

METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL

Iván F. Rodrigo Mendizábal

El presente texto tiene como objetivo introducir de manera sintética a los enfoques y a las técnicas más usadas en la investigación social con orientación a la comunicación social. El énfasis, sin embargo, será en el ámbito de lo cualitativo que posteriormente se desarrollará con más detenimiento. Dada la amplitud de los aspectos que se reseñarán más adelante, se recomienda profundizar en la bibliografía que se cita al final de este trabajo o en otro caso recurrir a otras fuentes.

ENFOQUES O METODOS

1. Método cuantitativo

Aborda una determinada realidad desde el punto de vista estadístico o matemático y cuyos resultados pueden permitir la inferencia a todo el universo. Es :

- *Descriptiva* : expone las características fenómeno estudiado.
- *Explicativa* : señala y analiza tanto razones como causas que hacen al fenómeno.
- *Predictiva* : proporciona pautas de cómo se desarrollará el fenómeno en el futuro.

2. Método cualitativo

La investigación se realiza sobre elementos que no necesariamente son cuantificables, como ser la palabra hablada o escrita y la conducta directamente observable, codificando los datos obtenidos e interpretándolos. Es:

- *Indagatoria* : indaga sobre el fenómeno hasta sus elementos mínimos.

- *Interpretativa* : describe y comprende un objeto en su totalidad o sus aspectos concretos.

- *Particularizante* : los resultados no se pueden inferir a un universo.

3. Comparación de métodos

Cualitativo	Cuantitativo
Usualmente los resultados no se pueden inferir a toda la población.	Usualmente los resultados se pueden inferir a toda la población, porque para obtener la muestra se utilizan metodologías probabilísticas.
Suministra respuestas más detalladas a preguntas o problemas.	Las respuestas a preguntas o problemas son más generales.
Indaga por qué se está presentando un hecho o problema	Suministra información cuantificable sobre la magnitud de un problema, pero no suministra información acerca de por qué está ocurriendo.
Las pruebas estadísticas no se deben utilizar para los datos que emplea.	Estudia acciones o intervenciones.
Induce.	Deduca
Ayuda en la definición de hipótesis.	Suministra información para probar la hipótesis.
Explora.	Concluye.

Permite conocer tendencias, comportamientos, actitudes, etc..	Mide el nivel de las intervenciones, tendencias, actividades, etc.
---	--

(Cuadro de García Núñez, 1992)

4. La medición

Hay tres procedimientos fundamentales para obtener datos de la realidad :

- a) La medición mediante escalas, es decir, preguntas o reactivos que se busca que el investigado conteste. Las escalas son un conjunto de plantillas estructuradas y estandarizadas que incluyen respuestas o acciones predeterminadas.
- b) La formulación de preguntas, en el que el entrevistado responde de acuerdo con su experiencia personal), y
- c) La obtención de registros, que implica la observación de un fenómeno y su sistematización por medio de diferentes técnicas.

5. Tipología

Métodos cuantitativos	Métodos cualitativos
Encuestas	Observación
Análisis de contenido	Entrevista
	Grupo focal
	Estudios de caso
	Análisis de discurso

6. Dato

Sabino (1980) indica que el dato es cada uno de los elementos de información que son recogidos durante el desarrollo de la investigación.

Para la obtención de datos se recurren a todo tipo de fuentes, fundamentalmente personas, observaciones directas de situaciones, libros, documentos, etc.,... las cuales son también llamadas "unidades de datos", y en base a los cuales se realizan los análisis y se realizan las conclusiones del estudio. Por ejemplo, en relación a la encuestas, las fuentes a las que se recurren son las personas y grupos sociales (muestra) y los datos obtenidos son las respuestas que ellos han proporcionado.

ENCUESTA Y CUESTIONARIO

1. La encuesta

La encuesta es el método de investigación que nos permite requerir información a un grupo de personas significativo o muestra elegida. Cuando la información es obtenida de todas las personas que están involucradas con el tema de estudio el método se denomina censo. Para la obtención de la información se aplica un cuestionario estandarizado.



Los datos obtenidos o respuestas de las personas encuestas en relación al objeto de la investigación, y analizados cuantitativamente, pueden ser generalizables con cierto grado de precisión a toda la población. Por medio de la encuesta :

- Accedemos a la realidad por datos primarios y directos.
- Obtenemos de forma sistemática la opinión y conductas de los grupos sociales contra la tendencia del investigador de suponer algo.

- Los datos se ordenan en cuadros estadísticos lo que hace más fácil la medición y por lo tanto los resultados.

2. El cuestionario

El cuestionario es el instrumento de recopilación y de medición y que se caracteriza por una serie de preguntas ordenadas según una lógica. De acuerdo a cómo esté planteada la pregunta es que los resultados que se obtendrán ayudarán a completar la investigación.

Su diseño tiene que estar de acuerdo con el problema objeto de la investigación, el objetivo que se pretende alcanzar y las variables de la hipótesis.

3. Diseño del cuestionario

Como particularidades generales el cuestionario debe considerar (Muñoz Mellado, 1981) :

Macworld

1. ¿Cuál de las siguientes computadoras ha comprado usted durante los últimos tres años?

a. servidores de red Apple, de la serie Mac+, uadra, serie centris, serie II, serie power-Mac

b. de la serie Mac-Plus, serie II

c. de la serie Mac-Per Storm

d. de la serie Mac-powerbook, serie duo

e. otras Macs (se, se/30, plus, size, etc.)

f. ninguna de las mencionadas

2. ¿Recomienda usted comprar, especificar o probar software para macrocomputadoras y/o periféricos?

a. sí b. no (si es no, ¿cómo pasó o lo

3. Si es sí, por favor indique para cuántas computadoras personales Macintosh amplificará:

a. 1-3 b. 4-9 c. 10-19

d. 20-49 e. 50-99 f. 100-499

g. +500

*Ejemplo de modelo de formato
(Encuesta para solicitar información de productos/Fuentes: Rev. MacWorld, junio 1996)*

- Un número real de preguntas
- Una secuencia lógica de todas las partes
- Las instrucciones necesarias para el manejo de las preguntas y respuestas : que son leyendas escritas para que se pase a otras

preguntas; formas que indiquen el énfasis que tiene que ponerse en ciertas palabras, generalmente subrayándolas.

