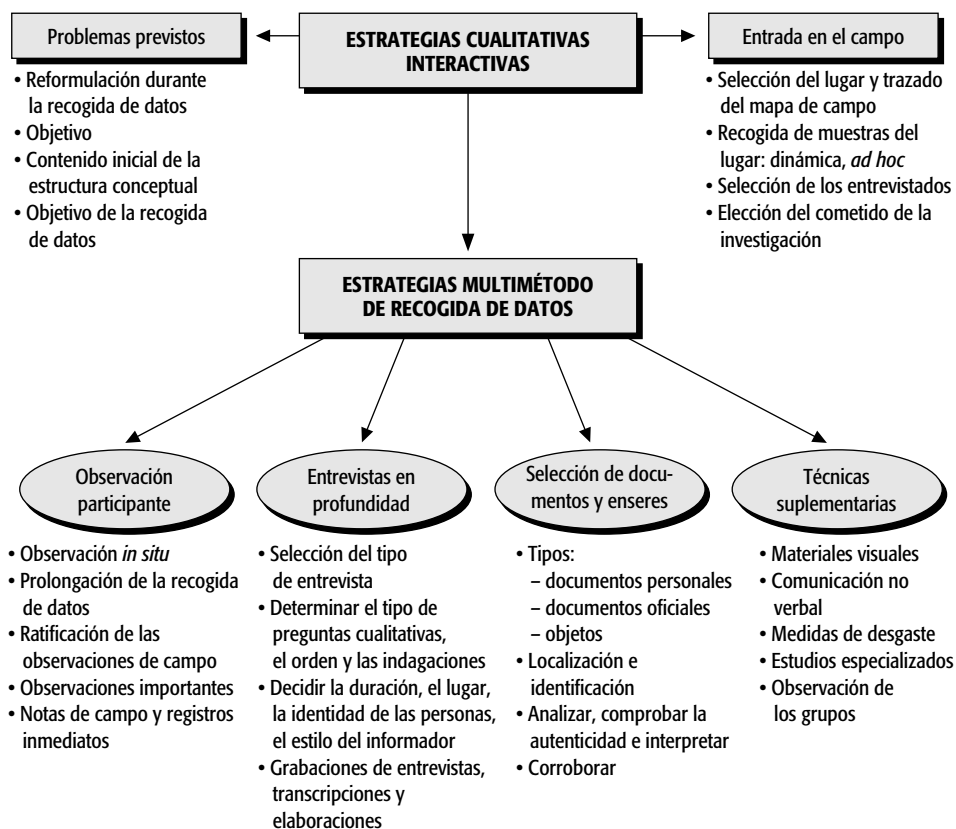


Estrategias cualitativas



PALABRAS CLAVE

multimétodo	entrevista-conversación informal
estrategias	guía para la entrevista
problemas previstos	patrones de entrevistas abiertas-cerradas
énfasis holístico	entrevista con informador esencial
trazado del mapa de campo	entrevistas sobre la carrera
cometido de la investigación	profesional y sobre la vida
observación del participante	entrevistas de casos atípicos
estancia en el campo	entrevistas fenomenológicas
notas de campo	tanteos
recogida inmediata de datos	elaboraciones de entrevistas
entrevistas en profundidad	selecciones de artefactos/enseres

Muchos de nosotros estamos acostumbrados a utilizar las conversaciones y las observaciones para adquirir información útil sobre nuestros estudiantes, colegas, organizaciones en las que trabajamos e, incluso, sobre nuestras familias y amigos. Interpretamos nuestras observaciones y compartimos con los demás breves relatos sobre lo que hemos aprendido. En la investigación cualitativa, los distintos tipos de conversaciones y las observaciones constituyen la estrategia básica de recogida de datos.

La investigación cualitativa es investigación *interactiva cara a cara*, lo que requiere un espacio de tiempo relativamente extenso para observar sistemáticamente, entrevistar y registrar hechos cuando éstos tienen lugar de forma espontánea. Las estrategias de la recogida de datos se centran en lo que el fenómeno significa para los participantes. A pesar de la variación considerable entre los estudios cualitativos, las estrategias metodológicas comunes distinguen este estilo de investigación: la observación participante, las entrevistas en profundidad y la selección de artefactos. La mayor parte de los estudios cualitativos son preparatorios y explicativos para comprender los distintos puntos de vista que la gente tiene del mundo. Otros estudios más tradicionales emplean las mismas técnicas pero con un objetivo liberador. Este capítulo presenta la entrada al campo, la selección de un cometido apropiado para la investigación, las estrategias de investigación interactivas y las pautas para evaluar las técnicas cualitativas.

ESTRATEGIAS MULTIMÉTODO

La mayoría de las investigaciones cualitativas dependen de estrategias multimétodo para recopilar datos. Multimétodo es el empleo de varias estrategias con

el objetivo de recopilar y corroborar los datos obtenidos gracias a cada una de las estrategias y /o formas de confirmar datos dentro de una única estrategia de recogida de datos. Los investigadores cualitativos, llamados trabajadores de campo, asumen que cualquier dato puede ser corroborado durante la recogida de datos. Por ejemplo, los datos obtenidos a partir de la observación directa de clases de primaria pueden ser confirmados a través de eventuales entrevistas con profesores y alumnos y en entrevistas más formales con el supervisor principal. Un estudio de los métodos y de la administración de una escuela corroboraría los datos mediante entrevistas, observaciones de las reuniones y las audiciones, reportajes de la prensa y acontecimientos, informes de grupos de interés y documentos del Departamento de Educación.

Los investigadores cualitativos tienen en cuenta la observación participante, las entrevistas, el análisis de los artefactos, la observación del campo y las técnicas suplementarias como estrategias. Los investigadores prefieren las estrategias antes que los procedimientos rígidos paso a paso. Las estrategias son técnicas que sirven para recoger muestras y datos que son perfeccionadas constantemente durante todo el proceso de la adquisición de datos para aumentar la validez de éstos. El empleo de estrategias permite que surja el diseño o que éste vaya tomando forma, parcialmente, conforme los datos son formulados y analizados.

Normalmente, los investigadores escogen una estrategia de recogida de datos básica como la observación participante o las entrevistas y utiliza las otras estrategias para verificar los descubrimientos más importantes antes de abandonar definitivamente el campo. Más adelante se explicará cómo se emplea cada estrategia. Los investigadores determinarán qué métodos son los más prácticos, factibles, eficientes y éticos para realizar la recogida de datos conforme avanza la investigación. Si el objetivo de la investigación es la descripción de los procesos, de los acontecimientos o de los conceptos; entonces, la recogida de datos y las actividades para reunir muestras son sólo un medio para conseguir datos válidos. El uso de las estrategias multimétodo, también, aumenta la credibilidad del estudio. Hablaremos de las siguientes estrategias en este capítulo: la observación participante, las entrevistas en profundidad, la selección de artefactos, la observación de campo y las estrategias suplementarias.

PROBLEMAS PREVISTOS Y REFORMULACIONES

Los investigadores cualitativos empiezan con los **problemas previstos**, problemas previos a la investigación que serán reformulados en el campo durante la recogida de datos. Los problemas previstos son, normalmente, preguntas de investigación generales sobre los participantes (tiempo, lugar, acontecimientos); *qué ocurre, por qué pasa esto y de qué manera tiene lugar*. Tales problemas

pueden centrarse en la estructura y en los procesos de diferentes escenarios sociales y experiencias. Aquí tenemos un ejemplo:

Para describir la tarea personal del director, es necesario describir y analizar tres puntos. En primer lugar, ¿qué comportamientos del profesor consideraron insatisfactorios los directores? En segundo lugar, una vez identificados los comportamientos insatisfactorios, ¿qué hicieron los directores para resolver dichos problemas? Y en tercer lugar, ¿qué factores influyeron en la toma de decisión de los directores durante el proceso de identificación-resolución? (Luck, 1985, p. 4).

Los problemas de la investigación cualitativa provienen de varias fuentes posibles: acontecimientos comunes que se repiten de forma periódica en la educación o en las experiencias personales; ideologías y filosofías, teorías, investigación previa y problemas e ideas señalados por terceros en la preparación de la experiencia. En otras palabras, los problemas empíricos se encuentran dispersos bajo distintas formas y, en la mayoría de los casos, sólo se necesita reconocerlos por sus posibilidades. Existe un sentimiento casi intuitivo de los problemas en la manera de formular preguntas como: ¿me pregunto qué pasará ahora que...?, ¿qué significa realmente este acontecimiento para los participantes? o ¿cómo se las ingeniarán para hacer esto? Reconocer un posible problema de investigación es una destreza etnográfica. Los investigadores poseen una curiosidad extrema y se esfuerzan por desvelar los porqué y los cómo de lo que observan o experimentan. Los investigadores cualitativos estudian la teoría y la investigación previa tanto como el resto de los investigadores, pero aquéllos abandonan, adrede, a un lado este conocimiento hasta que su experiencia en el campo revela su importancia.

El enunciado de los problemas previstos indica que el investigador ha decidido provisionalmente cuál será el objetivo de la investigación, las preguntas y el objetivo de las estrategias de la recogida de datos. La mayor parte de los problemas previstos tiene una importancia descriptiva.

Reformulación de las preguntas. El descubrimiento de las «intenciones» del participante requiere la reformulación de los problemas en el campo. Malinowski, un célebre antropólogo, destacó la habilidad esencial del investigador para refundir las ideas iniciales durante el trabajo de campo cuando declaró:

Si un hombre que se propone hacer una expedición, decidido a demostrar ciertas hipótesis, es incapaz de cambiar sus puntos de vista constantemente y de desecharlos sin ningún reparo bajo la presión de la evidencia, inútil decir que su trabajo no valdrá la pena. Pero, cuantos más problemas aporte al campo, cuanto más acostumbrado esté a analizar los hechos en relación con la teoría, mejor equipado estará para el trabajo... (1922 [Reimpresión, 1961], p. 8-9)

En un estudio exploratorio (Schumacher, 1975) sobre la entrada en vigor del plan de estudios (uso extendido) en un estado, por ejemplo, los problemas pre-

vistos fueron expresados en cuanto a los acontecimientos secuenciales planeados para conducir a la adopción del programa de estudios en las escuelas de una región. A pesar de la drástica modificación de los planes y de los acontecimientos programados para el año, la entrada en vigor del programa de estudios tuvo lugar. Los iniciales problemas previstos fueron reformulados para centrarse más en la relación coste-beneficio y para llegar a un acuerdo entre el Departamento estatal de Educación y los sistemas de la escuela local.

Los problemas previstos *no* son ideas preconcebidas sino un conocimiento adquirido en el trabajo sobre los hechos, las consecuencias, los conceptos y las teorías que guían las decisiones durante la recogida de datos. La investigación cualitativa representa un acercamiento ecléctico hacia el uso de teorías en un estudio. En general, las teorías pueden influir en las preguntas de la investigación de dos maneras: creando preguntas de investigación o creando estructuras conceptuales sobre las preguntas iniciales. Los alumnos que ya han superado ciertas asignaturas, normalmente, plantean preguntas que reflejan los conceptos y las suposiciones de esta asignatura. Si entramos en el campo con una perspectiva sociológica, psicológica, antropológica, política o crítica, es importante que lo indiquemos explícitamente. Los investigadores que entran en el campo con varias estructuras conceptuales, pueden reconocer más fácilmente los acontecimientos para sacar a relucir los significados latentes.

