

TÉCNICAS CUALITATIVAS DE INVESTIGACIÓN EN LAS CIENCIAS SOCIALES

Por: Julio Mejía Navarrete

RESUMEN

Uno de los puntos más críticos en el análisis y la construcción de la realidad social es la dificultad para dotarse de una metodología de investigación cualitativa alternativa de rigor. El artículo aborda las técnicas fundamentales de la investigación que faciliten la producción de los datos cualitativos: la entrevista en profundidad, la historia de vida y los grupos de discusión.

1. introducción:

En los últimos años las ciencias sociales desarrollan una imagen orientada hacia la acción humana y la subjetividad, destacan al sujeto como núcleo central del estudio por oposición a la deshumanización positivista que reproducía la visión cuantitativa, estructural y objetivista de la realidad social (Mejía: 1996) La investigación cualitativa proporciona una comprensión de las razones y motivaciones subyacentes de las personas. El enfoque cualitativo ofrece técnicas especializadas para obtener respuestas de lo que las personas piensan y cuales son sus sentimientos, mientras que el enfoque cuantitativo proporciona mediciones. Por su propia naturaleza la investigación cualitativa aborda los aspectos motivacionales de la respuesta humana más que los comportamientos y actitudes objetivas y medibles.

El trabajo, pretende un acercamiento a los instrumentos cualitativos de la investigación social desde una reflexión metodológica de la produc-

ción de las ciencias sociales de los últimos años a partir de la experiencia concreta de la investigación desarrollada en el país.

2. Aproximación epistemológica de las técnicas cualitativas

El desarrollo de la de la metodología cualitativa es resultado de los cambios que se operan en la investigación y en el objeto de estudio de las ciencias sociales.

La sociedad peruana esta experimentando un profundo proceso de diferenciación y fragmentación social que induce a una ruptura de los marcos de investigación hasta ahora practicados.

La realidad se presenta en toda su dinamicidad y complejidad, las estructuras e instituciones ceden su protagonismo a los individuos, agentes y masas "orgánicas". En efecto, la larga y grave crisis económica ha puesto en evidencia, de manera clara la naturaleza histórica y relacional de los fenómenos sociales (Germaná 1994 5-6) la realidad social aparece

como una tendencia transitoria, no como algo estático e inmóvil, y traduce una trama de relaciones entre seres humanos, no fácilmente fija ni delimitada.

Se ponen en evidencia otros ámbitos de dominación, distintos a las clases como: género, etnia y minorías sociales. Aparecen nuevos actores sociales: mujeres, grupos ecologistas, niñez, juventud, pobladores e individuos. Protagonistas que son portadores de nuevas *demandas*, formas de acción, organización y de construcción de identidades, cuyo conocimiento precisa de un acercamiento de los sujetos concretos, su vida cotidiana sus acciones y, especialmente, de los significados que atribuyen a dicha acción.

Por otro lado, se observa un replanteamiento gradual de la investigación científica y su producto, de conocimiento social, desde un nivel epistemológico, metodológico y teórico.

En el nivel epistemológico, hay un rechazo a la identificación de las ciencias sociales con las ciencias físico-naturales, a la comprensión de los hechos como "cosas", en la forma que fue formulado por Comte, Stuart Mill y definido por Durkheim. Sin embargo, el estudio de los actores sociales lleva a considerar las ciencias sociales como disciplinas de naturaleza específica, los hechos tienen un carácter inherentemente

intencional, lo que establece la diferencia central con las ciencias naturales, los individuos reproducen mentalmente en su vida cotidiana, sus propias acciones y las acciones de los demás (Wilson. 1991: 501)

Metodológicamente, las críticas se focalizan principalmente en el recurso de la cualificación de la técnica del "survey". En efecto, el cuestionario tiende a reducir y simplificar el fenómeno social de su contexto como, "hechos atómicos" según la expresión de T. W. Adorno (1966: 301), al considerar la realidad como hechos estáticos y aislados de su marco en que se producen y cobran significación. La información en gran escala - series estadísticas - reduce la complejidad social a tendencias globales del sistema, el individuo aparece estandarizado en las proporciones grupales. El desarrollo de la investigación cualitativa permite devolver a los "hechos atómicos" el contexto en que se producen, el sentido inherente a la interacción relacional y dinámica de la realidad social. Se intenta desarrollar las ciencias sociales desde la óptica de cómo las personas construyen la realidad social, lo importante es mirar de cerca el comportamiento de cada actor y el mundo de significados que produce (Blumer 1982). Las historias de vida y las guías de entrevista son las herramientas privilegiadas en el país para lograr un conocimiento en profundidad de los fenómenos sociales.

