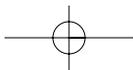
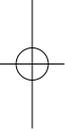
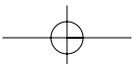
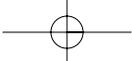


# 10

## *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos*

*Tomás J. Campoy Aranda y Elda Gomes Araújo*





## 1. INTRODUCCIÓN

Existe un constante debate en relación a las ventajas e inconvenientes de la investigación cuantitativa y cualitativa cuando se trata de abordar temas de la realidad.

Hasta hace bien poco, la investigación estaba definida por un marco epistemológico que la delimitaba en términos exclusivamente cuantitativos. Pero en los últimos tiempos, los paradigmas dominantes en el ámbito de las Ciencias Sociales han entrado en crisis y, una de las consecuencias, ha sido la apertura hacia otras formas de ver y entender la realidad social y, consecuencia de esto, otras estrategias para estudiarla. Con esto no queremos afirmar que el uso de los métodos cuantitativos haya dejado de ser el predominante, pero sí que cada día son más los trabajos, las investigaciones desde un enfoque cualitativo.

Conviene precisar términos como metodología, método y técnica. Por *metodología* se entiende el conjunto de medios teóricos, conceptuales y técnicos que una disciplina desarrolla para la obtención de sus fines. Por *método*, camino que hay que seguir para acceder al análisis de los distintos objetos que se pretenden investigar. Las *técnicas* aluden a procedimientos de actuación concreta y particular de recogida de información relacionada con el método de investigación que estamos utilizando.

La utilización de unas técnicas u otras dependerá del marco de investigación a realizar. La aplicación mecánica de unas técnicas en función del paradigma adolece de un excesivo simplismo y dificulta el proceso de investigación, dando lugar a veces a la aparición de barreras ficticias entre investigadores. Lo que puede en realidad distinguir a los investigadores entre sí es su enfoque epistemológico y no la selección de unas técnicas determinadas. La selección de técnicas a menudo es independiente del enfoque epistemológico del investigador. Las técnicas se seleccionan por un conjunto de factores adicionales, entre los cuales, debe pesar más la naturaleza de la pregunta de investigación en sí. Además, intervienen otros factores que deben ser considerados: el tiempo disponible, los recursos y quién los otorga, el conocimiento previo acumulado sobre el tema específico y el grado de encadenamiento del estudio concreto con otros.

Mientras que la utilización de métodos cuantitativos no ha dado lugar a críticas, el uso de métodos y técnicas cualitativas ha recibido numerosas críticas basadas en la presunta falta de objetividad, la imposibilidad de reproducción de sus datos, la falta de validez, etc. Estas críticas provocaron en los investigadores cualitativos una posición de inferioridad y de falta de recono-

cimiento a sus trabajos. En consecuencia, se trataba de una opción metodológica marginal. Pero, en la actualidad, la metodología cualitativa se ha fortalecido como procedimiento que pretende la obtención de conocimiento científico, y se han resuelto cuestiones que la limitaban como el tratamiento de la validez, o la incorporación de programas informáticos.

Podemos afirmar que en los últimos años ha ido ganando espacio en la comunidad científica una posición más moderada, consistente en reconocer no sólo la posibilidad, sino la conveniencia y necesidad de complementar los dos planteamientos en una misma investigación. Cada enfoque tiene sus puntos fuertes y sus debilidades, pero lo positivo en la utilización complementaria es la de aumentar sus posibilidades, de manera que se utilice eficazmente y proporcione la enorme riqueza informativa que pueden facilitar ambas metodologías y así controlar y corregir los sesgos propios de cada método.

Partimos de que la información que nos proporcionan las técnicas cualitativas, son tan útiles y científicas como las cualitativas. La diferencia radica en el tipo de información que cada una nos ofrece. Además, tengamos en cuenta que no existe una única forma de investigación cualitativa, sino múltiples enfoques cuyas diferencias fundamentales vienen marcadas por las opciones que se tomen (Rodríguez Gómez, Gil Flores y García Jiménez, 1999), y de aquí la utilización de las técnicas más adecuadas de recogida de información.

Los estudios cualitativos aportan información sobre las motivaciones profundas de las personas, cuáles son sus pensamientos y sus sentimientos; nos proporcionan información para adecuar el diseño metodológico de un estudio cuantitativo e información útil para interpretar los datos cuantitativos.

Las técnicas cualitativas, en consecuencia, nos proporcionan una mayor profundidad en la respuesta y así una mayor comprensión del fenómeno estudiado. Estas técnicas normalmente suponen un menor costo que las técnicas cuantitativas, son de más rápida ejecución, permiten más flexibilidad en su aplicación y favorecen establecer un vínculo más directo con los sujetos.

Muchas son las ventajas que nos proporcionan las técnicas cualitativas. De entre ellas, destacamos las siguientes:

- Permiten abordar problemas complejos como son el estudio de creencias, motivaciones o actitudes de la población, aspectos que serían de difícil abordaje por medio de las técnicas cualitativas.
- Posibilitan la participación de individuos con experiencias diversas, lo cual permite tener una visión más amplia de los problemas.
- Permiten la generación de un gran número de ideas de forma rápida, y disminuye el tiempo para la toma de decisiones.

- Su realización suele ser sencilla, no requiriendo complicados diseños ni complicadas pruebas estadísticas.
- Tienen un bajo coste económico.

Junto a estas ventajas las técnicas cualitativas también presentan una serie de inconvenientes:

- Carecen de la precisión de las técnicas cuantitativas.
- Sus conclusiones no son generalizables.

A continuación recogemos las técnicas más utilizadas en la investigación de tipo cualitativo.