El objetivo de las estrategias de la recogida de datos. Los problemas previstos indican el objetivo de la recogida de datos. Esto es muy importante a la hora de escoger el/los lugar/es para la observación participante y, también, para la selección de los participantes en las entrevistas en profundidad. No obstante, los problemas previstos *no* limitan la investigación, porque muchas preguntas de la investigación evolucionan durante el largo campo de trabajo. El extracto 11.1 ilustra la selección de una escuela de primaria de zona urbana para identificar las prácticas de educación específicas de un modelo de integración con éxito, pero la reformulación de las preguntas iniciales conduce a centrarse en la cultura de la totalidad de la escuela que era partidaria de la integración.

ENTRADA EN EL CAMPO

El análisis meticuloso de los problemas previstos establecerá criterios sobre el sitio y/o escenario social para la observación participante. Un análisis similar nos indicará los perfiles de los individuos que deben ser seleccionados para las entrevistas en profundidad. Trataremos cada una de estas estrategias para introducirnos en el campo. En las negociaciones que se llevan a cabo con el fin de obtener permiso oficial para realizar estudios cualitativos, el investigador también hace explícito el cometido de la investigación para la recogida de datos.

EXTRACTO 11.1**PROBLEMAS PREVISTOS REFORMULADOS**

La integración de los estudiantes con discapacidades es uno de los mayores movimientos de reforma escolar de nuestro siglo... los investigadores que trabajan en dicha integración han centrado mucha más atención en identificar las prácticas educativas específicas que contribuyen a una integración con éxito (Hunt y Goetz, 1997) que en explorar la conexión entre la integración y la cultura de la escuela.

Este estudio empezó de un modo similar, teniendo por objetivo la identificación de las prácticas educativas específicas que contribuyen al éxito de un programa modelo de integración en una escuela de primaria de zona urbana, la Escuela Primaria Connolly (seudónimo) en una comunidad de diversidad cultural. Durante el año en que duró el proceso de observación participante, de entrevistas y de revisión de documentos, dedujimos, a partir de nuestros datos, que las prácticas educativas eran uno de los aspectos de una cultura escolar más amplia que estaba completamente a favor de la integración. Esperamos que, gracias a la identificación de las características de esta «cultura escolar integradora», sirvamos de ayuda a los futuros esfuerzos por llevar a cabo programas de integración.

Fuente: Zollers, N. J., Ramanathan, A. K. y Yu, M. (1999), «The relationship between school cultura and inclusión: How an inclusive cultura supports inclusive education», *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 12 (2), 157-174.

Selección del lugar y trazado del mapa de campo

Escoger un lugar es un proceso de negociación para obtener libertad de acceso a un escenario que resulte idóneo para los problemas de investigación y viable para los investigadores según su disponibilidad de tiempo, de movilidad y de cualidades. El investigador de campo, normalmente, obtiene información de antemano a través de diferentes medios. Como información útil podríamos citar las identidades, las alineaciones de poder y los intereses de los principales participantes; la historia general, las costumbres, el sistema social y las actividades del lugar. La información que concierne al lugar y su potencial idoneidad se puede obtener a partir de fuentes muy diversas: documentos, principales asociaciones actuales e información pública. Mucho depende del buen juicio del investigador, el tiempo que emplee y el tacto que posea para recopilar la información.

Después de que el investigador haya identificado un lugar posible, contacta con la persona que pueda conceder el permiso para realizar la investigación. Algunos investigadores llevan a cabo un contacto formal tras la confirmación informal de que la propuesta de investigación será estudiada. La mayoría escriben un breve informe en el que especifican el lugar, los participantes y las actividades, la duración total del estudio y el objetivo de la investigación. El documento,

además, proporciona información sobre el investigador, el patrocinador o la organización, y el empleo general de los datos, incluyendo la protección de los derechos de las personas. El acceso al lugar y a las personas resulta crucial en este momento. Schatzman y Strauss sugieren que «cualquier restricción inicialmente aceptada por el investigador debería ser considerada como renegociable más tarde, en tiempos más propicios» (1973, p. 29). Una autorización formal es esencial para la moralidad de la investigación y para proceder a la entrada en el campo y establecer el cometido de la investigación. Una vez que la autorización ha sido otorgada, el investigador toma el mando del lugar para trazar el mapa de campo, dirigir el muestreo y establecer el cometido de la investigación.

La investigación cualitativa describe e interpreta cualquier subconjunto de datos contextualmente limitados dentro del contexto más amplio del lugar. Esta característica se refiere, a menudo, a un énfasis holístico: los subcasos de datos son relativos al contexto total del fenómeno estudiado. Aunque todo esto ocurra dentro de un marco determinado, es una potencial fuente de datos, los observadores participantes *no pueden y no necesitan observarlo todo*, pero sí pueden obtener suficientes datos para un énfasis holístico. Utilizando estrategias de trazado de mapa, el investigador adquiere una visión de la «totalidad» y parte de una base mejor para llevar a cabo el muestreo de casos con abundante información.

Trazado del mapa de campo. Conseguir la entrada en el campo requiere establecer buenas relaciones con todos los individuos del lugar de investigación. El permiso de investigación se concede sin ninguna garantía de que los participantes se comporten de manera natural ante un visitante que toma notas o de que los participantes compartan sus impresiones, sus pensamientos y sus sentimientos con el observador. Las cualidades del investigador se reflejan en cómo los participantes le reconocen como alguien interesado y respetuoso; un observador que no juzga sino que se mantiene reservado, o si lo ven como alguien maleducado, destructivo, un observador crítico en el que no se puede confiar. El investigador debe ganarse la confianza y la confidencialidad de los participantes, constantemente, a lo largo de todo el periodo de recogida de datos (Schumacher, 1984a). Los participantes deben poder compartir sus impresiones, sentimientos y pensamientos en cualquier momento con el etnógrafo.

El trazado del mapa de campo es ir adquiriendo datos de las relaciones sociales, espaciales y temporales del lugar con el fin de adquirir una visión total del contexto. En un mapa *social* se anota la cantidad y tipos de personas, la estructura organizativa y las actividades a las que se dedica la gente. En un mapa *espacial* se anotan las ubicaciones, facilidades y servicios especializados proporcionados. En un mapa *temporal* se describe el ritmo de organización de la vida, los horarios y las costumbres.

Muestras del lugar. Una vez trazado el mapa de campo, los investigadores seleccionan a las personas, las situaciones y los acontecimientos con más

probabilidades de proporcionar datos sobre las preguntas de la investigación. Al principio, el investigador busca informadores con información abundante, grupos, lugares o acontecimientos de los que seleccionar subunidades para un estudio más detallado. No debemos olvidar que el conjunto de muestras es una estrategia para escoger pequeños grupos o individuos de los que se puedan obtener conocimientos e información sobre el tema de interés (ver el capítulo 10). Además, la mayor parte de los investigadores no saben de antemano si posibles casos con abundante información proporcionarán o no datos válidos hasta que haya completado un análisis parcial de datos. Así que, normalmente, se planea el conjunto de muestras al principio y, luego, le siguen estrategias adicionales.

Conforme van apareciendo nuevas preguntas durante la recogida de datos, el observador modifica (a través de más conjuntos de muestras) las horas de observación y los lugares de recogida de datos válidos. El extracto 11.2 ilustra la relación entre informes problemáticos, la selección del lugar, el diseño y el trazado del mapa de campo en un estudio sobre el proceso de admisión de niños con discapacidades psíquicas con el objetivo de considerar su institucionalización.

Los trabajadores de campo consideran que las estrategias de selección y conjunto de muestras, son dinámicas y más adecuadas que los parámetros estadísticos o *a priori* de poblaciones para el diseño de la investigación. Así pues, la recogida de muestras es un proceso llevado a cabo simultáneamente con la recogida de datos. La especificación de la selección de criterios y la estrategia de recogida de muestras escogidas se reunirán en un estudio con el fin de reducir posibles amenazas a la validez del diseño. Además, la persona o grupos que participan en el estudio serán presentados de tal manera que la confidencialidad de los datos quede protegida.

Selección de los entrevistados

La selección de las personas para las entrevistas en profundidad empieza con una descripción de las cualidades o perfil deseado de las personas que poseen conocimiento sobre el tema en cuestión. Una cualidad es que todas las personas hayan vivido una experiencia similar, como por ejemplo, haber dimitido voluntariamente de un puesto administrativo, haber vivido la muerte de un niño o haber participado ya en otro programa.

La localización de posibles entrevistados puede hacerse a través del uso de documentos, de la red de información o por denominación. Algunos ejemplos sobre la utilización de documentos serían las afiliaciones y los registros obligatorios, como la solicitud para un programa o un servicio especial. Cuando cada persona no interviene en situaciones de cara a cara con otros conocidos para tener experiencias similares, el muestreo en cascada o de bola de nieve resulta decisivo (ver el capítulo 10). Los entrevistados también pueden ser escogidos por su reputación como el «mejor» profesor o entrenador.

EXTRACTO 11.2**PROBLEMAS DE INFORME, SELECCIÓN DEL LUGAR, DISEÑO BUSCADO, TRAZADO DEL MAPA DE CAMPO**

Quería saber qué pensaba la gente directamente afectada o involucrada en un proceso de compromiso institucional y precisar sus experiencias...

El diseño del proyecto consistía en seguir a aquellas personas que fueron admitidas en el *Weston Center* y/o solicitaron que se les admitiera o readmitiera en dicho centro entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 1981.

De un total de 17 personas, aquí figuran 13. Una no se incluyó porque no pude ponerme en contacto con la familia para el permiso. Otros dos no se incluyeron porque las familias no querían participar. El cuarto no se incluyó porque en el momento en que me puse en contacto con el padre y éste aceptó formar parte del proyecto, la recogida de datos ya estaba completa...

CONSEGUIR ENTRAR EN EL *WESTON CENTER*

Me acerqué a *Weston Center* en diciembre de 1980. Durante enero y febrero de 1981, su Comité de Investigación revisó mi propuesta y establecieron las líneas directrices conforme a lo que yo tenía que realizar en mi investigación. Se pidió a los padres y al personal que firmaran las hojas de «consentimiento» antes de que me diera tiempo a incluirlos en el estudio. Me dieron acceso completo al centro y me permitieron asistir a todas las reuniones que considerara relevantes para mi proyecto.

Pero, incluso con esta «carta blanca» por parte de la administración, me di cuenta de que mi entrada en el campo dependía de la aceptación por parte del personal de todos los niveles de la organización. Consecuentemente, estuve varias semanas presentándome al personal, hablando del proyecto con ellos y respondiendo a sus preguntas.

En ocasiones, las ideas que surgían de estos encuentros constituirían la prueba instrumental del posterior éxito del estudio. Por ejemplo, se me sugirió que el trabajador social encargado del caso me presentara personalmente a los padres, en lugar de hacer mis preguntas por teléfono o por correo electrónico. Si bien es cierto que no podemos comparar este acercamiento con lo que hubiera ocurrido sin una presentación personal, sí es importante destacar que de entre las dieciséis familias contactadas, tan sólo dos se negaron a participar en el estudio. Además, nadie del personal se opuso a una entrevista.

Fuente: Foster, S. B. (1987), *The Politics of Caring*, Londres: Falmer Presse Ltd.). Reimpreso con permiso de Falmer Press Ltd. y el autor.

Los investigadores examinan a cada uno de los entrevistados potenciales a través de las cualidades o perfiles desarrollados en el estudio. Sólo los individuos que muestran los criterios requeridos serán entrevistados en profundidad.