- Un adecuado espacio entre las preguntas : amplitud en la distribución de las preguntas y suficiente espacio para el registro de datos.

- Una buena diagramación.

El cuestionario tiene la siguiente estructura (Samaniego, 1968) :

Cuerpo 1

a) *Datos de registro y control* : título de la investigación, nombre del centro de investigación o investigador, dirección y a veces nombre del entrevistado, número del cuestionario, de la muestra y otros datos que el investigador requiera para el control de la investigación.

b) *Objetivos del estudio* : aquellos que se han escrito en el proyecto y a los que se quiere llegar

Cuerpo 2

a) *Preguntas demográficas* : las que tienen que ver con cuestiones más de situación del entrevistado.

b) *Preguntas introductoras o de motivación* : las que recaban información preliminar en relación a la investigación

c) *Preguntas del cuerpo del estudio* : las que nos ayudan a medir concretamente las variables

Cuerpo 3

a) *Cierre* : con espacios para observaciones del entrevistador para ser evaluados posteriormente como : observaciones sobre la cooperación del entrevistado, puntos de atención para futuras investigaciones y datos sobre la aceptación o rechazo de la entrevista.

Para el entrevistador

Observaciones generales sobre el entrevistado

1) Tipo de entrevistado

- a. De altas ingresos
- b. Clase media alta
- c. Clase media
- d. Clase media baja
- e. De pocos recursos

2) Trabajo con el entrevistado

- a. No cooperó en la entrevista
- b. No estaba muy seguro de las contestaciones
- c. Fue un buen colaborador
- d. Estaba seguro de las contestaciones
- e. La entrevista tuvo varias interrupciones
- f. En las contestaciones intervinieron otras personas

Ejemplo de modelo de cuerpo 3
(Fuente: *Manual de Investigación por Encuestas en la Comunicación / Ramiro Samaniego*)

4. Forma de las preguntas

Hay tres formas de redacción de preguntas (Muñoz Mellado, 1981) :

Pregunta estructurada

6. ¿Se producido la Institución que usted dirige algún tipo de video-cassette?
 Si No
 Si No
 (si es en favor devolver el cuestionario)

Pregunta abierta

7. Describa brevemente la metodología a seguir y seleccionen los contenidos de 1 video-cassettes:

Pregunta de selección múltiple

14. Indique los usos que usted les da a los video-cassettes:

Tipos de la escuela	Categorías Evangelización	Excm. de mas
Fórum, licencias		
Exposición de l		
Usos de exámenes, aperturas		
Comunicación de las de base		
Organización popular		

Tipos de preguntas
 (Encuesta por correo "Diagnóstico sobre producción y uso pastoral del video-cassette en América Latina/OCIC-AL, Caracas, 1985)

a) *Preguntas abiertas* : aquellas que permiten la libre respuesta del entrevistado.

- Su utilidad reside en el hecho de que se pueden obtener mayor cantidad de respuestas sobre un tema, además que permite hacer investigación en profundidad.

- Su desventaja es que las respuestas logradas deben ser recopiladas verbalmente y sintetizadas en el cuestionario por el entrevistador lo que le obliga a no tergiversar nada de lo dicho por el entrevistado.

b) *Preguntas estructuradas* : contiene ya las respuestas como alternativas fijas las cuales deben ser elegidas por el entrevistado.

- Su utilidad se basa en que las preguntas y respuestas son más fáciles de suministrar y recoger.

- Su desventaja es que no permite la indagación a profundidad.

c) *Preguntas de selección múltiple y combinadas* : en base a las dos anteriores, el entrevistado tiene unas alternativas que escoger y además debe responder ampliamente sobre su elección.

- Su utilidad está en el hecho de que puede ayudar a profundizar una parte del tema.

- Su desventaja radica en el hecho de que la sistematización de este tipo de preguntas es casi siempre más compleja.

5. Tipos de preguntas

Los tipos de preguntas en un cuestionario varían entre :

a) *Preguntas generales* : se caracterizan por ser de índole socio-demográfica, es decir, al inicio del cuestionario son preguntas que demarcan a quién, dónde y cuándo se hace las preguntas.

b) *Preguntas de información* : son aquellas por las que determinamos cuánto conoce el investigado del tema que se investiga.

c) *Preguntas de batería* : son aquellas que tienen carácter complementario al cuerpo de preguntas de información y que pueden estar entre las preguntas de información.

d) *Preguntas filtro* : son las preguntas subordinadas a otras preguntas. Una respuesta positiva da lugar a responder otra y una negativa da lugar a pasar a otro cuerpo de preguntas que no son las mismas que sin fueran por la vía positiva.

e) *Preguntas de actitud y de opinión* : son tratadas de forma de preguntas abiertas con el fin de indagar aspectos emotivos de la persona entrevistada. El fin es el de conocer su opinión.

f) *Preguntas de control* : son aquellas preguntas diseñadas para verificar la validez de las respuestas dadas por el entrevistado.

6. Codificación

Entendemos como codificación al proceso de preparación del cuestionario para que pueda ser procesado por una aplicación adecuada de computación antes de ser aplicado en campo. La codificación se refiere normalmente a la numeración o escritura de letras al lado de las preguntas y respuestas para que éstas puedan ser introducidas en la página de la aplicación respectiva.