## **1. LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE**

Hay que distinguir entre lo que es “observación” y “observación participante”. La primera es una técnica para la recogida de datos sobre comportamiento no verbal, mientras que la segunda hace referencia a algo más que una mera observación, es decir, implica la intervención directa del observador, de forma que el investigador puede intervenir en la vida del grupo.

Se entiende por observación participante aquella en la que el observador participa de manera activa dentro del grupo que se está estudiando; se identifica con él de tal manera que el grupo lo considera uno más de sus miembros. Es decir, el observador tiene una participación tanto externa, en cuanto a actividades, como interna, en cuanto a sentimientos e inquietudes. En palabras de Goetz y LeCompte (1998) la observación participante se refiere a una práctica que consiste en vivir entre la gente que uno estudia, llegar a conocerlos, a conocer su lenguaje y sus formas de vida a través de una intrusa y continuada interacción con ellos en la vida diaria

La observación participante conlleva la implicación del investigador en una serie de actividades durante el tiempo que dedica a observar a los sujetos objeto de observación, en sus vidas diarias y participar en sus actividades para facilitar una mejor comprensión. Para ello es necesario acceder a la comunidad, seleccionar las personas clave, participar en todas las actividades de la comunidad que sea posible, aclarando todas las observaciones que se vayan realizando mediante entrevistas (ya sean formales o informales), tomando notas de campo organizadas y estructuradas para facilitar luego la descripción e interpretación.

## Principios

- Los principales principios son:
- Debe tener un propósito específico.
- Debe ser planeada cuidadosa y sistemáticamente.
- Debe llevarse, por escrito, un control cuidadoso de la misma.
- Debe especificarse su duración y frecuencia.
- Debe seguir los principios básicos de confiabilidad y validez.

## Por qué utilizarla

Entre las principales razones para utilizar la observación participante destacamos:

- Resulta útil en estudios exploratorios, descriptivos y orientados a la generación de interpretaciones teóricas.
- Cuando se sabe poco del fenómeno a estudiar.
- Ayuda al investigador a sentir cómo están organizadas y priorizadas las cosas, cómo se interrelaciona la gente, y cuáles son los parámetros culturales.
- Ayuda al investigador a ser conocido por los miembros de la cultura, y de esa manera facilitar el proceso de investigación.
- Otorga al investigador una mejor comprensión de lo que está ocurriendo en la cultura, y da credibilidad a las interpretaciones que hace de la observación.
- A veces es la única forma de recoger los datos correctos para lo que uno está estudiando.

## Cómo llevarla a cabo

Realizar observaciones conlleva una serie de actividades y consideraciones para el investigador, tales como la ética, establecer relaciones, seleccionar informes clave, los procesos para dirigir las observaciones (qué y cuándo observar), tomar notas de campo y describir los hallazgos.

- a) *Ética*: el investigador debe comunicar a la comunidad el objetivo de la observación y las actividades a realizar. También debe preservar el anonimato de los participantes.

- b) *Ganar acceso y establecer relaciones*: para la recogida de datos en relación a las preguntas de investigación, se debe determinar el lugar donde se va a realizar la observación, obtener permiso, seleccionar a las personas clave y familiarizarse con el escenario.
- c) *El proceso de realizar observaciones*:
- *Observación descriptiva*: se observa todo.
  - *Observación enfocada*: se basa en las visiones que tiene los participantes a través de entrevistas y que ha de servir de guía al observador acerca de qué observar.
  - *Observación selectiva*: el observador se centra en determinadas actividades.
- d) *Notas de campo y registro*:
- En relación al escenario se debe tener en cuenta el número de participantes, la edad, el sexo, etc. Hay que realizar una contextualización que incluya mapa físico y descripción física del escenario, así como de las actividades observadas. Tengamos en cuenta que las palabras y las acciones de las personas sólo pueden ser comprendidas si se les analiza en el contexto en que fueron pronunciadas o realizadas.
  - El observador deberá tomar notas con la mayor exactitud posible, describir la actividad en el orden que ocurra, proporcionar descripciones sin atribuir significado, separar los propios sentimientos de los hechos observados y registrar hora, lugar y fecha y nombre del investigador que realiza la observación.

## Ventajas

Las principales ventajas son:

- Se aproxima a la realidad social observándola de modo directo, en toda su complejidad.
- Se describe en el momento exacto que está ocurriendo.
- Se puede realizar independientemente de que las personas estén dispuestas o cooperar o no.
- Facilita el acceso a datos restringidos.
- Refleja con mayor precisión los patrones reales de comportamiento.
- Permite una descripción ricamente detallada.

## Inconvenientes

Los principales inconvenientes son:

- El investigador puede no estar interesado en lo que ocurre más allá de un nivel superficial.
- Problemas cuando lo indagado no es observable directamente.
- Posible falta de espontaneidad.
- Tratamiento de casos únicos.

## Pasos en la realización de la observación

Los pasos que debe seguir la observación participante son los siguientes:

- a) Determinar el objeto, situación o caso (lo que se va a observar).
- b) Determinar los objetivos de la observación (para qué se va a observar).
- c) Determinar el modo de cómo se van a registrar los datos.
- d) Observar cuidadosa y críticamente.
- e) Registrar los datos observados.
- f) Analizar e interpretar los datos.
- g) Elaborar las conclusiones.
- h) Elaborar el informe de observación.