Cometido de la investigación

Los trabajadores de campo escogen una función dentro de la investigación (relaciones adquiridas y atribuidas al investigador en la recogida interactiva de datos) apropiada al objetivo del estudio. Entre los cometidos posibles están el observador total, el participante total, el observador-participante, el observador-confidente, entrevistador y la doble función de investigador-participante (ver tabla 11.1). Estos cometidos varían en la medida en que la presencia del investigador afecte al sistema social o a las personas bajo estudio. El papel de observador total es el de alguien que está física y psicológicamente ausente. Un ejemplo es el del observador que mira a través de una única ventana. El papel de participante total es similar al de vivir a través de una experiencia, recordándola y escribiendo lo que se siente.

Las actuaciones de observador-participante o entrevistador son los cometidos de la investigación más usados por los formularios de preguntas cualitativas. El trabajador de campo se permite, según la ocasión, adoptar un papel con el único objetivo de realizar la recogida de datos. El observador-participante obtiene permiso de la organización o del grupo cultural; los trabajadores de campo deben es-

TABLA 11.1: COMETIDOS POSIBLES DE LA INVESTIGACIÓN INTERACTIVA

	Descripción	Uso	Método de investigación
Observador total	El investigador está física y psicológicamente ausente.	Inapropiado	Otros tipos de investigación.
Participante total	El investigador vive a través de una experiencia y recopila sentimientos personales.	Inapropiado	Ninguno.
Observador-participante	El investigador crea su papel según el objetivo del estudio.	Cometido típico	Etnografía. Estudio de caso. Algunos estudios críticos.
Observador-confidente	El investigador tiene una posición formal en la organización.	Inapropiado	Muy inusual (depende del tema)
Entrevistador	El investigador establece un papel con cada persona entrevistada.	Cometido típico	Estudios fenomenológicos. Teoría inductiva. Algunos estudios críticos.
Investigador-participante	El investigador establece un papel doble según el objetivo del estudio.	Es muy difícil realizar ambos cometidos simultáneamente.	Estudios críticos: participación en la investigación, interrogatorios.

tablecer cuál será su cometido para la investigación con cada persona o grupo seleccionado para el estudio. Por el contrario, el entrevistador empieza a desempeñar el papel en el primer contacto con la persona cuando le solicita una cita y le explica los objetivos y el carácter confidencial. El entrevistado elige el momento y el lugar de la entrevista. En estudios fenomenológicos, los entrevistadores pueden reunirse tres o cuatro veces con cada persona para conseguir comprender la experiencia vivida.

Otras actuaciones discutibles son las de observador-confidente e investigador-participante. El observador-confidente es una persona que ya desempeña una función en el lugar en el que se propone realizar el estudio. La función (puede ser, director, asesor, profesor) existe, independientemente de que el estudio se realice o no. Incluso, los estudios sobre temas muy delicados, que probablemente no podrían haberse llevado a cabo de otro modo, tienen dificultad de ser aceptados como una investigación creíble. Algunos estudios críticos emplean el doble cometido de investigador-participante. Este papel se desempeña simultáneamente y requiere que el investigador sea consciente constantemente sobre de quién es la voz que está siendo recogida como dato. Porque los datos recogen las reflexiones del investigador durante la experiencia igual que las de los participantes «reales». El doble cometido de investigador debe ser sumamente estudiado para así asegurarse de que la voz que quedará recogida en el estudio, será la correcta.

El cometido de la investigación está constituido, en realidad, por muchos papeles, a medida que el trabajador de campo va adquiriendo fluidez verbal con los participantes, interactúa para obtener datos, establece relaciones sociales y cambia de un papel a otro según el grupo o persona. Normalmente, siempre es necesario cierto grado de participación para que el desconocido llegue a confiar y para conseguir reciprocidad. Además, la función desempeñada dentro de la investigación puede variar según el grado de interacción e intensidad. Por ejemplo, en muchos estudios etnográficos, estudios de caso y teoría inductiva del acercamiento, las interacciones son bastante satisfactorias pero el investigador es menos dado a la recogida de datos. En estudios fenomenológicos, la interacción es más cercana y personal. A diferencia de los recursos mecánicos, los trabajadores de campo son capaces de añadir otras preguntas, revisar todos los puntos y profundizar en el análisis del fenómeno.

Los datos válidos se obtienen cuando los acontecimientos se revelan espontáneamente y los participantes actúan de la manera en que suelen hacerlo ante la presencia del investigador. Como el papel en la investigación afecta el tipo de datos recogidos, los papeles (tanto el principal como los secundarios) adoptados durante la recogida de datos, quedan recopilados en el estudio. El extracto 11.3 es un ejemplo de los papeles y los tipos de actividades de recogida de datos llevados a cabo en un estudio etnográfico.

EXTRACTO 11.3**PAPEL PARA LA INVESTIGACIÓN**

En nuestro estudio etnográfico, que se prolongó durante un año, empleamos la observación de los participantes, las entrevistas formales e imprevistas y los análisis de documentos... La observación de los participantes en el medio escolar nos permitió obtener datos modesta y sistemáticamente e interactuar socialmente con las personas que nos aportaban la información... Visitábamos la escuela por lo menos una vez a la semana. En los días de nuestras visitas, participábamos en la escuela, visitando clases y hablando con padres y personal en la entrada. Observábamos a los profesores, a los alumnos y al personal a lo largo del curso normal de cualquier día de escuela y durante los acontecimientos especiales.

Fuente: Zollers, N. J., Ramanathan, A. K., y Yu, M. (1999), «The relationship between school cultura and inclusión: How an inclusive cultura supports inclusive education», *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 12 (2), 157-174.

LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

La observación participante es realmente una combinación de estrategias particulares de recogida de datos: participación limitada, observación de campo, entrevistas y la recogida de artefactos. La participación limitada es necesaria para obtener una aceptación de la presencia del investigador, incluso si se trata de alguien discreto. La observación de campo es la técnica del investigador que le permite observar directamente y tomar notas sin interacciones. Las entrevistas pueden tener lugar en forma de conversaciones casuales tras una vivencia con otros (informal) o pueden ser más formales y con una única persona. Los documentos y los artefactos se utilizan cuando están disponibles. Normalmente, el investigador utiliza múltiples estrategias para corroborar los datos. El extracto 11.4 ilustra estrategias multimétodo.

Las decisiones que conciernen a las estrategias de recogida de datos son normalmente revisadas tras la selección del lugar, la entrada en el campo y el trazado inicial del mapa de campo. Los planes iniciales se pulen y revisan. La información que, en un principio, se había planeado que se obtendría a través de la observación puede conseguirse a través de entrevistas; es posible que los descubrimientos preliminares procedentes de los datos de las entrevistas, tengan que comprobarse con la ayuda de cuestionarios elaborados por el investigador o con herramientas de análisis. El análisis de los documentos o de los acontecimientos inesperados puede abrir nuevas direcciones para la observación y las entrevistas. Elegir las estrategias de recogida de datos es un proceso en el que se debe escoger entre varias alternativas para la recogida y corroboración de datos y en el que debemos modificar nuestras decisiones para captar la «realidad» del fenómeno.

La observación participante *in situ*. El requisito más elemental de la metodología es la **permanencia en el campo**, en el que el investigador está presente durante un tiempo más prolongado. El trabajo de campo, a menudo, es considerado como un esforzado trabajo de búsqueda. Muchos estudios de campo se centran en procesos sobre el tiempo y la modificación de notas. En el extracto 11.5: ejemplo A, un estudio sobre el poder y el cuidado, el etnógrafo pasa un día completo cada semana observando la clase de Pam (la profesora) a lo largo de todo un curso académico. Los investigadores cualitativos normalmente dejan constancia del número de días y de horas de permanencia en el campo como en el extracto 11.5: ejemplo B.

Recogida prolongada de datos. La recogida de datos continúa hasta el fin lógico de un acontecimiento o hasta que la situación cambie tan radicalmente que el escenario no sea relevante para continuar la investigación. El límite natural para la recogida de datos puede ser un periodo de tres semanas para un programa artístico en una escuela de verano. El límite natural para un estudio de instrucción en enfermería clínica es de diez semanas. Cuando la situación examinada ya no resulta relevante para la investigación, la permanencia en el campo finaliza. La recogida de datos puede terminar con la inesperada promoción o renuncia de una persona decisiva, circunstancia que, evidentemente, supondría su desaparición en el estudio.

EXTRACTO 11.4

ESTRATEGIAS MULTIMÉTODO. RECOGIDA DE DATOS

Documentos archivados

En cuanto el proyecto fue aprobado, empecé la recogida de datos. Primero, revisé los historiales médicos de las personas incluidas en el estudio, así como los documentos generales oficiales que describían el *Weston Center* y sus actividades. Los documentos (textos formales de identificación y descripción) constituyen una gran ayuda para comprender mejor a los individuos (Biklen, 1978). El objetivo de esta revisión de los documentos era adquirir esa perspectiva.

Observación

En segundo lugar, pasé tiempo como observador en el *Weston Center*. Acudía a reuniones que eran importantes para la aceptación, la evaluación y el establecimiento del proceso en el centro. En varios casos, tales observaciones se extendían a aulas de cuidados básicos y a las clases del centro.

Notas de campo

Al final de cada observación, escribía las notas de campo describiendo con detalle los temas tratados en las actividades, etc.

Otras observaciones

Sin embargo, no fue posible recoger notas de campo a lo largo de las observaciones de otros medios, como la organización de aulas de cuidados básicos y de las oficinas del departamento.

Resumen de observaciones

Con el fin de asegurar la exactitud y detalle de dichas notas, debía emplear varias horas para registrar todos los datos tras abandonar el campo.

(continúa)

(continuación)

Los dibujos en las notas de campo
Conversaciones informales como entrevistas

Los dibujos fueron un elemento importante en las notas de campo...

Además de estas observaciones, entrevisté a participantes en el proceso de organización, incluyendo personal del centro, otras agencias de servicio social y miembros de las familias de los alumnos. Esas entrevistas se desarrollaron más como conversaciones que como entrevistas formales y las realizamos en una amplia variedad de lugares, incluyendo oficinas, salones, coches y vestíbulos. El objetivo de las entrevistas era permitir a aquéllos envueltos en la organización del proceso, describir con detalle sus percepciones e interpretaciones de la experiencia.

Guía de acercamiento a través de las entrevistas; redactar y elaborar

Llevaba una grabadora a las entrevistas programadas y, con el permiso del entrevistado, registraba nuestra conversación. No obstante, también grababa las notas de campo de observación para cada entrevista, describiendo el lugar en el que la entrevista tenía lugar, la persona y sus acciones. A menudo, dichos detalles resultarían ser tan importantes como la misma entrevista.

Otras conversaciones

A veces, las conversaciones al principio o al final de los encuentros proporcionaban una gran cantidad de datos. Una vez, una trabajadora social a cuyo paciente se le había negado la admisión, me paró en el recibidor para explicarme cuál era su interpretación de la política que rodeaba dicha decisión. En casos como éste, normalmente, yo empleaba mucho tiempo en escribir notas en mi coche antes de volver a casa y, así, poder obtener una reproducción de la conversación lo más esmerada y detallada posible.

Foster, S. B. (1987), *The Politics of Caring*. Londres: Falmer Presse Ltd.). Reimpreso con permiso de Falmer Press Ltd. y el autor.

EXTRACTO 11.5

RECOGIDA PROLONGADA DE DATOS

EJEMPLO A

Creo que deberían saber que el poder de Pam (la profesora) se extendía mucho más allá de la clase. Ella era una de los cabecillas del establecimiento, era venerada por padres blancos y de origen africano, y era la profesora que asumía el cambio de escuela siempre que el director no estaba presente. Tenía la reputación de ser la profesora más eficaz del establecimiento... Normalmente, yo pasaba un día entero a la semana observando su clase durante el curso escolar 1989-90. Había pasado de ser un profesor titulado en Educación por la universidad, a ser su «estudiante mayor».