7. Consideraciones respecto a la redacción de cuestionarios (según Tagliacardi, 1973)

Para la redacción de preguntas se debe tener en cuenta lo siguiente :

a) *Facilitar la memoria* : no debe fiarse uno demasiado de la memoria de los entrevistados. Deben, por ello, limitarse las preguntas al pasado inmediato, ayudando al entrevistado a retroceder paso a paso en el tiempo, para hacerle recordar la información que interesa.

b) *No se debe forzar a hacer cálculos* : para obtener contestaciones exactas con mayor facilidad es necesario concretar las preguntas.

c) *No hacer preguntas embarazosas* : si se desea conocer la frecuencia con que se bañan los individuos sería inconveniente e ingenuo preguntar directamente "?cada cuántos días se baña?", o peor aún : "Se baña usted todos los días?" Las respuestas serían, con seguridad, erróneas con exceso. Es por ello oportuno modificar

la pregunta de la siguiente forma : "Muchos médicos modernos sostienen que un número excesivo de baños es perjudicial para la salud. ¿Qué opina usted de estos y cuál es su experiencia personal?".

c) *No hacer preguntas que impliquen la respuesta* : es necesario no hacer preguntas que contengan potencialmente la respuesta. Si se dice "?Van ustedes al cine al menos una vez por semana?", muchos responderán que sí, solamente porque la pregunta ha sido hecha en forma que "provoca" una contestación afirmativa.

d) *Evitar errores en el tiempo* : al preparar un cuestionario se necesita tener en cuenta un error en que puede incurrirse fácilmente cuando se hace referencia a una época determinada ...La razón por la cual es preferible limitar generalmente la pregunta a épocas próximas, es que de esta forma se facilita la respuesta y no se obliga al entrevistado a realizar un esfuerzo excesivo de memoria.

e) *Uso de las respuestas preformuladas* : en muchos casos se duda si dejar que el entrevistado responda en los términos que él juzgue oportunos o si conviene insertar un conjunto de posibles respuestas, entre las que pueda elegir la que más concuerde con su opinión. Ambos métodos presentan ventajas e inconvenientes. Ciertamente, con el segundo sistema se proporciona una guía para la respuesta, se facilita y simplifica -y esto es importante- la clasificación de las contestaciones para la tabulación de los resultados finales.

f) *Evitar motivos emocionales* : ciertos nombres, expresiones o hechos pueden provocar reacciones psicológicas positivas o negativas y alterar la respuesta.

8. Pretest

Se entiende como pretest a la prueba piloto que se hace de la eficacia del cuestionario en un ámbito reducido semejante al de la muestra y en iguales condiciones como si se realizara el cuestionario total. A través de este sistema se puede observar incongruencias o deficiencias como también aciertos del modelo de cuestionario escrito.

OBSERVACION Y TECNICAS DE REGISTRO

1. La observación

La observación es el método por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sistematizan para desarrollar la investigación.



Sanchez Parga indica que este método es una "lectura lógica de las formas" y supone el ejercicio y "metodología de la mirada" (desconstrucción y producción de nueva realidad).

2. Informantes y datos

En la observación, la información (datos) se obtiene de los actores sociales que los denominaremos informantes. Si la observación se remite a objetos o fenómenos solamente aquellos se denominarán fuentes primarias. Y serán fuentes

secundarias a las personas que ayudan a complementar los datos en relación a las fuentes primarias que son objeto de investigación.

Las maneras o estrategias de obtención de datos se hace :

- solicitando información a los informantes seleccionados
- participando en la vida normal de una comunidad, observando sus actividades y recopilando los datos que se requiera.

3. Tipos de observación

3.1) *Observación objetivante estructurada o de laboratorio* : en ésta se establece un riguroso plan de observación y el diseño de instrumentos adecuados de acuerdo a lo que se quiere investigar lo que implica además una correcta y detallada recolección y sistematización de datos.

- La ventaja de este tipo de observación es que se atiende a objetivos concretos.
- La desventaja es que hay demasiada instrumentalización para obtener los datos.

3.2) *Observación objetivante abierta* : donde el investigador es un observador ajeno a lo que investiga y por lo tanto toma distancia en su modo de observación. Se realiza en medio natural y puede llegar a ser un tipo de observación exotista.

Es :

3.2.1) *Abierta* : se observa toda ocurrencia en un determinado momento y situación sin tener pauta estructurada. Sirve para comparar lo que se dice y lo que se hace.

3.2.2) *Semiestructurada* : en una variación de lo anterior, se tiene una pauta más o menos sistemática de lo que se quiere observar, pero se acomoda al tiempo real de los acontecimientos.

- La ventaja es que no se requiere del permiso de nadie para la realización de la investigación si es que la investigación está definida de esta manera.

- La desventaja es que existe un violentamiento de una realidad por una intervención no autorizada. Esto lleva a que la observación no sea necesariamente "objetiva".

3.3) *Observación participante* : el investigador es un observador declarado y aceptado por la comunidad. De esta manera, éste se conforma como uno más de la comunidad y participa y observa de todas sus actividades siempre y cuando aquellas no interfieran en la investigación como tal. La premisa básica de este tipo de investigación es la convivencia en el medio para el conocimiento del mismo. Es una manera de investigación a profundidad y ocupa por lo general un tiempo prolongado.

- La ventaja es que el investigador ya no es neutro en la realidad que interviene.

- Por otro lado se establece de manera visible una ética de la actuación del investigador : ello significa que el observador se atiene a las normas de la comunidad lo que equivale también a reconocer y aceptar lo que le es ajeno.

- La desventaja radica en que el observador confunda su rol y de pronto sea más importante la participación en la realidad que la propia observación.