**Tabla10.1.** *Sugerencias para realizar observaciones.*

1. Solicitar permiso con antelación.
2. Elaborar guías de observación.
3. Incluir todos los aspectos relativos a la investigación.
4. Anotar cuándo suceden las cosas.
5. Observar y escuchar atentamente.
6. No influir en la conducta de las personas observadas.
7. Incluir en la guía de observación fecha, hora, lugar y persona que realiza la observación.
8. Fijar el tiempo de duración de la observación.

### **3. GRUPO NOMINAL**

La técnica de grupo nominal es una técnica que facilita la generación de ideas y el análisis de problemas. Esta técnica es útil para las situaciones en que las opiniones individuales deber ser combinadas para llegar a decisiones las cuales no pueden o no conviene que sean tomadas por una sola persona. Ella permite la identificación y jerarquizaron de problemas, causas o soluciones a través de consenso en grupos o equipos de trabajo. La técnica de grupo nominal procura asegurar que todos tengan la oportunidad de expresar sus ideas y de que la fase de recolección de datos, generación de ideas y la fase de evaluación estén separadas en el proceso de solución de problemas.

El nombre de grupo nominal describe lo básico del procedimiento, en lugar de la típica situación de intercambio libre de comunicaciones del pequeño grupo, aquí la comunicación es más parecida a la técnica Delphi que a la de un grupo presencial, pues apenas si hay tiempo libre para la comunicación entre los participantes, es decir, es sólo grupo de nombre. Esto se hace para evitar presiones tanto psicológicas como sociales que funcionan como dinámica de grupo en los intercambios comunicacionales propio de grupos pequeños. El ordenamiento de las intervenciones impide que todos intervengan a la vez, o que unos quiten la palabra a otros.

Por lo tanto, esta técnica se caracteriza porque tiene una fase de reflexión individual en la que se generan las ideas y, una segunda, en la que hay una puesta en común y discusión de las mismas para su evaluación y posterior ordenamiento.

Entre los objetivos que el grupo nominal se propone destacan los siguientes:

- a) Lograr una mejor obtención, procesamiento y aprovechamiento de los conocimientos distribuidos en un grupo.
- b) Intercambiar información.
- c) Conseguir el consenso.
- d) Facilitar la participación sirviendo de catalizador a los miembros de un grupo.
- e) Buscar soluciones, pues facilita reuniones más productivas gracias a una mejor identificación de los problemas.
- f) Tomar decisiones, reduciendo el riesgo de errores.

## Ventajas

Entre las principales ventajas hay que destacar:

- Facilita la recogida de propuestas de los componentes del grupo.
- Favorece la ordenación de las ideas por importancia.
- Estimula la participación de los miembros del grupo.
- Evita todo comentario valorativo o crítico durante la fase de producción de ideas.
- Proporciona a cada miembro un tiempo y una oportunidad para pensar.
- Evita el dominio de personalidades más fuertes sobre el resto.
- Reduce errores en la toma de decisión del grupo.
- Los participantes no sólo producen respuestas, sino que agrupan en una misma categoría las respuestas afines y establecen una ordenación entre las mismas.
- Incorpora técnicas de votación para conseguir un juicio grupal final.

## Inconvenientes

Entre los principales inconvenientes señalamos:

- Dominio de un líder.
- Falta de habilidad para describir los temas de discusión.
- Resistencias a participar en procesos estructurados de grupo.
- Falta de habilidad para conducir reuniones de este tipo.
- Desigualdad en la capacidad de expresarse de los distintos participantes.
- Timidez al exponer las propias ideas.
- Tamaño del grupo que podría dificultar la aplicación de la técnica.

## Proceso del grupo nominal

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. En silencio, cada uno escribe las alternativas que se le ocurren durante un tiempo que puede oscilar entre 10 ó 15 minutos.
2. Se forman grupos en torno a 6 personas.
3. El coordinador de cada grupo registra en un folio las ideas generadas en una rueda de intervenciones (sólo una idea por ronda) hasta

que se hayan listado todas. Durante esta fase no se hacen comentarios ni se discuten las ideas.

4. Cuando todas las ideas estén escritas, se inicia una discusión entre los participantes para aclarar dudas. Se puede modificar ahora alguna aportación.
5. De nuevo en silencio, cada asistente, en una octavilla ordena jerárquicamente las aportaciones que le parecen más interesantes.
6. El coordinador del grupo suma todas las votaciones individuales y se obtiene una jerarquía de ideas.
7. Se repite de nuevo el proceso hasta que se llega al final.

## Orientaciones para su aplicación

Sugerimos a continuación las siguientes orientaciones para su realización:

- a) *Tamaño del grupo*: grupos con máximo de seis personas cada uno.
- b) *Materiales*:
  - Una pizarra de cualquier tipo para anotar.
  - Papel y bolígrafo para los participantes.
- c) *Lugar*:
  - Salón con mesas para acomodar grupos.
  - Se aconseja sentar a los participantes en torno a mesas circulares.
- d) *Tiempo*:
  1. Varía evidentemente con la complejidad del tema. Pero si se hacen dos semis Sesiones puede pensarse en un tiempo de 1 a 2 horas y media.
  2. Es mejor hacer una reunión bien preparada y guiada que repetir muchas sesiones más cortas.

**Tabla 10.2.** Aspectos que mejoran la reunión.

- Conseguir un clima favorable que favorezca intervenciones creativas.
- Utilizar reglas democráticas de participación.
- Delimitar el papel del moderador. Aplicar técnicas que posibiliten la comunicación.
- Contar con distintos expertos en el tema a tratar.
- Aplicar métodos en la resolución de problemas.

## 4. TÉCNICA DELPHI

La técnica delphi fue desarrollada en 1950 por Dalkey y colaboradores y tiene por objetivo conocer la opinión de un grupo de personas en relación a un problema, sin que los integrantes se reúnan físicamente.