(continúa)

(continuación)

EJEMPLO B**TABLA 1: Tiempo empleado en la recogida de datos en horas**

	Entrevistas					Observación		Revisión de documentos	
	Formales (grabadas)			Informales		Campus	Fuera del campus	Artículos/ evaluación	Composiciones de estudiantes
	Profesorado/ personal	Padres	Sr. Knight	Sr. Knight	Personal y padres				
Frecuencia	9	4	5	16	5	16	1	20+	38
Horas totales	6	3	5	8	8	96	.5		

Fuente: *Example A*—From Nolbit, G. W. (1993). Power and caring. *American Educational Research Journal*, 30(1), 23–38; *Example B*—From Zollers, N. J., Ramanathan, A. K., y Yu, M. (1999). The relationship between school culture and inclusion: How an inclusive culture supports inclusive education. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 12(2), 157–174.

Observación y escucha intensas. La observación participante permite al investigador conocer su percepción de los acontecimientos y de los procesos expresados a través de sus acciones y expresados como sentimientos, pensamientos y opiniones. Estas percepciones o interpretaciones pueden adoptar tres formas: verbal, no verbal y conocimiento sobreentendido. Es crucial que el investigador adquiera las pautas lingüísticas particulares y las variaciones del lenguaje de los individuos observados para recoger e interactuar con ellos. La observación de campo es un proceso activo que incluye indicaciones *no verbales* (expresiones faciales, gestos, tono de la voz, movimientos corporales y otras interacciones sociales no verbales que dan a entender los significados más sutiles del lenguaje). El *conocimiento sobreentendido* es personal e intuitivo, por lo que al sujeto le resulta difícil o imposible expresarlo con palabras; en lugar de ello, la persona demuestra este conocimiento a través de sus acciones o mediante la creación de objetos. Muchas culturas reciben el calificativo de expresivas porque los significados se transmiten más de manera no verbal que verbal. Las historias de los participantes, sus anécdotas y mitos —que podemos encontrar en las charlas diarias en la sala de profesores o entre grupos de estudiantes en las entradas— indican el contenido de sus mundos y cómo lo perciben.

La escucha también es un trabajo necesario; los investigadores escuchan con todos sus sentidos. Escuchar implica ser capaz de ponerse en la piel del otro, ser capaz de ver el mundo como el participante. El trabajador de campo presta mucha atención a los *es* y a los *porqué*. El *es* informa acerca de las percepciones de las cosas, de la gente, de los acontecimientos y de los procesos que la persona considera reales o irreales. El *porqué* informa sobre el *porqué* y las razones de las opiniones, los pensamientos, los sentimientos y los valores, en resumen, la lógica sobre el contenido de las impresiones de una persona. La escucha activa

exige que el investigador deje a un lado sus propios pensamientos y coloque en primer lugar los de los participantes.

Las observaciones de campo ratificadoras. Aunque el trabajador de campo no interviene, sí adopta diferentes puntos de vista sobre los acontecimientos de los participantes para conseguir exactitud y confirmación de sus datos. Gracias a la observación de los participantes en muchos contextos, los investigadores consiguen obtener datos que serían «prácticamente imposibles de obtener a través de otras técnicas, y tienen acceso a un tipo de información única» (Wilson, 1977, p. 256). Los etnógrafos pueden, por ejemplo, corroborar lo que un participante contesta como respuesta a un comentario o a una pregunta, a otras personas, en diferentes situaciones o en distintos momentos; lo que el participante hace en realidad; lo que el participante deja entrever con la comunicación no verbal, como el tono de la voz, los movimientos del cuerpo, y lo que percibe de lo que los demás sienten, expresan o hacen sobre una actividad.

La clave de recopilar y corroborar diferentes percepciones reside en obtener datos de múltiples fuentes de datos –diferentes personas en diferentes contextos y momentos distintos–. Las múltiples fuentes de datos pueden tratarse mejor en un estudio si elaboramos una lista de las estrategias, los participantes, las situaciones o las organizaciones. La tabla 11.2 ilustra las múltiples fuentes de datos en un estudio de desarrollo de los planes de estudio.

En la recogida para corroborar datos, los investigadores presentan, a menudo, discrepancias entre lo que la gente dice y lo que la gente hace. De este modo, la observación participante permite comprobar si lo que dice es lo mismo que lo que hace, si esto último coincide con lo que el investigador cree que aquél está haciendo basándose en los datos.

TABLA 11.2: MÚLTIPLES FUENTES DE DATOS

Métodos múltiples	Observación. Conversaciones casuales. Entrevistas dirigidas. Documentos: ofertas de proyecto, documentos sobre programas de estudios sociales, inspecciones del estado, idea general de las lecciones, etc.
Participantes múltiples	Oficiales del departamento estatal, división escolar del personal de la oficina central, especialista en plan de estudios, director y profesores.
Situaciones múltiples	Reuniones del consejo, taller de verano, reuniones del profesorado, el centro de planes de estudio de la universidad, el departamento de conferencias.

Fuente: adaptado de Schumacher, S. (1979), *Ethnographic inquiry: Theory and application in educational research and evaluation*. (Richmond, VA: Virginia Commonwealth University) (ERIC Document Reproduction Service No. ED 184 108), p. 11.

Observaciones de campo principales. Puesto que el escenario social interactivo es demasiado complejo y sutil para observarlo y captarlo todo, el investigador *no recopila* todo lo que ocurre. Los trabajadores de campo cuentan con la larga estancia en el campo para desarrollar el estudio y, de esta manera, poder, más adelante, decidir lo que debe incluirse o excluirse. Los investigadores observan y recopilan los fenómenos más destacados de los problemas previstos, sus estructuras conceptuales más extensas y las características contextuales de las interacciones. Estos elementos explican la diversidad de notas de campo citadas en etnografías a pesar de lo común de la metodología.

¿Qué observan los trabajadores de campo? La mayoría recopilan detalles descriptivos sobre *quién, qué, dónde, cómo y por qué* una actividad o acontecimiento social ocurrió. Esta información puede ser utilizada para obtener información más sutil (ver la tabla 11.3). Aunque nadie formula todas estas preguntas al mismo tiempo durante el estudio de un acontecimiento, la estructura nos muestra áreas de observación más amplias.

TABLA 11.3: CUADRÍCULA SOBRE LA OBSERVACIÓN DEL PARTICIPANTE

Observación	Descripción
1. ¿Quién hay en el grupo o en la escena?	¿Cuántas personas hay presentes?; ¿cómo son o cuáles son sus identidades? ¿Cómo se acepta su ingreso en el grupo o escena?
2. ¿Qué ocurre aquí? a. ¿Qué comportamientos son repetitivos e irregulares? b. ¿Cómo se comportan las personas del grupo entre ellas? c. ¿Cuál es el contenido de sus conversaciones?	¿Qué se dicen unos a otros y qué hacen? ¿En qué actividades o costumbres participa la gente? ¿Cómo se organizan, se explican y justifican las actividades? ¿Cómo se organiza la gente o cómo se cuentan sus vivencias los unos a los otros? ¿Qué papeles resultan evidentes? ¿Quién decide por quién? ¿Qué temas se tratan a menudo y cuáles nunca? ¿Qué lenguajes utilizan para la comunicación verbal y no verbal? ¿Qué opiniones quedan reflejadas a través de sus conversaciones? ¿Qué formatos y procesos siguen las conversaciones? ¿Quién habla y quién escucha?
3. ¿Dónde se sitúa el grupo o la escena?	¿Qué lugares físicos constituyen sus contextos? ¿Qué fuentes naturales y tecnologías se crean o se emplean? ¿Cómo se ha colocado el grupo y cómo utiliza el espacio y los objetos físicos? ¿Qué signos, sonidos, olores, gustos y sentimientos se perciben en los contextos del grupo?

(continúa)

(continuación)

4. ¿Cuándo se reúne el grupo e interactúa?	¿Con qué frecuencia se realizan las reuniones y cuánto duran? ¿Cómo se usa y se distribuye el tiempo? ¿Cómo ven los participantes su pasado y su futuro?
5. ¿Cómo se interrelacionan los elementos identificados (desde la perspectiva de los participantes o del investigador)?	¿Cómo se mantiene la estabilidad? ¿Cómo se produce un cambio? ¿Qué reglas y normas gobiernan esta organización social? ¿Qué se cuenta de este grupo a otros grupos, organizaciones o instituciones?
6. ¿Por qué el grupo actúa como lo hace?	¿Qué significado atribuyen los participantes a lo que hacen? ¿Qué símbolos, tradiciones, valores y puntos de vista del mundo pueden encontrarse en el grupo?

Las notas de campo y su registro inmediato. Los datos se recopilan en forma de **notas de campo**, observaciones de lo que acontece mientras el investigador está en el campo. Las notas de campo aparecen fechadas y el contexto se identifica. A menudo, las notas están repletas de abreviaturas características que resultan difíciles de leer para terceros a no ser que se redacten. Los investigadores recopilan campos descriptivos detallados y muy precisos. Aquí abajo encontramos algunos ejemplos hipotéticos de notas imprecisas contrastadas con las notas de campo que hoy día se recogen en un estudio sobre lectores adultos principiantes (Boraks y Schumacher, 1981, p. 76, 86).

Notas imprecisas	Notas descriptivas
1. Mientras lee, Bea confunde las palabras «would» por «wood»	(Observación: el esfuerzo de Bea queda demostrado por su respiración entrecortada e, incluso, por la sudoración durante la lectura. No hay duda de que se esfuerza al máximo.) A veces, cuando lee: <i>Would you believe I would not do it again</i> , Bea pronuncia <i>would</i> como <i>wood</i> . El profesor dice <i>would</i> . Bea intenta volver a leer y luego dice, <i>Oh, I missed the point, would he</i> .
2. June vuelve a contar pequeñas partes de una historia y sólo las partes que se cuenta a ella misma. Elabora estas partes.	June es una mujer alta, delgada y habladora. Un miembro del personal había dicho que se la consideraba retrasada mental y con problemas emocionales. Cuando se le pidió que contara una historia de un texto indicado, se le incitó a hablar. Por ejemplo, su historia sobre un accidente: June: «Mi pelo estaba ardiendo». Profesor: «¿Cómo se prendió fuego? ¿Puedes contarme más detalles?». June: «Estaba fumando y encendí mi mechero. Lo tenía cerca de mi oreja y la llama llegó a mi pelo, así que tenía toda la cabeza en llamas». Profesor: «¿Puedes contarme algo más?». June: «Me dijeron que parecía un árbol de navidad con las luces encendidas».

Los registros inmediatos, escritos inmediatamente después de haber abandonado el lugar, resumen las principales interacciones y escenas observadas y, lo que es más importante, valoran la calidad de los datos, sugieren preguntas y posibles interpretaciones. Tanto en las notas de campo como en los registros inmediatos, las posibles interpretaciones se separan de las observaciones actuales (datos). En ocasiones, estas percepciones pueden crear asociaciones libres: citar analogías, usar metáforas y símiles o anotar teorías y bibliografía que pueda resultar útil en análisis de datos futuros.