En toda la práctica de la observación hay una cuestión ética el cual a su vez remite al dilema de la investigación como tal y al problema epistemológico de las ciencias sociales. Respecto de ello, Silvia Rivera Cusicanqui sintetiza el cuento de Jorge Luis Borges, "El etnógrafo", al inicio de su ensayo "El potencial

epistemológico y teórico de la historia oral : de la lógica instrumental a la descolonización de la historia" :

"Relata Borges que un estudiante de doctorado de una universidad norteamericana había sido inducido por su profesor al estudio de las lenguas indígenas y de los ritos tribales de una sociedad de indios de la pradera. Los secretos de los brujos indios -una vez analizados y vertidos en categorías aceptables para la comunidad científica permitirían al etnógrafo obtener el ansiado título doctoral y ganar un sitio de prestigio en la estructura académica oficial de su país. Murdock, así se llamaba el etnógrafo en ciernes ensayó por dos años la aventura de convivir con la tribu de indios de la pradera. Aprendió su idioma, "se cubrió con ropas extrañas, olvidó los amigos y la ciudad, llegó a pensar de una manera que su lógica rechazaba". Su compenetración con la cultura y cosmovisión indígena fue tan profunda, que "llegó a soñar en un idioma que no era el de sus padres". Fue iniciado por el principal ritualista de la tribu. Este, al cabo de un largo aprendizaje, le confió los secretos de la doctrina ancestral.

"Cuando el estudiante Murdock retornó a la "civilización" se presentó ante su profesor para declarar que conocía los secretos de la cosmovisión indígena, pero que no los revelaría a nadie. No escribió su tesis doctoral, se negó por el resto de su vida a hablar de esas experiencias, y terminó convertido en un oscuro empleado de biblioteca en una universidad local. Argumentando sobre su decisión, dijo : "El secreto, por lo demás, no vale lo que valen los caminos que me condujeron a él. Esos caminos hay que andarlos".

4. La observación y la entrevista

La entrevista es una parte concreta y esencial también de la observación en general. Se la aplica con más eficacia en la observación participante. Tiene sus ventajas :

- El investigador puede contrastar sus observaciones con la opinión de sus informantes.
- Se puede complementar con más datos la observación que se ha hecho.
- La modalidad más familiar de entrevista es la conversación.

5. Estrategias y técnicas de registro

El método etnográfico de registro es el más completo para la obtención de datos, puesto que por el mismo podemos llegar a profundizar el contexto socio-cultural de lo que se investiga.

Entre las estrategias tenemos :

- a) *Entrevista formal*: donde se requiere de información concreta del informante cuyas respuestas son registradas al detalle.
- b) *Entrevista informal*: donde se plantean preguntas abiertas de acuerdo a temas al informante. Las respuestas se registran en términos generales pero exige luego una revisión y reescritura de las mismas en una fase posterior.
- c) *Conversación*: aunque puede partir como en los dos casos anteriores de pautas, el desarrollo se ciñe a los datos que surgen lo que hace variar muchas veces la pauta original. En una conversación lo que prima es la informalidad y la libertad, no hay forzamiento al informante para la obtención de datos.

d) *Observación* : donde se sigue con sumo cuidado y atención los acontecimientos de una comunidad o los actos de una persona.

e) *Grupos focales* : que es básicamente el trabajo con un grupo escogido de la comunidad. Con ellos se puede revisar parte de la información obtenida.

Entre las técnicas de registro tenemos :

a) *Diario de campo* : que es un cuaderno de anotaciones donde se escribe lo que se observa. Se recomienda por lo menos tener algún número de cuadernos cada uno para uso diferente en el trabajo de campo.

b) *Fichas* : que ayudan a la organización del trabajo y la recolección de información.

#Trabajo hecho * Trabajo por hacer

Abreviación nombre	Nombre	Profesión	Dirección	Contacto establecido	Se puede relacionar	Informaciones espec.
IRM	Iván Rodrigo M.	Comunicador	Av. 10 Agosto 7908	*	1, 5	#
CA	Carlos Albuja	Médico	C. Riobamba 101	#	2	
ARM	Alvaro Rodríguez M.	Cineasta	Av. 3 y 10	*	1, 3, 6	*
AB	Ana Barbery	Socióloga	C. Bromelias 333 y	*	2, 5	*

			Retamas			
--	--	--	---------	--	--	--

(Modelo de ficha de informadores)

El diagrama muestra un modelo de ficha de informadores con tres secciones principales:

- Magnitud:** Incluye un encabezado con el título "Magnitud" y una tabla con columnas para "Fecha", "Lugar", "Categoría", "Descripción" y "Suma".
- Fonología:** Incluye un encabezado con el título "Fonología" y una tabla con columnas para "Fecha", "Lugar", "Descripción", "Objeto" y "Suma".
- Objetos:** Incluye un encabezado con el título "Objetos" y una tabla con columnas para "Fecha", "Lugar", "Descripción", "Objeto" y "Suma".

Debajo de las tablas, se muestra un gráfico de líneas que representa un perfil de terreno o un tipo de registro de datos.

Modelo de fichas s/Robert Cresswell (Útiles de encuesta y análisis antropológicos)

c) *Registro sonoro* : implica no solo la grabación de la voz humana sino también los sonidos, música, etc.

d) *Fotografía* : Marcel Mauss recomienda que las fotografías deben ser tomadas en forma natural, lo que equivale a descartar las posadas. La técnica implica a su vez el registro pormenorizado de las fotos que se hacen en fichas y en el diario de campo.

e) *Cine y video* : lo mismo que el anterior, se registran los acontecimientos de la forma más natural posible. Pero también cabe organizar el espacio físico de grabación/filmación principalmente cuando hay testimonios y ello puede estar sujeto a la decisión de lo que quiere la comunidad o cómo quiere ser retratado entrevistado.

6. Recomendaciones sobre el registro

Es importante obtener el permiso de las personas que actuarán como informadores y de la comunidad para el registro de imágenes y sonidos. Para ello es necesario hacer conocer a las personas que se procederá a registrar con cierto tipo de instrumento (cámara fotográfica, cámara de video, etc.)

Es imprescindible utilizar equipos de calidad para tener buenos registros y no desvirtuar el registro mismo.