Linston y Turoff (1975) definen la técnica delphi como un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar un problema complejo.

El objetivo de la técnica es lograr un consenso fiable entre las opiniones de un grupo de expertos, a través de una serie de cuestionarios que se responden anónimamente. La técnica delphi se puede considerar como dentro de las técnicas de investigación exploratorias, que proporciona la base para futuras investigaciones.

Existe la variante *delphi online* que se diferencia de la técnica tradicional porque el canal utilizado no es el correo postal sino la tecnología web y el correo electrónico, con lo que se agiliza el proceso de recepción de información de los expertos.

Antes de iniciar un delphi se realizan una serie de tareas previas, como son:

1. Delimitar el contexto y periodo de tiempo.
2. Seleccionar el panel de expertos y conseguir su compromiso de colaboración. Las personas que sean elegidas no sólo deben ser grandes conocedores del tema sobre el que se realiza el estudio, sino que deben presentar una pluralidad en sus planteamientos. Esta pluralidad debe evitar la aparición de sesgos en la información disponible en el panel.
3. Explicar a los expertos en qué consiste el método. Con esto se pretende conseguir la obtención de previsiones fiables, pues van los expertos a conocer en todo momento cuál es el objetivo de cada uno de los procesos que requiere la metodología.

### Características

Sus principales características son:

1. Anonimato de los participantes, excepto el investigador.
2. La iteración, es decir, maneja todas las rondas (consultas) como sea necesario.
3. Retroalimentación controlada.
4. Se diferencia del grupo nominal en que no requiere la presencia física de los participantes.

5. Impide que un miembro del grupo pueda ser influenciado por otro.
6. Permite que un miembro del grupo pueda cambiar su opinión sin que esto suponga un cambio de imagen.
7. El participante tiene la tranquilidad de que si comete algún error, su equivocación no va a ser conocida por los demás.

## Fases

Las fases que sigue la aplicación de la técnica Delphi son las siguientes:

1. *Formulación de la pregunta:* se trata de determinar cuál es el problema que se va a debatir y, a continuación, concretar la pregunta que se va a realizar a los componentes del grupo.
2. *Selección de los participantes:* para esto se suele utilizar dos criterios, por un lado, el grado de conocimiento que las personas tienen en relación al problema planteado y, por otro, el interés en solucionar dicho problema. El grado de motivación de los participantes debe ser alto ya que la duración total del proceso puede oscilar entre 45 o 70 días.

En cuanto al número de participantes se recomienda que éste no sea superior al de 30.

3. *Primer cuestionario:* junto al envío del primer cuestionario éste debe ir acompañado de una carta de invitación, en la que se resalta la importancia de la invitación y agradeciendo la colaboración. También se le indicará el plazo de tiempo máximo de devolución. Una vez que los cuestionarios son recibidos se procederá al análisis de dichas respuestas:
  - a) Se confecciona una relación de soluciones y comentarios dados por los participantes.
  - b) Las respuestas que tengan un mismo significado se agruparán bajo un mismo enunciado.
  - c) Los comentarios recibidos se agruparán y se resumirán.
  - d) Se confeccionará una lista con todas las ideas generadas en el grupo.
4. *Segundo cuestionario:* en este segundo envío se facilitará a todos los participantes la lista total de ideas y comentarios generados a partir del primer cuestionario. De acuerdo con la lista, se le pedirá a cada participante que seleccione los diez ítems que considere más importantes y que los clasifique por orden de importancia. A cada ítem se le asignará

una puntuación que oscila entre 0 y 10, en función de la importancia que se le conceda. También en este segundo envío se les invita a los participantes que hagan los comentarios que consideren oportunos. La respuesta no se debe llevar más de 30 minutos.

5. *Tercer cuestionario*: se procederá de la misma forma que con el segundo, es decir, se les comunicará a los participantes los resultados del análisis de las respuestas del segundo cuestionario. Esta fase tiene como objetivo que cada participante, después de conocer la opinión del resto, revise sus respuestas y haga una valoración final en relación al problema planteado. Cada participante deberá seleccionar 10 ítems, valorándolos en orden decreciente de acuerdo con la importancia que le asigne a cada uno de ellos. Esta puntuación podrá o no coincidir con la anteriormente realizada. El análisis de los resultados se realizará de la misma forma que en la fase anterior. La respuesta a este cuestionario no deberá llevar más de 30 minutos.
6. *Informe final*: analizadas todas las respuestas del tercer cuestionario se procederá a realizar un informe final que incluirá una breve descripción del problema objeto de estudio, los pasos seguidos para su resolución y los resultados alcanzados. Este informe se remitirá a los participantes y se les agradecerá su participación.

**Tabla 10.3.** *Fases en la aplicación de la técnica delphi.*

1. Determinar el problema de estudio.
2. Selección del panel de expertos.
3. Elaboración de los cuestionarios.
4. Envío del primer cuestionario.
5. Respuestas al primer cuestionario.
6. Análisis del primer cuestionario.
7. Envío del segundo cuestionario.
8. Respuestas al segundo cuestionario.
9. Análisis del segundo cuestionario.
10. Envío del tercer cuestionario.
11. Respuestas al tercer cuestionario.
12. Análisis del tercer cuestionario.
13. Presentación de resultados.
14. Conclusiones.
15. Elaboración del informe.

## Aplicaciones

Entre sus principales aplicaciones destacan:

- Realizar pronósticos.
- Identificar problemas.
- Establecer metas y prioridades
- Resolver problemas.
- Aclarar posiciones y señalar diferencias entre distintos grupos de referencia.