Normalmente, una parte de los registros realizados de forma inmediata es una exigencia crítica del propio investigador ante posibles prejuicios. A menudo denominada como «investigación de sí mismo» en el estudio, el investigador se vale de fuentes biográficas de subjetividad y de estrategias para minimizar la influencia en la recogida de datos y un análisis (ver extracto 11.6)

EXTRACTO 11.6

NOTAS INMEDIATAS: INVESTIGACIÓN DE SÍ MISMO

Como muchos otros investigadores cualitativos, nosotros consideramos el acto de la investigación como un acto en el que es difícil realizar una valoración libre... Consideramos nuestra subjetividad como «un vestido que no podemos quitarnos» (Peshkin, 1988:17). En lugar de intentar, inútilmente, eliminar esta subjetividad, Horvat adopta un «control sistemático y formal de sí mismo» durante todo el periodo de la recogida de datos, lo que le permite dominar su propia subjetividad. Para conseguirlo, escribe una nota con sus propias opiniones, comparte manuscritos de datos analizados con los participantes en el estudio y comenta los temas que se van presentando con colegas familiarizados con el proyecto.

Además, creemos que nuestro pasado es lo que da forma a nuestras actuaciones como investigadores. Horvat es una mujer blanca casada, de treinta y pocos que creció en California en una pequeña ciudad situada no muy lejos de donde se realizó esta investigación. Su privilegiado pasado es similar al de dos o tres de los estudiantes más privilegiados de Hadley, económicamente hablando, del estudio,...

Ella asistió a una escuela privada parecida a Hadley. El segundo autor... es un hombre filipino que fue educado por padres inmigrantes... Social y económicamente, su educación es bastante distinta de la de la mayoría de los participantes en el estudio... Como colaboradores de investigación, aprovechamos nuestros diferentes pasados para llamarnos la atención recíprocamente sobre posibles prejuicios.

Fuente: Horvat, E. M. y Antonio, A. (1999), «Hey, those shoes are out of uniform: African American girls in an elite high school and the importance of habitus», *Anthropology & Educational Quarterly*, 30(3), 317-342.

ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

Las **entrevistas en profundidad** son preguntas con respuesta abierta para obtener datos sobre *los significados* del participante: cómo conciben su mundo los individuos y cómo explican o «dan sentido» a los acontecimientos importantes de sus vidas. Las entrevistas pueden ser la principal estrategia de recogida de datos o una ampliación natural de estrategias de observación. Las entrevistas de campo varían por el formato, las aplicaciones especializadas, el contenido de las preguntas, el orden de las preguntas y la logística de realización y recogida de la información de las entrevistas.

Tipos de entrevistas y aplicaciones especializadas. Las entrevistas cualitativas pueden adoptar varias formas: la entrevista informal tipo conversación, el acercamiento a través de una entrevista guiada y la entrevista estándar con un principio y un final. Todas estas formas varían según su grado de estructura, de planificación y la comparación de las respuestas en el análisis de datos. En la **entrevista informal** tipo conversación, las preguntas surgen a partir del contexto inmediato y se formulan según el curso natural de los hechos; no hay ninguna predeterminación en la formulación de las preguntas ni sobre su tema. Las conversaciones informales son una parte integrante de la observación participante. En la **entrevista guiada**, los temas se eligen antes; pero, el investigador decide el orden y la expresión de las preguntas durante la entrevista. Tanto la entrevista informal tipo conversación, como el acercamiento a través de una entrevista, se basan en la charla y en las circunstancias. En la **entrevista estándar con un principio y un final**, a los participantes se les plantean las mismas preguntas, en el mismo orden, con lo que se reduce la flexibilidad del entrevistador; sin embargo, la formulación estándar de las preguntas puede limitar la naturalidad y la congruencia de la respuesta (ver tabla 11.4).

La selección de la estrategia para entrevistar depende del contexto y del objetivo: (1) obtener las impresiones actuales de actividades, funciones, sentimientos,

TABLA 11.4: TIPOS DE ENTREVISTAS

Tipo de entrevista	Descripción
Entrevista informal, tipo conversación	Las preguntas surgen del contexto inmediato. No hay temas predeterminados ni nada escrito.
Entrevista guiada	Los temas se eligen antes. El investigador decide el orden y la formulación de las preguntas durante la entrevista. La encuesta de la entrevista puede aumentar la comprensión.
Entrevista estándar con principio y final	La formulación de las preguntas y el orden en que se presentan están predeterminados.

motivaciones, preocupaciones y pensamientos; (2) obtener expectativas para el futuro o experiencias anticipadas; (3) verificar y ampliar la información obtenida a partir de otras fuentes; y (4) verificar y ampliar las corazonadas e ideas desarrolladas por los participantes o el investigador.

Las aplicaciones especializadas de la estrategia de entrevista son entrevistas con información clave, entrevistas sobre la carrera profesional y sobre la vida, entrevistas de casos atípicos y entrevistas fenomenológicas. Las **entrevistas a informadores decisivos** son entrevistas en profundidad a individuos que tienen conocimientos especiales, situación o cualidades comunicativas que están deseando compartir con el investigador. Normalmente, se escogen porque tienen acceso a observaciones inasequibles para el etnógrafo. A menudo, se trata de individuos atípicos y deben seleccionarse cuidadosamente entre otros posibles informadores clave¹.

Las **entrevistas sobre la carrera profesional y la vida**, de las que se obtienen narraciones sobre la biografía de individuos, son empleadas por los antropólogos para obtener datos sobre la cultura. Los etnógrafos relacionados con la educación utilizan esta técnica para entrevistar sobre la vida o la carrera profesional. Por ejemplo, cuando un examen sobre la noción de carrera profesional de profesoras de primaria difiere de la investigación principal sobre la carrera profesional de los hombres, el investigador sugiere que el concepto de carrera profesional debe englobar a las mujeres trabajadoras (Biklen, 1985). La investigación sobre la carrera profesional y la vida de los educadores requiere frecuentemente, de dos a siete horas de entrevistas y puede llevar un tiempo considerable reunir a los informadores si la experiencia social compartida sucedió hace años.

Las **entrevistas de casos atípicos** son una aplicación especial de la entrevista que se centra en personas consideradas influyentes, destacadas y bien informadas dentro de una determinada organización o comunidad. Normalmente, los casos atípicos están familiarizados con la visión global de la organización, las relaciones que ésta establece con otras organizaciones y, especialmente, la estructura legal y financiera de la organización. El investigador debe confiar en el patrocinio, las recomendaciones y las presentaciones para conseguir citas con los casos atípicos. Frecuentemente, los casos atípicos prefieren una interacción más activa con el entrevistador, por lo que el grado de control de la entrevista variará mucho más. Los casos atípicos responden bien a interrogatorios sobre áreas de contenido amplio y a preguntas provocadoras e inteligentes que les permiten usar sus conocimientos libremente. A menudo, los casos atípicos aportan sentimientos e intenciones porque se sienten cómodos en el ámbito de las ideas, los principios y las generalizaciones².

¹ Ver J. P. Spradley (1979), *The Ethnographic Interview* para un debate detallado sobre las entrevistas a personas clave.

² Ver L. Dexter (1970), *Elite and specialized interviewing* y R. Gorden (1981), *Interviewing: strategies, techniques, and tactics*.

Las **entrevistas fenomenológicas** son un tipo específico de entrevista en profundidad utilizadas para estudiar el significado o la esencia de una experiencia vivida entre unos participantes seleccionados. La estrategia puede ser una única y larga entrevista completa con cada persona o tres entrevistas separadas con cada una de ellas³. Los estudios fenomenológicos investigan lo que se experimenta, cómo se experimenta y, finalmente, los significados que los entrevistados dan a la experiencia. La experiencia que se estudia es, normalmente, algo que ha afectado profundamente al individuo, como por ejemplo recordar un embarazo adolescente, incestos durante la niñez o adquirir una deficiencia física. Antes de entrevistar, el investigador escribe una descripción completa sobre cada una de sus experiencias. Las entrevistas fenomenológicas permiten al investigador tener un núcleo explícito de su experiencia personal combinado con las experiencias de los entrevistados. Frecuentemente, los educadores hacen uso de las entrevistas fenomenológicas de manera general para obtener los múltiples sentidos de una experiencia.

Preguntas cualitativas, tanteos y pausas. El contenido de las preguntas varía debido a los diferentes objetivos y a los problemas de la investigación, las estructuras teóricas y la selección de los participantes. Plantear preguntas de la investigación principal, probablemente, no proporcione datos válidos para la entrevista; sin embargo, el análisis de diferentes alternativas es esencial en la elaboración escrita de la entrevista⁴. Las preguntas de la entrevista pueden centrarse en la experiencia o en el comportamiento, en opiniones y en valores, en sentimientos, en conocimientos, en sensaciones y en el pasado de los individuos o en información demográfica (ver tabla 11.5). Cada una de estas preguntas puede formularse en presente, en pasado o en futuro.

La realización de entrevistas cualitativas requiere formular preguntas de final abierto. Los investigadores principiantes empiezan, a menudo, por los datos que quieren obtener y formulan las preguntas de manera que los entrevistados puedan deducir la respuesta que se espera. Esto es lo que se llama *preguntas con respuestas previstas*, que consigue escuetos sí o no o frases cortas como respuesta. Cuando ocurre esto, la entrevista adopta un tono de interrogatorio más que de conversación.

Las entrevistas cualitativas en profundidad destacan más por sus tanteos y pausas que por los formatos especiales de las preguntas. La confianza, la espontaneidad, el mantener el contacto visual e indagar a través de la elección de las palabras y el tono de voz que el investigador «oye» y que lo conecta con la persona, proporciona datos más válidos que un acercamiento rígido. En el extracto 11.7, a partir de la primera pregunta y hasta la tercera, se recoge información y se establece relación con las madres de los barrios céntricos de la ciudad en un

³ Ver Moustakas (1994) y Seidman (1998).

⁴ Ver Denzin (1978); Lofland & Lofland, (1984); Patton (1990); Peltó & Peltó (1978); Schatzman y Strauss (1973); Spradley (1979).

TABLA 11.5: TIPOS DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA

Tipo	Descripción e ilustración
Experiencia/ comportamiento	Lograr saber lo que alguien hace o ha hecho: descripciones de experiencias, comportamientos, acciones, actividades durante la ausencia del etnógrafo: «si hubiera estado aquí ese día, ¿qué experiencias le habría visto tener?».
Opiniones/ valores	Lograr saber lo que alguien piensa sobre sus experiencias, qué pueden revelar las intenciones de alguien, metas y valores: «¿qué te gustaría que ocurriera o qué crees acerca de...?».
Sentimientos	Lograr saber cómo reaccionan las personas emocionalmente ante sus experiencias: «¿te sientes preocupado, feliz, con miedo, intimidado, confiado en...?».
Conocimiento	Conseguir información demostrable que la persona tiene o qué considera la persona como demostrable.
Sensaciones	Lograr conocer las descripciones de la persona sobre qué y cómo ve, oye, toca, saborea y huele en el mundo que le rodea: «¿qué te preguntó el consejero cuando fuiste a su oficina? ¿Cómo te recibió?».
Pasado / información demográfica	Lograr conocer la descripción que la persona tiene de ella misma para ayudar al investigador en la identificación y localización de las personas en relación a otra gente: «Información habitual, educación, ocupación, residencia / movilidad y cosas por el estilo».

Pueden formularse en presente, en pasado o en futuro. Ver Patton (1990).

programa de intervención con la infancia. Las preguntas 4, 5 y 6, frecuentemente, se convertían en un solo tema debido a algunas madres; para otras, la elección de las palabras en cada pregunta les condujo a aportar información diferente. Después de una serie de entrevistas, los investigadores normalmente encuentran más fácil ajustar la entrevista a cada persona.