Para el video y el cine es necesario conocer de su manejo técnico como mínimo de tal manera que los registros tengan angulaciones, aproveche la luz, etc. de la persona o hecho grabado.

Se requiere respetar el tiempo real del fenómeno o persona para la observación. De esta manera, la observación puede ser instantánea (siempre y cuando haya muestreo), puede ser por intervalos (para ver el proceso) o, continua (cuando la observación es participante).

7. Sistematización de datos

Los datos obtenidos tienen la siguiente tipología :

a) *Datos directos* : obtenidas por las grabaciones o la síntesis de las palabras del informante. En este caso los datos directos son transcritos de sus soportes originales (cassette de audio, videocassette, etc.)

b) *Datos indirectos* : por anotaciones durante el proceso o posterior a él en el Diario de campo y las Fichas.

c) *Datos traducidos* : las traducciones si en caso el informante ha empleado otra lengua y el investigador tiene como lengua materna una diferente. En esta situación, el registro que se haga debe ser obligatoriamente en el idioma original.

Los datos deben reunirse y sistematizarse de acuerdo a los fines de la investigación. Los datos directos son transcritos a texto y de esta manera se obtienen datos transcritos. Para la transcripción de palabras (que incluye la palabra oral y la palabra-acción del actor social -que se puede ver en el video o el cine-) se requiere respetar todos los elementos de sonido que se han registrado.

- El texto obtenido se guarda como original y se crea a partir de él una copia. Con esta copia se deberá trabajar.
- En el texto copia se señalan los temas y subtemas.
- Cada tema y subtema a su vez son cortados para pasar a archivos organizados de tipo temático de acuerdo a la investigación. Estos a su vez contienen los datos de las Fichas y de los apuntes del Diario de campo.

Respecto de los datos de imagen que se obtienen, estos deben ser tratados de otra manera. Existen diferentes métodos para sistematizar imágenes de acuerdo a los fines de la investigación. Lo más aconsejable es que el investigador diseñe el suyo propio considerando lo que le interesa resaltar como datos y los objetivos de su investigación.

LA ENTREVISTA

1. Definición

La entrevista es una técnica personal que permite la recolección de información a profundidad donde el informante expresa o comparte oralmente y por medio de una relación interpersonal con el investigador su saber (opiniones, creencias, sentimientos, puntos de vista y actitudes) respecto de un tema o hecho. Lo más importante en esta técnica es particularmente la forma de hacer las preguntas. Sus componentes son :

- Una guía de preguntas
- La interrelación entre dos personas para indagar un tema
- Una modo de registro de la información

2. Características

La entrevista es fundamentalmente cualitativa porque :

- El informante tiene más posibilidades de expresión lo cual lleva a que se puede comprender más sus puntos de vista, actitudes, sentimientos, ideas, etc.
- Es un medio de hacer investigación a profundidad (contrariamente al método de la encuesta).
- Las preguntas que se hacen son abiertas y las respuestas pueden abrir más posibilidades de indagación (contrariamente al suministro de respuestas ya estructuradas de la encuesta). Así, las preguntas no son necesariamente estandarizadas.

Estas posibilidades hacen que la entrevista sea un método más completo pero parte de su éxito radica en el diseño y formulación de preguntas. A medida que se formulan las preguntas, se establece un proceso de interrelación con el informante a quien se le pueden ir preguntando más aspectos para aclarar o ampliar sus respuestas.

Si bien parte de su éxito es la formulación de preguntas, la otra es la manera de registrar la información (y también su procesamiento). Importa, en este sentido, obtener la información con la mayor exactitud posible y evaluarla críticamente en el mismo momento que se la recibe (de acuerdo a su pertinencia con respecto de la investigación).

3. Tipos de entrevistas cualitativas

3.1) *Informal o conversacional* : donde el investigador interactúa con el informante. Allá el primero genera preguntas de acuerdo al desarrollo de la conversación. Aunque se supone que se parte de una guía general de preguntas, ésta finalmente no se cumple puesto que lo que determina esta modalidad es la flexibilidad y la creatividad del investigador.

- Una característica concreta de esta modalidad es que no necesariamente se dirige a recolectar información sino también a conocer al otro. En este sentido el rol del investigador radica en el compartir.
- Este tipo de entrevista es más válida en el contexto de la investigación participante

3.2) *Semiestructurada y esquemática* : parte de una pauta o guía de preguntas con los temas o elementos claves que se quieren investigar o profundizar luego de una exploración previa con el informante. Las mismas preguntas pueden ser planteadas de diferente manera a varios informantes si es el caso : esto implica que no hay secuencia en el orden de la pregunta y depende mucho de las respuestas dadas.

- El marco de realización de este tipo de entrevistas debe ser abierto y en un ambiente de cordialidad. Para ello debe existir una relación de empatía con el informante.

3.3) *Abierta estandarizada* : se parte de un cuestionario que contiene preguntas iguales para todos los informantes.

- Es más empleada en el método de la encuesta.
- Sirve para hacer comparaciones de respuestas de diferentes personas.

3.4) *Etnográfica en profundidad* : su objetivo es llegar a profundizar un tema hasta el máximo. De esta manera se pueden emplear diversos recursos o métodos para lograrlo. Se realiza a personas concretas en forma individual y muchas veces exige tratar ciertos temas de manera confidencial.

- Su eficacia está en el hecho de que requiere un largo tiempo y paciencia para recolectar la información porque requiere adaptarse a las condiciones y horarios de los informantes.

- Es muy característica de la investigación participativa.

En un proceso de indagación u observación, es probable que algunos de estos tipos sean empleados a la misma vez.

4. El entrevistador

El entrevistador es el investigador o una persona preparada para el efecto quien tiene como principal tarea la recolección de datos por medio de preguntas diseñadas anteladamente o preguntas emergentes en el mismo acto de interacción con un informante.