## Ventajas

Entre las principales ventajas destacan:

- Los participantes se sienten libres en expresar sus opiniones, sin ser influenciados por la opinión mayoritaria del grupo.
- Permite la formación de un criterio con mayor grado de objetividad.
- El consenso logrado sobre la base de los criterios es muy confiable.
- Permite valorar alternativas de decisión.
- Evita conflictos entre expertos al ser anónimo (lo que constituye un requisito imprescindible para garantizar el éxito del método) y crea un clima favorable a la creatividad.
- El experto se siente involucrado plenamente en la solución del problema y facilita su implantación.
- No hay necesidad de desplazamiento, lo que permite la participación de sujetos que están alejados del centro de planificación.
- La necesidad de consenso obliga a un proceso de discriminación, selección y priorización de las soluciones aportadas.

## Limitaciones

Entre las principales limitaciones cabe señalar:

- El proceso se puede hacer largo lo que llega a provocar el abandono de algunos participantes.
- El consenso puede hacer que se rechacen algunas ideas interesantes por novedosas.

- Es muy laborioso y demanda tiempo su aplicación, debido a que se requiere como mínimo de dos vueltas para obtener el consenso necesario.
- Es costoso en comparación con otros, ya que requiere del empleo de: tiempo de los expertos, hojas, impresoras, teléfono, correo...
- Precisa de buenas comunicaciones para economizar tiempo de búsqueda y recepción de respuestas.
- Se emiten criterios subjetivos, por lo que el proceso puede estar cargado de subjetividad, sometido a influencias externas. De aquí la necesidad de aplicar varias vueltas.
- El equipo planificador debe tener una buena capacidad de síntesis de las respuestas recibidas.

**Tabla 10.4.** *Condiciones en las que se emplea la técnica delphi.*

- Cuando el problema no se presta para el uso de una técnica analítica precisa.
- Cuando se desea tener la heterogeneidad de los participantes a fin de asegurar la validez de los resultados.
- Cuando el tema a estudiar demanda la participación de expertos pertenecientes a distintas áreas de conocimiento.

## 5. ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La entrevista es la técnica más empleada en las distintas áreas del conocimiento. En un sentido general, se entiende como una interacción entre dos personas, planificada y que obedece a un objetivo, en la que el entrevistado da su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recoge e interpreta esa visión particular.

Cuando se habla de entrevista, con frecuencia se identifica en una técnica de investigación estructurada como las encuestas de actitud o de opinión y los cuestionarios. Sin embargo, cada vez más se va utilizando la entrevista en profundidad, también conocida como cualitativa, no estructurada, abierta o no estandarizada.

En la metodología cualitativa, la entrevista en profundidad se entiende como los encuentros reiterados cara a cara entre el investigador y el entrevistado, que tienen como finalidad conocer la opinión y la perspectiva que un sujeto tiene respecto de su vida, experiencias o situaciones vividas.

La entrevista en profundidad tiene mucho en común con la observación participante, pero se diferencia de ésta en el escenario y situaciones en los que tiene lugar la investigación. Mientras que los observadores participantes realizan sus estudios en situaciones de campos naturales, los entrevistadores realizan lo suyo en situaciones específicamente preparada. Además, el observador participante obtiene una experiencia directa del mundo social, mientras que el entrevistador obtiene esa visión mediante el relato del otro.

### **Características**

Sus principales características son:

- Pretende comprender más que explicar.
- No se espera respuestas objetivamente verdaderas, sino subjetivamente sinceras.
- El entrevistador adopta la actitud de “oyente interesado”, pero no evalúa las respuestas (no hay respuestas correctas).
- Se explora uno o dos temas en detalle.
- Permite el máximo de flexibilidad en explorar un tema.
- Favorece abordar nuevos temas a medida que salen.
- Obtiene información contextualizada (personas, lugar, etc.).
- Las respuestas son abiertas, sin categorías de respuestas preestablecidas.
- Las respuestas pueden ser grabadas con forme a un sistema de codificación flexible y abierto a cambios.
- Se da una relación de confianza y entendimiento.

### **Proceso de la entrevista**

El entrevistador debe preparar un guión y planificar cómo hará la entrevista. El tipo de pregunta a plantear depende de tres factores: la longitud de la entrevista, la naturaleza de las preguntas y la naturaleza de la investigación. De cualquier manera, la entrevista en profundidad debe pasar por las siguientes fases:

1°. *Fase introductoria*. Tiene por finalidad facilitar información al entrevistado del objetivo de la entrevista para que colabore y proporcione toda la información necesaria. Se debe iniciar con una serie de preguntas exploratorias que deben suponer entre 10 y 20 minutos. Las preguntas suelen ser directas y discurre con intercambios rápidos de preguntas-respuestas. En este sentido, se le informa de:

- El objetivo de la entrevista.
- El uso que se va a hacer de la información que facilite.
- Lo que se espera del entrevistado a lo largo de la entrevista.

2°. *Desarrollo*. Es la fase en que el entrevistador comienza a hacer preguntas de acuerdo con los objetivos de la investigación y se solicita al entrevistado que dé respuestas largas. Esta segunda fase puede llevar entre 20 y 40 minutos.

3°. *Final y cierre*. En esta fase se recoge información de gran calidad cualitativa, pues las preguntas suelen ser más abiertas y abstractas para ofrecer al entrevistado la posibilidad de hablar de lo que considera más importante. La duración suele ser de 20 a 40 minutos. La finalización de la entrevista debe realizarse haciendo un pequeño resumen del contenido de la misma y las aclaraciones que se consideren necesarias.