EXTRACTO 11.7

PROTOCOLO DE LA ENTREVISTA CON PREGUNTAS ALTERNATIVAS Y TANTEOS

1. Dígame cómo se enteró de que iba a celebrarse el programa infantil _____.

Preguntas alternativas y tanteos

¿Quién le habló del programa infantil?

¿Cómo entró a formar parte del programa?

¿Cómo se enteró de la celebración del programa?

...

(continúa)

(continuación)

4. ¿Qué tipo de servicios recibe su hijo/a y su familia del programa infantil? ¿Cómo se tomó la decisión de que su hijo/a y su familia recibirían dichos servicios?

Preguntas alternativas y tanteos

- ¿Qué hizo el programa infantil por usted (con usted)?
- ¿Qué hizo el programa infantil por su hijo/a?
- ¿Qué hizo el programa infantil por su familia?
- ¿Quién decidió lo que el programa infantil haría por ustedes?
- ¿Tiene usted algo que ver en la decisión de lo que el programa infantil haría?
- ¿Otros miembros de su familia estuvieron relacionados con dicha decisión?
- ¿Sintió que sus peticiones fueran escuchadas?

5. ¿Qué tipo de control o energía sintió (siente) haber recibido a partir de los servicios del programa infantil?

Preguntas alternativas y tanteos

- ¿Quién tomó la decisión sobre lo que el programa infantil haría por usted?
- ¿Sentía que podía tomar decisiones sobre los servicios que el programa infantil le proporcionaba?
- ¿Hubo diferencias entre lo que usted esperaba que fuera el programa y lo que fue realmente? ¿Cuáles?
- Cuando el personal trabajaba con el /la niño/a, ¿era suyo el niño o del programa infantil?

6. ¿Qué resultó ser de gran ayuda de los servicios que su hijo/a y familia recibieron del programa infantil?

Extensiones / tanteos

- ¿Cómo consiguió que el programa realizase estas cosas?
- ¿Quién lo hizo?
- ¿Quién decidió hacerlo?

Fuente: Gamel-McCormick, M. T. (1991), *Talking, teaching, and telling*, informe de evaluación no publicado. Virginia Commonwealth University: School of Education, Richmond. Apéndice B.

Las técnicas para obtener unas buenas preguntas cualitativas son las críticas sobre entrevistas escritas por entrevistadores experimentados, una guía sobre entrevistas, y una revisión de las preguntas iniciales para su redacción final. A continuación encontramos ejemplos de formulación de preguntas con las repuestas de campo y la formulación final de una guía para la entrevista (Schumacher, Esham y Bauer, 1985, pp. 150-153).

Preguntas con respuestas iniciales previstas	Últimas preguntas cualitativas
P: ¿Tenían dificultades los profesores en los seminarios? R: Sí.	P: ¿Esperaba que los profesores tuvieran dificultades en el seminario?
P: ¿Los profesores cambiaron? R: Algunos.	P: ¿Cómo afectó a los profesores su participación en el seminario?
P: ¿Aprendió usted algo enseñando en los seminarios? R: Sí.	P: ¿Qué aprendió sobre las estrategias de enseñanza que utilizó con el grupo?
P: ¿Identificó algún problema del que el Comité de Planificación debería ocuparse? R: Sí	P: ¿Qué le gustaría que hiciera el Comité de Planificación?

Aunque lo que acabamos de leer sea un ejemplo extremo de respuestas a preguntas con respuestas previstas, resulta evidente que las preguntas cualitativas generarían (y, de hecho, lo hacen) datos diferentes, obteniendo múltiples datos sobre los seminarios.

Las preguntas con respuestas previstas pueden ser *preguntas guiadas*, lo que implica una respuesta predeterminada. Guiar preguntas puede expresarse como pregunta predeterminada, una pregunta que implica una presunción deliberada para provocar una respuesta compleja o elaborada. Los ejemplos en la columna de la izquierda son preguntas con respuestas previstas que han sido reformuladas como preguntas con respuestas presupuestas en la columna de la derecha. (Schumacher, 1984b, p. 75-82).

Preguntas con respuestas previstas	Preguntas con respuestas presupuestas
¿No les molestó a los profesores que estaban trabajando, recibir clases después de las horas de escuela?	¿Cuáles fueron los aspectos más difíciles [del programa] de llevar a cabo? (Presuposición: hubo muchas dificultades)
¿Esperaba que los profesores cambiaran tras haber participado en los seminarios?	¿Qué cambios esperaba que los profesores experimentaran a partir de su participación en los seminarios? (Presuposición: hubo un cambio inmediato)
¿Sabe si se ha producido algún resultado o efecto inesperado?	¿Cómo manejó el Comité de Planificación las oportunidades inesperadas? (Presuposición: hubo oportunidades inesperadas)

Algunos investigadores subrayan la ineficacia de las preguntas introducidas por la partícula interrogativa *por qué*. Normalmente, estas preguntas parten de conjeturas, frecuentemente son ambiguas y demasiado abstractas para obtener datos concretos. No obstante, en algunas situaciones, empezar con la partícula interrogativa *por qué* permite al investigador obtener procesos causa-efecto o relaciones que son potencialmente informativas ya que revelan lo que la persona da por sentado.

La secuencia de preguntas. El que una entrevista sea efectiva o no, depende de la eficiencia de las indagaciones y el orden de las preguntas. Sugerimos algunas líneas directrices a continuación.

1. Gracias a las **indagaciones de las entrevistas** obtenemos más detalles, más explicaciones y respuestas más claras. Las entrevistas bien diseñadas se redactan de manera que se pueda identificar el orden y la redacción de las preguntas necesarias para adaptar los temas según las respuestas de las personas. Las preguntas más amplias se redactan, con frecuencia, más concretamente como indagaciones. Encontramos un ejemplo en el extracto 11.7, el protocolo de una entrevista para padres que han apuntado a sus hijos en un programa de servicios de intervención. Los investigadores deben hablar menos que los participantes; las pautas que necesitan, normalmente, pueden reducirse a unas cuantas palabras durante la entrevista.
2. El **planteamiento de los objetivos del investigador** se realiza, normalmente, al principio. En este momento se expone la seguridad de la protección de la identidad de las personas y un vistazo general sobre los posibles temas de discusión. La información comunicada se refiere a la importancia de los datos, las razones de esta importancia y el consentimiento del entrevistador a explicar el objetivo de la entrevista al entrevistado. Los investigadores proporcionan explicaciones o recursos relacionados con el núcleo de la entrevista para que los participantes se adapten a las nuevas áreas que se irán tratando a lo largo de la entrevista.
3. El **orden de las preguntas** varía, aunque la mayoría de los investigadores elige un orden que les permita obtener de manera eficiente, los datos adecuados a cada pregunta. Si el orden de las preguntas es rígido, será más fácil comprender el funcionamiento de la entrevista, pero también será más cansado y aburrido para el participante y el entrevistador. Las preguntas de carácter general se agrupan por temas, pero en muchos casos, los entrevistadores ignoran el orden que seguirán las preguntas ya que depende de las réplicas de las personas y el rumbo que siga la entrevista.
4. Las **preguntas demográficas** pueden aparecer a lo largo de toda la entrevista o presentarse en las conclusiones finales. Algunos investigadores prefieren obtener estos datos al principio de la entrevista para establecer una buena relación con los participantes.

5. Las ***preguntas complejas, delicadas o difíciles*** se reservan normalmente para la mitad o el final de la entrevista cuando el interés del participante ha aumentado. Algunos entrevistadores prefieren empezar las entrevistas con preguntas descriptivas y orientadoras y, poco a poco, van abordando temas más complejos sobre opiniones y explicaciones.

Logística de las entrevistas. Los etnógrafos escogen temas para la entrevista y preguntas mientras se planifica la logística general que influye en una sesión de entrevista. Cinco imprevistos que pueden afectar la sesión de una entrevista son (1) la *duración* de la sesión; (2) el *número*, o cuántas entrevistas separadas se necesitan para obtener los datos; (3) el *lugar* de la entrevista; (4) la *identidad de los individuos* que participan en el estudio y el número que estará presente en la sesión, y (5) las *formas de informar* o cualidades comunicativas de los entrevistados. Algunos diseños de investigación se conciben para entrevistas periódicas y otros diseños requieren entrevistar sólo después de acontecimientos importantes.

Los entrevistadores varían sus estilos de intervenir. Los modos interactivos pueden ser de confrontación, neutrales desde un punto de vista emocional, pero sofisticados o empáticos desde un punto de vista cognitivo. Pueden utilizarse técnicas específicas para tranquilizar, mantener el control de la entrevista y usar apropiadamente el apoyo y el reconocimiento. Los entrevistadores más cualitativos prefieren un tono coloquial para demostrar empatía y comprensión al tiempo que transmiten aceptación para así poder conseguir datos sutiles y válidos.

Las grabaciones de las entrevistas, transcripciones y elaboraciones. Los datos primarios de las entrevistas cualitativas son relatos recogidos, palabra por palabra, sobre lo que ocurre en la sesión de la entrevista. La grabación en cinta de la entrevista garantiza la integridad de la intervención verbal y proporciona material para la fiabilidad en los controles. Estas ventajas pueden ir en detrimento de la confianza del participante y suponer un fracaso automático. El uso de la grabadora *no* implica la desaparición de la necesidad de tomar notas para reformular preguntas y para anotar comunicación no verbal, aspecto que facilita el análisis de los datos. En muchas situaciones, las notas tomadas por el mismo entrevistador pueden ser el mejor método. El entrevistador que graba se ve obligado a estar atento, la grabación puede ayudar a la marcha de la entrevista y garantiza la autenticidad de lo que se ha escrito (al principio del análisis de datos) durante la entrevista. Sin embargo, ni la toma de notas ni la grabación en cinta deben entorpecer la atención del investigador respecto a la persona.

Inmediatamente después de la entrevista, el investigador completa y escribe en ordenador las notas o la cinta. Los borradores tendrán que editarse para corregir los errores de mecanografía o transcripción y, una vez hecho esto, se organizarán según se quiera para obtener el informe final. El resultado final contiene los datos literales y las anotaciones de la comunicación no verbal con pistas y comentarios iniciales para empezar la investigación. El informe final también

incluye la fecha, el lugar y la identidad o código del informante. El extracto 11.8 ilustra la obtención de datos a partir de entrevistas en profundidad.

EXTRACTO 11.8

TRANSCRIPCIONES DE LAS ENTREVISTAS – CITAS SELECCIONADAS

[Experiencia de los directores con dirección compartida en sus escuelas]

- *Siempre te preguntas si realmente tu papel es necesario. Piensas, bueno, ¿realmente me necesitan aquí, o quieren que esté aquí? Muchas veces empiezas a cuestionarte si este lugar podría seguir su curso sin ti. Entonces, llama un padre que no quiere volver a hablar con un profesor y en ese momento sé que se me necesita.*
- *Creo que los profesores no se dan cuenta de lo mucho que me necesitan; a veces piensan que si yo no estuviera aquí, ellos no tendrían tantas limitaciones. Ahora desempeño un papel más amplio que el de relaciones públicas y paso más tiempo comunicándome con el entorno...*
- *Estoy madurando. Aprendiendo a convertirme más en un compañero, aprendiendo a volverme más democrático. Desde luego, todavía tengo mucho que aprender. Se tiene mucho más trabajo en grupo que si intentas trabajar por tu cuenta...*
- *La escuela está bajo un mejor control precisamente porque no lo estoy controlando todo. Hablamos de estar... todos juntos en esto. Hay más intención de compartir, no menos...*
- *Personal y profesionalmente, [la dirección compartida] me ha proporcionado un fantástico sentimiento de satisfacción. Me gusta ver crecer a la gente. Me gusta estar en la frontera, en el territorio inexplorado. Cuando compartes el gobierno, avanzas en temas educativos y del currículo.*

Fuente: Blase, J y Blase, J (1999), «Shared Governance principals: The inner experience», p. 83-85, *NASSP Bulletin*, 83(606), 81-90.