Para un caso general de entrevistador en el marco de una investigación no etnográfica (observación participante), Tagliacardi (1973) recomienda como requisitos exigibles :

a) Buena educación y cultura media

b) Buena presencia y modales agradables capaces de inspirar confianza al entrevistado.

c) Soltura en el lenguaje y aptitud de encontrarse bien lo mismo con personas de alto nivel que con personas de nivel inferior.

d) Espíritu de observación tal que saque provecho de cualquier cosa que pueda captar en el curso de la entrevista.

e) Absoluta honestidad en el cumplimiento de su trabajo

f) Precisión en el trabajo [implica capacidad de memoria para poder luego sintetizar lo dicho por el entrevistado]

g) Imparcialidad. El entrevistador no debe nunca influir con opiniones personales las de la persona que está entrevistando.

5. Técnicas para la construcción de preguntas y recolección de respuestas

Existen diversas recomendaciones que deben ser empleadas para la construcción de preguntas en una entrevista. Sintetizamos algunas :

a) *Preguntas directas* : se refieren a lo que se investiga.

b) *Clarificación* : son preguntas que permiten aclarar lo que se dijo.

c) *Parafraseo* : se repite en forma de pregunta lo que el informante dijo.

d) *Eco* : igual que el anterior pero esta vez empleando las mismas palabras del informante.

e) *Profundización* : por medio de preguntas se insiste en parte de lo que dijo el informante para conocer mejor aquello.

f) *Confrontación* : preguntas u observaciones que se realizan en el momento de la entrevista para subrayar una discrepancia o distorsión.

En cuanto a pronunciar las preguntas a los informantes :

g) *No a la interpretación* : las preguntas si están escritas en un cuestionario y son pronunciadas por entrevistadores contratados, deben ser respetados por éstos. De lo contrario puede provocar distorsiones en las respuestas.

h) *Dobles preguntas* : no incluir dos preguntas en una sola puesto que complica más el trabajo de campo e incluso no es fácil para el

informante su desarrollo (hay quienes se pierden en la misma respuesta y ni siquiera responden la pregunta).

En cuanto al registro :

i) *Anotación o grabación* : en entrevistas de todo tipo es recomendable hacer una grabación previa autorización del informante. Si no se obtiene dicha autorización, es menester anotar todo de manera sintética. Para ello, si el investigador hace anotaciones erróneas no debe borrarlas sino solamente tacharlas y continuar con sus anotaciones.

j) *Resumen* : si es que se han hecho anotaciones, es menester leer la síntesis al informante a fin de que éste de su aprobación a su versión.

6. Transcripción y procesamiento de la entrevista

Los instrumentos de registro audio-visual como el magnetófono o el video son valiosos para recoger con fidelidad la entrevista y su desarrollo. Si bien, se puede recurrir a la libreta de notas para obtener los datos que se dan mediante la entrevista, muchas veces es muy difícil obtener las palabras exactas del entrevistado o si es que se las obtiene uno corre el riesgo de no transcribirlas en su real magnitud dado que el entrevistado muchas veces está concentrado en su respuesta.

Una vez grabada la entrevista es menester transcribir la entrevista con todos los detalles posibles y procesar de acuerdo a las variables de la investigación u otros puntos de interés que señale el investigador.

Para todo este proceso se emplean con más eficacia aplicaciones de computadora como un procesador de palabras y una base de datos. Existen aplicaciones más especializadas que ayudan en este proceso de sistematización de datos : por

ejemplo, para PC existe "Ethnograph 4.0" y para Macintosh "HyperQual2" y "HyperSoft".

```

CODING DATA FILE: CASE42
*PROGRESS STAFFING OF EARL MICHAELS      1
#-PAT ID      $-PAT REV
MD: Okay. Earl Michaels. Okay, Oh,      3 -#-$
  You staffed him last week. Okay --    4 -# 1
                                           ;
#-PROBLEM
  Okay, he's got some musculoskeletal   6 -# 1
  problems. What are you doing in       7 -# 1
  physical therapy?                      8 -#-$
                                           ;
†-TREAT      $-EVIDENCE
PT-1: Relaxation, muscle stretching --   10# -$
                                           ;
#-MOTIVE      #-PAIN
PT-3: He's well motivated and he's      12 -# 1
  ready to get better. I think he's     13 | 1
  tired of the life style that he's been 14 | 1
  living. He's shown -- (----) pain     15 | 1
  slips steadily decreasing (----).     16 -#-$
                                           ;
#-DIAGNOSIS
MD: Are you all clear on what the final 18 -#
F1=Help F2=Print F3=Find F4=Goto F5=Menu F6=Uicu F8=Code ESC=Exit

```

(Modelo de transcripción de una conversación/estudio de caso médico/diálogo entre doctor (MD) y terapeuta (PT)/Ejemplo de "Ethnograph"/John Seidel, 1995)

METODOS GRUPALES

1. Definición

Llamamos métodos grupales a aquellos por los cuales analizamos el comportamiento de un objeto o un grupo social predeterminado o los efectos que causan sobre estos determinados factores o eventos o la agrupación de una muestra de la cual se obtienen datos específicos a la investigación. Para ello, se diseñan espacios o situaciones de control o de recolección de datos. Su empleo depende de los objetivos del investigador. Los métodos de grupo nos permiten :

- Conocer conductas y actitudes sociales lo que ayuda a obtener mejor información respecto de un hecho o producto. Está claro que en la realidad tales conductas y actitudes no podrían observarse en su totalidad pero sí cuando hacemos un grupo controlado.
- Obtener mayor cantidad y variedad de respuestas que pueden enriquecer la información.

- Comparar resultados respecto de otros grupos con similares o no similares condiciones.