## **Cuándo utilizarla**

Esta técnica se sugiere utilizarla cuando:

- Se requiere conseguir información muy compleja.
- Se busca información confidencial o delicada.
- Se busca información de profesionales, y los cuestionarios estructurados son insuficientes.
- Se considera como fase previa a la elaboración de cuestionarios estructurados, para identificar contenidos a incluir.

## **Ventajas e inconvenientes**

### *Ventajas*

Entre sus principales ventajas señalamos:

- Es una técnica muy útil cuando se trata de analizar temas que exigen anonimato.
- Permite conocer en profundidad los temas y obtener información muy rica.
- Es una técnica muy válida cuando tenemos muy poca información sobre un tema y se quiere hacer una investigación exploratoria.

### *Inconvenientes*

Entre sus principales inconvenientes tenemos:

- El entrevistado puede tener dificultad para recordar, expresar detalles y datos sobre un tema.
- El investigador depende del entrevistado para llevar a cabo la investigación.
- La influencia del investigador puede afectar a la validez de los resultados.

## Habilidades de comunicación

Las principales habilidades de comunicación que se utilizan durante la realización de una entrevista son:

- *Clarificación:* se trata de resumir para sintetizar la comunicación para reproducirla de manera más clara y cristalina.
- *Síntesis:* se resume lo expresado verbalmente con la finalidad de poner de relieve los aspectos más esenciales de lo expuesto, además sirve para incitar al entrevistado a continuar la comunicación.
- *Señalamiento:* consiste en llamar la atención sobre aspectos que el entrevistado pasa más o menos “por encima”, con la finalidad de que repare sobre ellos.
- *Parafraseo:* el entrevistador repite con palabras diferentes el contenido del mensaje del entrevistado, reflejando hechos y sentimientos.
- *Escucha activa:* consiste en forzarse por comprender lo que el entrevistado está expresando y, además, que eso sea evidente para ella.
- *Silencio:* favorece la expresión y reflexión del entrevistado y transmite una sensación de tranquilidad y disponibilidad.

## Registro de la información

Las principales formas de registro de información son las siguientes:

- a) Utilización de *videocámaras* y *grabadoras de voz*. En este caso hay que evitar el bloqueo o rechazo del entrevistado. Se recomienda grabar la fecha, hora y lugar de la entrevista, así como cualquier información o dato relativo al contexto que pueda ayudar a la comprensión de la entrevista.
- b) *Tomar notas*. Igualmente, en este caso, también hay que evitar situaciones de bloqueo por parte del entrevistado. El investigador se limita a tomar notas rápidas de lo que va sucediendo, con la intención de reproducirlas o reestructurarlas posteriormente.

- c) *Registro posterior a la entrevista.* Consiste sólo en tomar unas breves notas durante el desarrollo de la entrevista para pasar, una vez finalizada, a registrar todos los aspectos que han tenido lugar durante la realización de la misma.

## Análisis e interpretación de los datos

Una vez que se ha registrado la información, comienza el proceso de análisis e interpretación del mismo.

El análisis tiene como objetivo acercarnos al mundo, a la experiencia vivida por el entrevistado. Para alcanzar este objetivo hay que seguir una serie de pasos:

- Hay que leer y escuchar reiteradamente la entrevista hasta familiarizarse y conocer los datos y los aspectos más importantes expresados por el entrevistado.
- El entrevistador reconstruye el mundo o la experiencia del entrevistado partiendo de la contextualización de la experiencia vivida.
- Se analizan los elementos, sucesos, momentos más importantes para el entrevistado. Se estudian los temas que más han aparecido o que más peso han tenido a lo largo de la entrevista.

**Tabla 10.5.** *Proceso de análisis de datos.*

1. Registrar los datos (tomar nota, grabar video, fotografía).
2. Escuchar y escribir la información.
3. Leer y organizar los datos (numerando, clasificando realizando comentarios u observaciones al lado).
4. Analizar los contenidos (establecer categorías, identificar categorías, buscar información a cada categoría, establecer subcategorías, escribir resúmenes, describir los resultados (semejanzas y diferencias)).
5. Interpretar los resultados.

## 6. GRUPOS DE DISCUSIÓN

Está formado por un grupo reducido de personas, que se reúnen para intercambiar ideas sobre un tema de interés para los participantes, a fin de resolver un problema o tratar un tema específico. La sesión está cuidadosamente planificada y se rige por las normas propias del proceso.

Entre sus características cabe destacar que un grupo de discusión tiene un cierto carácter de artificial, ya que se constituye a requerimiento del investigador, así no hay interferencias en la producción del discurso; se parece a un equipo de trabajo, pues tiene como finalidad producir algo para un objetivo determinado y, por último, los participantes expresan sus opiniones reguladas por el intercambio grupal. El grupo focal tiene, sobre todo, una finalidad práctica, mientras que el grupo de discusión está destinado a producir un discurso social que se deriva del consenso de los integrantes del grupo sobre un tema o situación propuesta.

El grupo de discusión se suele confundir con el *grupo focal* o *focus group*: ambas técnicas tienen forma conversacional, pero difieren en las bases teóricas en que se sustentan. El grupo focal encuentra su origen en la tradición norteamericana aplicada principalmente a los estudios sobre televisión y marketing, mientras que el grupo de discusión tiene su base teórica en las investigaciones europeas sobre el discurso social, con un fuerte componente psicoanalítico. En el grupo de discusión el moderador adopta una actitud en el grupo de discusión más distante y observadora, mientras que en el grupo focal es más activa y directiva. Además el número de participantes en el grupo focal es ligeramente mayor (entre 8 y 12) y en el grupo de discusión entre 5 y 10.