Los investigadores redactan **elaboraciones de entrevistas** de cada sesión, reflexiones propias sobre su cometido y su relación, sobre las reacciones de los entrevistados, sobre información adicional y ampliaciones de los significados de la entrevista. Esta actividad es un momento importantísimo para llevar a cabo un control de calidad de los datos válidos. Muchas ideas iniciales, ya desarrolladas, serán revisadas más tarde junto con otras actividades de recolección de datos. Por regla general, por cada hora de entrevista, el investigador dedica cuatro horas de trabajo adicional para obtener las anotaciones finales y otras elaboraciones.

RECOGIDA DE DOCUMENTOS Y ARTEFACTOS

La selección de artefactos es una estrategia no interactiva para obtener datos cualitativos con una reciprocidad pequeña o inexistente entre investigador y participante. La selección de artefactos es menos reactiva que las estrategias

interactivas de las que el investigador no extrae conclusiones. Durante la estancia en el campo en escuelas, por ejemplo, los etnógrafos deben actuar recíprocamente con individuos –incluso aunque sólo sea de manera no verbal– y convertirse, en cierto modo, en participantes. Esto no es un impedimento, si el investigador anota las consecuencias de este papel interactivo. Por el contrario, las estrategias de selección de artefactos son no interactivas pero pueden requerir trabajo imaginativo en el campo para poder conseguir datos relevantes.

Las selecciones de artefactos son manifestaciones tangibles que describen las experiencias de la gente, su conocimiento, sus acciones y sus valores. Los investigadores cualitativos que estudian grupos contemporáneos, han adoptado las técnicas de los historiadores que analizan documentos (ver el capítulo 13) y de los arqueólogos que examinan objetos elaborados por pueblos antiguos.

Tipos de artefactos

Los artefactos de los grupos actuales y de las instituciones educativas pueden adoptar cuatro formas: documentos personales, documentos oficiales, objetos y medidas de desgaste (ver tabla 11.6)

Documentos personales. Los documentos personales son cualquier narración en primera persona que describe las acciones, las experiencias y las opiniones del individuo. Los documentos personales incluyen diarios, cartas personales y anotaciones anecdóticas. Normalmente, el investigador descubre estos documentos, pero a veces el etnógrafo pedirá a un participante que las registre en forma de anotaciones, diario, notas de preparaciones de lecciones o los apuntes de los padres sobre el desarrollo de un niño. Dichos documentos pueden aparecer durante una entrevista o gracias a la observación participante.

Documentos oficiales. Los documentos oficiales abundan en cualquier organización y pueden adoptar muchas formas distintas. Los informes, papeles de trabajo y borradores de propuestas, son documentos informales que proporcionan una perspectiva interna de la organización. Estos documentos describen las funciones y valores y cómo varias personas definen la organización. Los documentos internos pueden mostrar la cadena oficial de mando y proporcionar pistas sobre el estilo de la dirección y su trascendencia. Los documentos empleados para la *comunicación externa* son los producidos para el consumo público, informes, folletos de programas, partes sobre los horarios escolares, textos públicos y nuevas publicaciones. Estos documentos sugieren la perspectiva oficial de un tema o proceso. Los horarios escolares desde 1915 hasta 1980, por ejemplo, constituyeron una importante fuente para el análisis de una escuela innovadora tras un estudio etnográfico, y las solicitudes de trabajo del personal de la escuela proporcionaron pistas demográficas para la localización de estas personas para las entrevistas.

TABLA 11.6: SELECCIONES DE DOCUMENTOS Y ARTEFACTOS

Tipo	Ejemplos	Usado para
Documentos personales	Diarios Cartas personales Anotaciones anecdóticas	Perspectiva personal
Documentos oficiales	Papeles internos Comunicación externa. Anotaciones de estudiantes y expedientes del personal. Datos estadísticos (enumeración).	Perspectiva informal u oficial dentro de la organización. Perspectiva oficial para el público. Perspectiva de niños y empleados sobre la institución. Sugiere direcciones, plantea preguntas, corrobora descubrimientos cualitativos, describe protocolos y valores.
Objetos	Símbolos Objetos	Sugiere significados sociales y valores. Sugiere significados sociales y valores.

Los archivos existentes y las colecciones demográficas pueden ser localizados durante la permanencia en el campo y, normalmente, están disponibles para el investigador. Las instituciones también guardan anotaciones individuales de cada estudiante y empleado; normalmente, para lograr el acceso a dichos documentos es necesario el permiso de los padres, del estudiante o del empleado. Los expedientes de los alumnos y del personal pueden llegar a ser muy elaborados y pueden contener anotaciones e informes variados. Un expediente de alumno puede contener anotaciones sobre exámenes, asistencia a clase o comentarios anecdóticos de profesores, información de otras delegaciones y perfil familiar. Los investigadores usan los expedientes, no tanto, para conocer lo que dice sobre el estudiante sino más bien para averiguar lo que el expediente sugiere sobre las personas que realizaron las anotaciones. El expediente representa perspectivas diferentes (de psicólogos, de profesores, de asesores, de directores) sobre el estudiante.

Los *datos estadísticos* pueden constituir información demográfica sobre un grupo de población, índice de abandono de estudios, resultados alcanzados, número de actos violentos y despidos, anotaciones sobre asistencia a clase, número de estudiantes con deficiencias, listas de elecciones a los programas federales, número de accidentes deportivos y otros datos numéricos. Los investigadores cualitativos emplean los datos estadísticos de varias maneras: (1) para sugerir direcciones, (2) para proponer nuevas preguntas o (3) para corroborar datos cualitativos. Los investigadores cualitativos se interesan más por lo que dicen las estadísticas acerca de las suposiciones de las personas que las usan y recopilan

los datos: cómo las estadísticas revelan el pensamiento de la gente y el sentido común. Rutinariamente, los datos numéricos expresados describen protocolos y valores sociales de una organización. Los trabajadores de campo rara vez toman los datos estadísticos por su valor, sino que se cuestionan sobre el proceso social que produjo los datos y cómo se emplearon.

Los objetos. Los objetos son símbolos creados y formas tangibles que revelan procesos sociales, significados y valores. Ejemplos de símbolos son logotipos y mascotas de escuelas, de equipos y de clubes; ejemplos de objetos son tablas de gimnasia y trofeos, diplomas y pósters. En un estudio de colaboración institucional, una anotación simbólica fue el nuevo logotipo que combinaba parte de los emblemas de la universidad y del sistema escolar, para representar una nueva relación entre las dos organizaciones. Los datos interactivos revelan las dificultades superadas para obtener la aprobación oficial del uso de emblemas institucionales de un modo nuevo. Los datos obtenidos al año siguiente describen el uso del nuevo logotipo. Los investigadores cualitativos pueden investigar el valor del trabajo de profesores y estudiantes revisando periódicamente la media de las notas en las clases de primaria y corroborando estos datos con otros datos de campo.

Análisis e interpretación de la selección de artefactos

La selección y el análisis de artefactos requieren cinco estrategias:

1. La **localización de los artefactos** empieza con la entrada en el campo y continúa a lo largo del estudio. Los investigadores cuentan anticipadamente con artefactos y proceden a la localización y obtención de documentos y objetos. Los participantes también ofrecen documentos y artefactos.
2. La **identificación de los artefactos** requiere situar el artefacto de manera que se pueda acceder de nuevo a él y que sea recuperable. Los documentos se fotocopian; los objetos se fotografían o se graban. Las identificaciones se realizan anotando la categoría del artefacto, una breve descripción del artefacto, una historia de su uso y propietarios/sucesores y datos de aparición y representatividad.
3. El **análisis de los artefactos** requiere datos descriptivos sobre la producción o adquisición del artefacto. Preguntas importantes son quién lo usa, cómo lo usa, dónde lo usa y con qué propósito.
4. La **crítica de los artefactos** es la determinación de su autenticidad y exactitud para identificar los significados del artefacto en un escenario social.
5. La **interpretación del artefacto** debe ser corroborada por la observación y por los datos de la entrevista. La interpretación del artefacto para significados sutiles depende del contexto social y de otros datos.

OBSERVACIONES DE CAMPO Y TÉCNICAS SUPLEMENTARIAS

Una técnica fundamental de toda la investigación cualitativa es la observación de campo: consideraciones directas de la acción social de todos los días y lugares que se convierten en notas de campo. Una amplia variedad de técnicas suplementarias se utiliza, también, en la mayor parte de los estudios. Las técnicas suplementarias son las seleccionadas para ayudar a interpretar, elaborar y corroborar los datos obtenidos a partir de la observación participante, de las entrevistas en profundidad, de los documentos y de los artefactos.

Observación de campo

Las observaciones de campo cualitativas son anotaciones descriptivas en forma de notas de campo sobre los acontecimientos, personas, acciones y objetos en lugares. La observación de campo es una parte integrante de la observación participante y de las entrevistas en profundidad. Al principio, el investigador se conforma con una observación cuidadosa a medida que va explorando varias áreas de interés del lugar, buscando pautas de comportamiento y relaciones. En algunos escenarios, el observador participante recopila todos los datos mediante la observación de la escena en acción, como una clase o una reunión. El entrevistador, también, realiza apuntes de campo sobre el lenguaje corporal no verbal del entrevistado y sus gestos, que ayudan a interpretar los datos verbales. Las anotaciones de campo incluyen descripciones del contexto de la entrevista, en una oficina, un restaurante, una casa o cualquier otro lugar.

Técnicas suplementarias

Las técnicas suplementarias incluyen técnicas visuales, análisis de la comunicación no verbal, medidas de desgaste, estudios especiales y la observación de los grupos. Se trata de métodos independientes y especializados con estudios metodológicos publicados. No obstante, el investigador cualitativo los utiliza para corroborar los descubrimientos iniciales y para plantearse nuevas preguntas.

Técnicas visuales. Las técnicas visuales incluyen películas y fotografías de una escena social habitual. Las películas son particularmente útiles para confirmaciones. Las películas nos documentan sobre comportamientos no verbales y comunicación y pueden constituir un dato permanente. Las películas, sin embargo, pueden presentar problemas a la hora de interpretarlas. Se debe considerar la intromisión técnica, la selección de escenas y los gastos.

Análisis de la comunicación no verbal. El análisis de comunicación no verbal es muy importante en la mayoría de los estudios cualitativos. El estudio del movimiento corporal y de los mensajes que se desprenden de éste se llama *quinesiol*

gía. Las anotaciones sobre expresiones faciales, gestos y movimientos pueden adoptar la forma de datos verbales. Un entrevistador confía más en las respuestas si el lenguaje corporal es congruente con lo que se dice. Sin embargo, muchos gestos tienen significados distintos en diferentes culturas. El estudio sobre el uso que la gente hace del espacio y su relación con la cultura se llama *proxemia*⁵. Los estudios se han llevado a cabo tomando como base el uso del espacio interpersonal en lugares públicos y la identificación de los hábitos territoriales de ciertas culturas. Los investigadores cualitativos pueden anotar cómo reaccionan los demás con respecto al espacio y ante la invasión de la privacidad (territorio personal) en los asientos asignados de clase, de las áreas de trabajo con mucha gente y la selección de asientos en reuniones formales. Debemos tener cuidado con las interpretaciones de la comunicación no verbal porque tales datos deben entenderse junto con otros datos.