2. Técnicas grupales en relación a los objetivos de la investigación

Los datos obtenidos estarán en relación a lo que se busca en la investigación. Esto quiere decir que la característica propiamente de composición del grupo no interesa en primera instancia. Considerando esto, se puede pensar a los grupos como fuentes de datos en los siguientes casos :

- a) *Grupo generador de ideas bajo Brainstorming* : se requiere que el grupo plantee ideas sobre un determinado tópico.
- b) *Panel* : es el requerimiento por diversos métodos de información y de forma sistemática a personas escogidas y expertas sobre un tema.
- c) *Grupo de experimentación* : se controla exhaustivamente las respuestas o reacciones de un grupo o objeto respecto de una situación.
- d) *Grupo de discusión* : se pretende conocer a través de un grupo actitudes o comportamientos frente a una situación determinada. Acá cada uno representa un rol asignado.
- e) *Grupo focal* : se requiere todo tipo de información de un grupo respecto de un tema. Ellos plantean ideas, hacen preguntas, infieren, etc.

3. Estructuración de la investigación mediante grupo

Cualquier tipo de grupo se estructura de acuerdo a los siguientes parámetros :

- Determinación del grupo

- Explicación de objetivos, presentación de participantes y definición de reglas.
- Intervención de un guía o moderador además de uno o dos observadores adicionales.
- Conducción hacia conclusiones y/o síntesis o sugerencias.
- Análisis de resultados ya sea con los componentes del grupo, otro grupo o solamente los investigadores.

4. Explicación de las técnicas

4.1) BRAINSTORMING : El brainstorming o lluvia de ideas es un técnica por la cual se obtienen ideas concretas referente a un tema. Por medio de él podemos conocer diferentes opiniones que tienen los componentes de un grupo respecto de un tema. El número de este grupo no debe pasar de las 12 personas.

Hay dos tipos de brainstorming :

- *Lluvia de ideas colectiva* : los componentes exponen sus opiniones abiertamente en una sesión y el moderador escribe cada una de ellas en una pizarra.
- *Lluvia de ideas por tarjetas* : a los componentes se les pide que escriban sus ideas en tarjetas de colores las cuales una vez llenadas se ordenan en espacios ya sea prefijados o que se fijan en el momento.

Procedimiento :

+Etapa 1 :

- El moderador hace preguntas concretas. Por cada pregunta que se emita se debe obtener una respuesta. No se deben plantear diversas preguntas a la vez.
- Cada participante dice o escribe una idea u opinión a la vez. Se debe fijar a cuántas veces tienen derecho los participantes para emitir sus opiniones.
- Cada idea u opinión es anotada o las tarjetas son puestas en la pizarra por el moderador. Se puede fijar un cierto orden de anotación de ideas : por temas o por columnas, etc.
- No se admite la discusión o debate en esta primera etapa.

+Etapa 2 :

- Una vez expuestas y anotadas las ideas u opiniones (o puestas las tarjetas), el moderador abre el debate.
- Las ideas que se vierten en esta segunda etapa también son anotadas en forma de conclusiones.

4.2) PANEL : La técnica consiste en la elección y compromiso de un grupo de personas o familias de forma permanente a través de quienes se obtienen periódicamente los datos que interesan a la investigación.

La técnica tiene tres componentes :

- Un cuestionario o planillas que son entregadas a los componentes. El cuestionario es indudablemente un modo de recolección de datos reactivo pero otro tipo de planillas donde se permita la opinión abierta de los informantes y escritos por ellos mismo es oportuno.

- El compromiso para que los componentes llenen tales cuestionarios y planillas en forma periódica recogiendo ellos mismos sus observaciones sobre su comportamiento.
- Un sistema de incentivo o premios para que los componentes continúen cooperando.

4.3) GRUPO DE EXPERIMENTACION : Es de tipo laboratorio por lo cual no refleja necesariamente la vida real, sino que se la simula en condiciones concretas. Se aplica concretamente para observar actitudes o comportamientos de grupos sociales o personas frente a fenómenos concretos y se las sistematiza periódica o únicamente. La modalidad más concreta de esta técnica se aplica cuando previa a una encuesta general a aplicarse en campo, se hace una encuesta experimental con un grupo determinado para saber de su aplicabilidad.

4.4) GRUPO DE DISCUSION : El grupo de discusión es una técnica que permite conocer y analizar concretamente los discursos sociales de grupo. Para ello, el grupo desarrolla sus propios roles y se les asigna roles concretos en el mismo marco de su acción cotidiana. En este nivel lo que se trata de observar son las representaciones sociales y los discursos o expresiones ideológicas emergentes en relación a un tema investigado.

El grupo de discusión también es conocido como "sociodrama" y también lo podemos llamar representación institucional puesto que es más aplicable al análisis de instituciones (sus relaciones internas y sus discursos).

La técnica tiene dos componentes básicos :

- El individuo es integrado al proceso de investigación.
- Toda la investigación motiva la reflexividad.

El diseño de la técnica pasa por :

- *La formación del grupo* : éste no debe contener más allá de las 6 personas y con características concretas como ser que sus

condiciones no sean desiguales o no haya rivalidades entre unos y otros.

- *El control del funcionamiento del grupo* : entre otras la representación y discusión no debe exceder la hora y media. Deben haber un moderador y un asistente, pero todos deben estar integrados al grupo.

- *El registro de la representación* : todo el proceso es grabado en audio y video además que se anotan todas las respuestas y actitudes.

- *La interpretación y análisis del discurso del grupo* : que es básicamente la etapa posterior a la representación. Algunas veces el moderador al final de la representación hace algunas interpretaciones intuitivas, pero ya posteriormente éstas y el producto del registro y sus observaciones permiten un análisis y evaluación a profundidad.

Procedimiento :

- Un contactador entabla comunicación con determinadas personas. Les explica los propósitos de la investigación o el problema del cual se parte y se le pide su colaboración.

- Se reúne al grupo y se le vuelve a recalcar las explicaciones dadas. Se les asigna roles.

- El moderador orienta la dinámica de la reunión, pero también tiene un rol dentro del grupo.

- Cada uno representa e interactúa.

- Se abre un debate sobre los roles representados.