Los **objetivos** que pueden plantearse un grupo de discusión son los siguientes:

- Intercambiar información.
- Conseguir el consenso.
- Facilitar la participación.
- Buscar soluciones.
- Tomar decisiones.

## Ventajas

Entre sus principales ventajas destacan:

- Son fáciles de conducir y la actividad se realiza con pocos recursos.
- Permite estudiar temas y generar hipótesis.
- Proporcionan información en profundidad.
- Son muy flexibles en comparación con otras técnicas cuantitativas y cualitativas.
- Genera un contexto de interacción grupal como marco en el que se va a producir la información.

## Inconvenientes

Entre los inconvenientes destacan:

- Los participantes se pueden influir entre sí.
- Se pueden alejar del objetivo de la conversación.
- La artificialidad del contexto en el que se produce la información.
- Falta de validez y fiabilidad.

## Papel del moderador

Tras sentarse todas las personas en círculo, el moderador hará una introducción en la que debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Agradecer la asistencia a las personas.
- b) Explicar brevemente los objetivos del estudio.
- c) Dar orientaciones sobre la dinámica a seguir.
- d) Hace referencia a la confidencialidad y privacidad de la información que aporten los participantes.
- e) En caso de realizar una grabación, se pedirá previamente la autorización de los participantes.

Además, el moderador debe:

- Procurar que todos los componentes del mismo participen.
- Generar un ambiente de cordialidad y participación.
- Llevar el control del tiempo.
- Intervenir para la resolución de los nudos del discurso, aclarar puntos confusos, incompletos o contradictorios.
- Elegir, reflexionar e informar sobre el tema a tratar.
- No manifestar sus propias opiniones.
- Resumir los progresos del grupo.
- Elaborar las conclusiones.

## Papel de los participantes

- a) Tienen que ser homogéneos en cuanto a la edad, nivel educativo, etc., pero también se debe permitir un cierto grado de diversidad para enriquecer las aportaciones.

- b) Deben saber a escuchar a los demás.
- c) Deben favorecer las conclusiones ya que son el resultado de una discusión participativa y democrática.

### Desarrollo de la sesión

De acuerdo con el tema que se va a investigar se contacta con unas doce personas para que participen en el grupo. Estas personas son recibidas en un espacio adecuado y allí, durante una hora y media o dos, discuten un tema que el moderador propone.

La sesión pasa por las siguientes fases:

1. Planteamiento de los objetivos y elaboración de las preguntas.
2. Selección de los participantes de acuerdo a unas determinadas características.
3. Se nombra a un secretario.
4. El moderador formula con precisión el tema que se va a analizar.
5. Conjuntamente con el grupo, se establecen las normas a seguir.
6. Los miembros del grupo exponen sus ideas en un ambiente de respeto y cordialidad.
7. Se formula conclusiones, por consenso o por votación y se registran.

En el contexto de la investigación, para que la información adquiera un significado y resulte de interés de acuerdo con los objetivos planteados, el investigador deberá someter la sesión a un análisis. El análisis pasa por las siguientes fases:

1. Transcripción.
2. Clasificación en categorías relevantes.
3. Descripción.
4. Interpretación.

**Tabla 10.6.** *Modelo de de grupo de discusión.*

Propósito	Conocer la opinión de los docentes universitarios en relación a su evaluación
Cuestiones a debatir	¿Cuáles deben ser los indicadores para la evaluación del docente universitario? ¿Cómo mejorar la evaluación del docente? ¿Cuáles considera que son las competencias del buen profesor?

## Sugerencias para plantear preguntas

Para la realización de preguntas sugerimos lo siguiente:

- Usar preguntas abiertas, pues permite a los participantes determinar por sí mismos la dirección que pretenden dar a sus respuestas.
- Evitar preguntas que inducen a algún tipo de respuesta.
- Evitar preguntas que impliquen respuestas dicotómicas, es decir, las que pueden tener dos formas de respuesta.
- Pedir ampliaciones de la información, las ampliaciones o aclaraciones permiten obtener información adicional y eliminar comentarios ambiguos e imprecisos.

## 7. HISTORIA DE VIDA

De todas las técnicas de investigación cualitativa tal vez sea ésta la que mejor permita a un investigador acceder a conocer cómo las personas crean y reflejan el mundo social en el que viven.

La historia de vida se centra en un sujeto individual, una comunidad, un colectivo, etc., y tiene como elemento central el análisis de la narración que esta persona o grupo realiza sobre sus experiencias vitales. Hay historia de vida desde el momento en que un sujeto cuenta a otra persona un episodio cualquiera de su experiencia de vida. En resumen, podemos afirmar que la historia de vida se trata del relato de vida de una persona o de un grupo, en el contexto donde sus experiencias tienen lugar, registrado e interpretado por un investigador.

La historia de vida tiene relación con otras expresiones utilizadas como métodos biográficos, como las biografías, autobiografías, historias orales, etc., con las que establece algunas diferencias.

### Características

Entre sus principales características destacan:

- Es considerada una “fuente primaria”, pero tiene elementos incorporados por el investigador.
- Es elaborada por el investigador en torno a una fuente principal: una narrativa autobiográfica o un cuestionario abierto o cerrado.
- El investigador *planea* el levantamiento de la información y la presentación.

- El investigador selecciona el *tema central* y el *propósito* de la narrativa vital.
- El investigador selecciona la *secuencia* de la presentación de los datos.

