investigación Cualitativa, 2da. Edición, Málaga Aljibe.
- Rossi, Pietro (2001) Introducción. En. Ensayo Sobre Metodología Sociológica. Max Weber. Amorrortu editores Buenos Aires.
- Ruiz Olabuenaga, José I.; Ispizua María Antonia (1989) La decodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa. Universidad de Deusto. Bilbao. España.
- Ruiz Olabuenaga José Ignacio (1996) Metodología de la investigación cualitativa, Universidad de Deusto, Bilbao. España.
- Sandín Esteban M. Paz (2003) Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones. Mc. Graw Hill. España.
- Sautu, Ruth (2004) El Método Biográfico. La reconstrucción de la sociedad a partir del testimonio de los actores, ediciones Lumiere, Argentina.
- Taylor S.J; Bogdan R. (1994) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. Ediciones Paidós. España.
- Vasilachis de Gialdino Irene (coord.) (2006) Estrategias de Investigación Cualitativa, Gedisa editorial, España.

- Vieytes, Rut (2004) Metodología de la Investigación en Organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnica. 1º.ed. De las Ciencias. Buenos Aires.
- Weber Max (2001) Ensayos sobre metodología sociológica. Amorrortu editores. Buenos Aires. pp.272.
- Yuni José A.; Urbano Claudio A. (2005) Mapas y Herramientas para Conocer la Escuela. Investigación etnográfica e investigación- acción. Editorial Brujas. Córdoba- Argentina.