- Todo el proceso es registrado para su posterior descodificación.
- El moderador propone algunas interpretaciones.
- La posterior etapa es de escritorio con el equipo de investigadores. Todo el marco de trabajo tiene que ver con expresiones prosódicas, kinésicas y proxémicas y sobre un marco teórico que se construye.

4.5) GRUPO FOCAL : El grupo focal también se denomina "entrevista exploratoria grupal" o "focus group" donde un grupo reducido (de 6 a 12 personas) y con la guía de un moderador, se expresan libre y espontáneamente sobre un tema. Usualmente se emplea más de un grupo focal para el cubrimiento de un tema. Para la conformación de los grupos los participantes no deben conocerse. Los grupos focales se utilizan para :

- Ayudar a enfocar mejor una investigación o para ayudar a ubicar mejor un producto.
- Obtener datos sobre actitudes respecto de un tema o producto.
- Conseguir mayores ideas para desarrollar estudios posteriores.

Procedimiento :

- En sesión preparatoria se aclaran los objetivos de la reunión.
- Se prepara una guía de preguntas (no hay cuestionario formal)
- Invitar a las personas a un lugar de reunión
- Explicar a los participantes de la reunión los temas de la discusión.
- Abrir la sesión (acá el moderador tiene un rol importante en la animación de la reunión : se debe tender a que todos expresen sus opiniones)

- Establecer un tiempo de reunión : una hora y media es lo más apropiado para el desarrollo de la reunión.
- Registrar las respuestas, los comportamientos y actitudes.
- Al cierre de la sesión, los organizadores pueden entregar regalos como gesto de agradecimiento.

Algunas técnicas que ayudan a obtener mejores datos en el proceso de la discusión son (según Susan Scrimshaw y Elena Hurtado, 1988) :

a) Clarificación : Después de que la pregunta haya sido contestada por el participante, se puede repetir dicha repuesta a fin de clarificar o profundizar más en el tema.

b) Sustitución : Es un cambio en la presentación de la pregunta, usando algunas palabras diferentes, pero sin variar el sentido de la misma. El animador debe estar seguro que la forma en que se formula la pregunta no sugiere en sí una contestación determinada.

c) Reorientación : Esta técnica ayuda a animar la discusión entre todos los participantes.

d) El experto : Es preferible que personas "especializadas" [autoridades, etc.] ...no asistan a las reuniones.

e) El participante dominante : Cuando en el grupo exista un participante dominante, el facilitador puede solicitar una participación más activa del resto.

f) El que no participa : Para animar a un participante apacible, el facilitador debe dirigirse directamente a él utilizando su nombre y puede abiertamente solicitarle su opinión.

BIBLIOGRAFIA

Achig S., Lucas

1986 Metodología de la investigación social. Ed. Universidad de Cuenca. Cuenca-Ecuador.

Alvarez, M. de la Luz

1995 Técnicas más utilizadas por los estudios cualitativos. S/E y S/L (documento)

Andrade, Sally J. & Shedlin, Michele G.

1987 Métodos cualitativos para la evaluación de programas. Ed. Pathfinder. S/L (documento)

Colina, Carlos Eduardo

1994 La comunicología y el método de grupos de discusión. En Rev. Comunicación #87. Ed. Centro Gumilla. Caracas.

Cresswell, Robert & Godelier, Maurice

1981 Utiles de encuesta y análisis antropológicos. Ed. Fundamentos. Madrid, 1981.

Folch Lyon, Evelyn & Frost, John

1981 Focus Group Research. Rev. Studies in Family Planning, vol. 12 #12, dic. 1981. S/E y S/L (Documento)

García Núñez, José

1992 Evaluación de programas de planificación familiar. Guía detallada para administradores y evaluadores. Ed. Pathfinder Internacional-Profamilia. Bogotá.

Mauss, Marcel

1971 Introducción a la etnografía. Col. Fundamentos. Ed. Itsmo. Madrid.

Muñoz Mellado, Julio E.

1981 Investigación por encuestas. Escuela de Periodismo y Comunicación de Masas, Universidad de Minnesota. Seminario sobre Planificación e Investigación de la Comunicación. CIESPAL. Quito. (Documento)

Muriel, María Luisa & Rota, Gilda

1980 Comunicación institucional : enfoque social de relaciones públicas. Col. Intiyán #12. Ed. CIESAL. Quito.

Rivera Cusicanqui, Silvia

1988 El potencial epistemológica y teórico de la historia oral : de la lógica instrumental a la descolonización de la historia. En Rev. "Temas sociales" #11. Ed. Universidad Mayor de San Andrés, Carrera de Sociología. La Paz.

Rossi, Ino & O'Higgins, Edward

1981 Teorías de la cultura y métodos antropológicos. Ed. Anagrama. Barcelona.

Sabino, Carlos A.

1980 El proceso de investigación. Ed. El Cid. Bogotá.

Samaniego, Ramiro

1968 Manual de investigación por encuestas en la comunicación. Ed. CIESPAL. Quito.

Sanchez Parga, José

1989 La observación, la memoria y la palabra en la investigación social. Ed. CAAP. Quito.

Scrimshaw, Susan M. & Hurtado, Elena

1988 RAP : Procedimientos de asesoría rápida para programas de nutrición y atención primaria de salud (enfoques antropológicos para mejorar la efectividad de los programas). Ed. Centro de estudios latinoamericanos de UCLA, Universidad de California, Los Angeles.

Seidel, John, Freise, Susane & Leonard, Christopher

1995 The ethnograph V4.0. Ed. Qualis Research Associates. Amherst, MA.

Tagliacarne, Guglielmo

1973 Técnica y práctica de las investigaciones de mercado. Ed. Ariel. Barcelona.

Texto escrito entre julio y diciembre de 1996.

Original file name : Métodos y técnicas.rtf

This file was converted with TextToHTML - (c) 1995 [Logic n.v.](#) - [Kris Coppieters](#)