## Tipos

Podemos diferenciar varios tipos posible de historia de vida:

- a) La *historia de vida completa* en la que el investigador abarca toda la experiencia memorable y comunicable en la situación de la investigación. La autobiografía producida junto al entrevistador abarca desde sus primeros recuerdos de infancia hasta el mismo momento de la conclusión de la entrevista. El investigador deberá elaborar un informe de reflexión, crítica y contextualización del texto oral, con la finalidad de comprender el sentido propio y particular de la experiencia personal relatada por el sujeto entrevistado.
- b) Las historias de vida *focales o temáticas* se centran en sólo un aspecto de la vida de la persona, es decir, aborda un sólo tema en el curso de la experiencia del entrevistado. Esto permite realizar una variante que serían las “historias de vida cruzadas” o “múltiples”, de personas pertenecientes a la misma generación, contexto, grupo social, etc.
- c) Un tercer tipo sería la construcción de historias de vida, ya sean “completas” o “parciales”, pero elaboradas por el investigador. Aquí la intervención intercalada del investigador en el texto autobiográfico del narrador es recurrente, y se hace presente en las aclaraciones, explicaciones, comentarios, citas, interrogantes, referencias cruzadas, etc. Lo importante es que no se sobreactúe en el texto del narrador por el afán conceptual de verificar y constatar hipótesis o conceptos teóricos.

**Tabla 10.7.** *Técnicas biográficas.*

*Autobiografía:* Vida de una persona escrita por ella misma. Está escrita en primera persona y hay una identidad entre el autor y el personaje principal.

*Biografía:* Fragmento de vida escrita en tercera persona, por lo tanto, cuenta la vida de una persona ajena.

*Relatos de vida:* Examinan un segmento de vida tal y como lo cuenta la persona en cuestión. Cuenta las experiencias personales de esa persona tal y como las ha vivido.

*Diarios:* Ofrecen un registro descriptivo de los fenómenos y de las respuestas personales ante las distintas situaciones de la vida. Suelen ser individuales.

## Fases

La elaboración de una historia de vida no es más que la reconstrucción en forma descriptiva densa de una experiencia humana. Así podemos afirmar que las fases por las que pasa coinciden con los pasos que se siguen al realizar una entrevista en profundidad.

- a) *Los preparativos*: corresponde a las fases iniciales de la investigación. En este momento debemos dar respuesta a preguntas como ¿a quién elegir?, ¿con qué criterio se hará esa elección? El criterio debe regularse en función de seleccionar a una persona que destaca por su marginalidad, por su excelencia, bien por su representatividad.
- b) *La recolección de datos*: para llevar a cabo este apartado debemos tener en cuenta cuestiones como “cómo me presentaré a mí mismo”, “cómo daré a conocer el objetivo de mi trabajo”, “cómo explicaré el criterio de selección”, “cómo registraré la información”, etc.
- c) *La duración*: aquí se trata de concretar el número de encuentros que serán necesarios
- d) *El análisis de datos*: es el estudio detallado de los datos que permite la elaboración de los conceptos y teorías. El análisis supone el procesamiento de los datos cualitativos (reducción y categorización), elaboración de conclusiones descriptivas y la interpretación que lleva a la construcción de conclusiones.

En resumen, la descripción que se recoge en el informe final explica las razones que llevan a estudiar el caso. La exposición de los datos se organiza en torno a la focalización en los momentos decisivos de la vida de la persona, familia o grupo. Se interpretan los significados de esos hechos y se relacionan con el contexto en la cual la vida de la persona, familia o grupo se ha desarrollado, además de los aportes teóricos del investigador. De esta manera, el investigador debe comprender, a partir de la información que tiene, la vida del sujeto en el mayor de ámbitos y situaciones posibles. El investigador debe ser capaz, además, de distinguir las historias particulares que le permitan ampliar el contexto de esa vida y de relacionar esos hechos con sus acontecimientos de manera que se obtenga una descripción lo más completa posible.

## **Ventajas**

Destacan las siguientes ventajas:

- Permite un acercamiento a lo acontecido a la vida de la persona que de otra manera sería casi imposible.
- Favorece conocer los pensamientos, los miedos, las esperanzas, los logros, las frustraciones, etc., de quienes lo han vivido.
- Se obtiene información de “primera mano”.
- Permite la complementariedad con otras técnicas de recogida de información.

## **Inconvenientes**

Destacan los siguientes inconvenientes:

- Los datos son enunciados verbales.
- Puede haber discrepancia entre lo que se piensa, se dice y se hace.
- Visión particular del mundo, de la vida.
- Disposición a colaborar por parte del sujeto.
- Problemas en cuanto a la validez y representatividad.
- Dificultad en el análisis e interpretación de los contenidos.

## **Elaboración de una historia de vida**

En la elaboración de una historia de vida hay que tener en cuenta:

1. Etapa inicial:
  - Definir los objetivos y el tema central.
  - Justificar el método seguido.
  - Determinar la unidad de análisis.
  - Recopilar documentación sobre el tema a investigar.
  - Buscar los informantes ideales.
2. Etapas siguiente (aspectos a pactar con los informantes):
  - La finalidad de la investigación.
  - La forma cómo se registrará la conversación.
  - El acceso que otras personas pueden tener a la información.
  - Preservar el tema del anonimato.
  - Publicación de la investigación.

## **8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Goetz, J. P. y LeCompte, M. D. (1998). *Etnografía y Diseño Cualitativo en Investigación Educativa*. España: Morata.
- Linstone, H. y Turoff, M. (Eds.) (1975). *The Delphi method: techniques and applications*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Rodríguez Gómez, G.; Gil Flores, J. y García Jiménez, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.