Medidas de desgaste. Las medidas de desgaste indican el grado de uso selectivo, por parte del grupo, de algunos materiales. Ejemplos de medidas de desgaste son las trayectorias que los estudiantes siguen una vez que salen de la escuela o el uso de baldosas de vinilo en determinados vestíbulos como sugerencia de la frecuencia de uso y posibles reuniones sociales. Aunque el desgaste es la medida, la interpretación de las tasas de desgaste proviene de una comprobación con las anotaciones sobre mantenimiento de suelos y edificios, la plantación de césped y la colocación de tejas durante los últimos años.

Estudios especiales. Los instrumentos para llevar a cabo los estudios pueden tomar la forma de estudios de confirmación, de pruebas elaboradas por participantes e, incluso, de técnicas proyectivas con fotos, dibujos y juegos. Los datos recogidos durante los nueve meses de observación del participante, por ejemplo, pueden corroborarse con un cuestionario administrado a los directores y a los participantes elaboradores de pruebas durante los recesos planeados y los talleres (Schumacher y Esham, 1986).

La observación de grupos. Una variación de una entrevista es la observación de los grupos de entrevistas (FGI, *focus group interview*), una estrategia para obtener una mejor comprensión del problema o una valoración del problema, asunto, producto nuevo, programa o idea a través de la entrevista a un grupo de personas y no a través de cada persona individualmente. Con la creación de un marco social en el que a los miembros del grupo se les estimula mediante las percepciones e ideas del vecino, se incrementa la calidad y la riqueza de los datos gracias a una estrategia más eficaz que las entrevistas individuales⁶. Los observadores

⁵ Ver E. T. Hall (1959, 1966, 1974).

⁶ El FGI se utilizó, en primer lugar, como estudio de evaluación y de planes, sin embargo, los sociólogos desarrollaron su enfoque original (Lofland, 1984; Scahtzman y Strauss, 1973). El FGI se utiliza, a menudo, en investigación de mercados y presta servicios de cierta utilidad en el cuidado de la salud.

participantes y las entrevistas en profundidad utilizan la observación de grupos como una confirmación de las técnicas. La investigación de estudios de caso y los estudios críticos pueden utilizar la observación de los grupos como una técnica más.

Si añadimos técnicas suplementarias a un estudio, aumentamos la validez de los descubrimientos iniciales y la credibilidad del estudio en su totalidad. Sin embargo, los investigadores más cualitativos no utilizan forzosamente todos y cada uno de los métodos para la obtención de sus datos.

NORMAS DE ADECUACIÓN PARA ESTRATEGIAS CUALITATIVAS

Muchos estudios cualitativos se publican en forma de libros o de informes en lugar de cómo artículos periodísticos. Con la creciente aceptación de la metodología, cada vez más periódicos publican manuscritos cualitativos. Los estudios que se publican en los diarios aparecen sumamente sintetizados o, incluso, en ocasiones sólo se habla de uno de los muchos descubrimientos realizados para adaptarse así al formato del periódico. El típico artículo periodístico puede también reducir los procedimientos metodológicos que deberían explicitarse en el estudio completo. Las siguientes preguntas ayudarán al lector:

Entrada en el campo

1. ¿Proporcionaron los problemas previstos suficientes criterios de selección para el lugar o el perfil de los individuos a los que se debía entrevistar?
2. ¿El cometido de la investigación está claramente articulado y es apropiado para las preguntas de la investigación?
3. ¿Cómo afecta el papel del investigador en la recogida de datos? ¿Cómo dirige el investigador sus posibles influencias?

La observación participante

1. ¿Cómo son las múltiples estrategias empleadas en la recogida de datos? ¿Cuál fue el método de base y cuáles se emplearon para corroborar los datos?
2. ¿La duración de la recogida de datos en el lugar fue detallada y razonable?
3. ¿Se presentan como datos las anotaciones de campo descriptivas?

Entrevistas en profundidad

1. ¿Las estrategias de muestreo tienen el objetivo de escoger a las personas debidas para la entrevista?
2. ¿Las personas entrevistadas quedaron ocultas a causa del atributo o perfil desarrollado por el estudio antes de proceder a las entrevistas?

3. ¿El tipo de entrevista seleccionado era apropiado para el problema de investigación?
4. ¿Los datos presentados indican que las preguntas de la entrevista eran apropiadas?

Técnicas suplementarias

1. ¿Se utilizaron apropiadamente las técnicas suplementarias para el estudio y dieron como resultado datos válidos?

RESUMEN

Los siguientes puntos resumen las características más importantes de las estrategias cualitativas:

1. La recogida de datos es el empleo de estrategias multimétodo; pero, sólo un método básico, como la observación participante o las entrevistas en profundidad, es seleccionado para el estudio.
2. Los problemas previstos determinan la dirección inicial y las estructuras conceptuales; sirven como guía del trabajo de campo pero no establecen ningún límite, ya que esto se producirá según el lugar y las circunstancias.
3. Los problemas previstos son reformulados durante la recogida de datos.
4. La selección del lugar se efectuará según los criterios de los problemas previstos, la adecuación y la viabilidad.
5. El observador participante, primero, traza el mapa de campo para adquirir una visión del contexto en su totalidad y para asegurar las muestras, obteniendo de este modo una selección de participantes con abundante información y escenarios sociales.
6. La observación participante es una permanencia prolongada en el campo que obtiene y corrobora consideraciones importantes desde diferentes perspectivas anotadas en forma de notas de campo.
7. Las entrevistas en profundidad varían el formato, los tipos de preguntas formuladas, el orden de las preguntas y el planteamiento de la entrevista.
8. Las anotaciones de las entrevistas son notas de campo, grabaciones en cassette, transcripciones y elaboraciones de entrevistas.
9. Las selecciones de artefactos son documentos personales, oficiales y objetos y deben ser corroborados junto con otras evidencias.
10. Las técnicas suplementarias se utilizan para verificar los datos recogidos a través de la observación participante o de las entrevistas en profundidad; pueden ser técnicas visuales, anotaciones de comunicación no verbal, medidas de desgaste, estudios especializados y la observación de grupos.

EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

Preguntas

1. La selección de estrategias cualitativas empieza con un análisis de...
 - a. problemas de investigación previstos y preguntas.
 - b. una hipótesis de investigación.
 - c. una lista de variables.
 - d. una hipótesis estadística.
2. Las conclusiones obtenidas a partir de los problemas previstos indican que el investigador...
 - a. seguirá dichas ideas preconcebidas rígidamente.
 - b. observará sólo estos problemas anticipados.
 - c. reformulará estos problemas durante la recogida de datos.
 - d. lanzará teorías para estudios de verificación.
3. La entrada en el campo es guiada por...
 - a. la probabilidad de muestreo.
 - b. un análisis de los problemas previstos.
 - c. la solicitud de amigos para entrevistarlos.
 - d. la necesidad de obtener una descripción holística del contexto social.
4. ¿De entre los siguientes cometidos o funciones del investigador, cuál es inapropiado?
 - a. Observador participante.
 - b. Entrevistador.
 - c. Papel doble de participante e investigador.
 - d. Observador total o participante total.
5. Las estrategias para la recogida de datos incluyen...
 - a. la observación participante.
 - b. las entrevistas en profundidad.
 - c. la selección de documentos y artefactos.
 - d. todo lo anterior y las técnicas suplementarias.
6. La observación participante requiere descripciones de...
 - a. quién está en el grupo o en la escena social.
 - b. cuándo y dónde tiene lugar la escena social.
 - c. cómo actúa el grupo.
 - d. todo lo anterior es correcto.
7. Las entrevistas en profundidad normalmente son...
 - a. entrevistas a modo de conversaciones informales.
 - b. entrevistas que sirven de guía para realizar entrevistas.
 - c. entrevistas estándar de respuestas abiertas.
 - d. entrevistas con respuestas cerradas.

8. En las entrevistas en profundidad, los entrevistadores...
 - a. siempre graban en casete las sesiones.
 - b. rara vez llevan a cabo el protocolo de la entrevista.
 - c. evitan las preguntas alternativas y las indagaciones.
 - d. redactan las elaboraciones de entrevista para cada una.
9. Las entrevistas en profundidad...
 - a. son similares a interrogatorios.
 - b. animan a la participación del entrevistado a través de pausas y tanteos.
 - c. siguen un orden de preguntas inflexible.
 - d. plantean preguntas con respuesta previstas.
10. Los documentos y los artefactos...
 - a. son útiles para verificar otros datos.
 - b. se limitan a documentos personales.
 - c. son datos aceptados.
 - d. son disponibles raramente.

Problemas de aplicación

1. Un inspector solicita a un investigador que observe cómo una escuela de primaria lleva a cabo un nuevo plan de estudios científico para decidir si otras escuelas deberían adoptarlo. El investigador establece contacto fácilmente con el jefe del departamento de ciencias y con el director, y observa el plan de estudios en cinco de los seis profesores. El profesor número seis, que parece oponerse a tal innovación, sólo cuenta sus experiencias con el nuevo plan de estudios. Este profesor se las arregla para evitar enseñar el plan de estudios cuando el investigador está presente. ¿Qué debería hacer éste?
2. Un investigador vive en una residencia de estudiantes para averiguar cómo los estudiantes de instituto que acuden a un programa de escuela de verano, desarrollan su creatividad a través de la fotografía. Aunque, en un principio, el investigador pensó que la observación de las clases de fotografía y el programa de tarde bastarían, descubrió que las actividades sociales de los estudiantes durante el tiempo libre y las actividades extracurriculares durante el fin de semana influían en las producciones fotográficas de los estudiantes. ¿Debería observar y recopilar estos acontecimientos informales? ¿Serían útiles como fuentes de datos las fotografías de los estudiantes?
3. Durante la recogida de datos, un director de un programa de educación para adultos escucha las quejas presentadas por algunos adultos y ve que el investigador recoge tales datos. El director explica al investigador que tales observaciones, si llegaran a ser públicas, darían una imagen pobre del programa. El director solicita que se destruyan esas anotaciones particulares. ¿Cómo debería manejar la situación el investigador?

4. Esto es parte de un problema para un estudio propuesto: se han llevado a cabo muchos estudios sobre el impacto de las escuelas que optan por unir en las mismas clases a una minoría de estudiantes siguiendo medidas socio-psicológicas (autoestima, motivación, actitudes raciales, etc.) y según las medidas de los logros académicos (notas, resultados en los exámenes, nivel de conocimientos y de memoria y otros baremos). No obstante, la mayor parte de los estudios se centran en la valoración de las consecuencias cuantitativas de cada escuela con o sin la aplicación de este método y no en los procesos cualitativos del día a día escolar. Hay una ausencia de conocimientos sobre los procesos dentro del aula y del medio escolar y de la comunidad en la que estos procesos tienen lugar observando los patrones y dinámicas de socialización dentro de las escuelas agrupadas. ¿Parece el tema del estudio apropiado para un estudio cualitativo? Justifique su respuesta.
5. Reformule las siguientes preguntas guía de entrevista con preguntas cualitativas, y ordénelas adecuadamente para conseguir las impresiones de los profesores con motivo de la evaluación realizada por el director.
 - a. ¿Piensa que los profesores como profesionales deberían ser evaluados por sus directores?
 - b. ¿Ha visitado su director varias veces su clase antes de su evaluación anual?
 - c. ¿Mantenían una conferencia usted y su director tras cada visita?
 - d. ¿Se corresponde la evaluación del director con su manera de enseñar?