Las investigaciones cualitativas se aproximan a las teorías de alcance intermedio, en respuesta a la visión macrosocial y teórica general de periodos anteriores. Ahora, se trata de teorías con una fuerte base empírica y un campo más limitado que las teorías abstractas, proposiciones que se mueven entre las hipótesis de trabajo y las explicaciones amplias que abarcan un sistema conceptual, lo que hace que muchas de ellas a veces tengan una vida efímera (Vergara y Gomariz : 1993: 180-181). Es la forma como las ciencias sociales mediante la investigación concreta incorpora la subjetividad y la creatividad humana al hábeas teórico. Merton afirmaba con razón, que las teorías de alcance intermedio representan una vía fundamental para desarrollar las ciencias sociales, en momentos que se encuentra en un proceso de redefinición de sus bases científicas (Merton 1964 : 15-20)

En definitiva, el aporte central de la investigación cualitativa consiste en tratar de rescatar el aspecto humano de la realidad social. C. Wright Mills (1986: 157) fue quien mejor ha expuesto la dimensión humana de la realidad, la necesidad de interrelacionar biografía, estructura e historia.

La investigación cualitativa descubre el ángulo fenomenológico de la realidad social, cómo los individuos

interpretan sus propias vidas y el mundo que los rodea, ya no se trata de la visión esquemática y simplista de la sociedad que trasciende sus miembros, formada sólo de estructuras y procesos. La única manera de aproximarse a la subjetividad de los actores y la intersubjetividad que sus interrelaciones implican, es desde la propia comprensión que tienen los sujetos de su mundo. La realidad no puede nunca ser totalmente separada de las personas que la experimentan. Las técnicas cualitativas de investigación social brindan un abanico de posibilidades cognoscente del mundo social, debido a la minuciosidad y el detalle con el que se recogen todas las experiencias vitales, así como las valoraciones y cosmovisiones del individuo.

Las ciencias sociales cualitativas rescatan el cambio como característica inherente a los fenómenos sociales, los cuales existen porque son parte de tendencias, procesos de desarrollo, no como "cosas" estáticas, perennes. Las investigaciones oscilan entre la secuencia biográfica de la persona y la historia social de su tiempo de vida. El método cualitativo da cuenta de la historicidad de los fenómenos sociales en tres formas principales (Plummer, 1987: 79). La más evidente es la narración histórica de la vida de un individuo, la descripción biográfica se convierte en el punto central del estudio. Otra modalidad presta atención a las transformacio-

nes de la vida de un sujeto a medida que es afectado por crisis de identidad, junto con el grupo social que involucra. Finalmente, los estudios de mentalidades populares, se centran en las creencias colectivas de un período específico, traumas, mitos y rumores.

La investigación biográfica se constituye en una herramienta fundamental para entender el cambio social. El uso de testimonios supone que el sujeto se sitúa y deviene entre fases de su ciclo vital y las formas que influyen en las transformaciones del contexto social (violencia, desempleo, marginación, crisis económica, etc.) Asimismo, los relatos de vida inciden en el estudio del cambio social por el papel que cumplen las transformaciones de las mentalidades en los mismos individuos.

3. Particularidad de la entrevista en profundidad

La entrevista en profundidad es una entrevista personal, directa y no estructurada en la que un entrevistador hace una indagación exhaustiva para lograr que un encuestado hable libremente y exprese en forma detallada sus motivaciones, creencias y sentimientos sobre un tema.

La entrevista en profundidad es una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador. El investigador cuenta con una

guía o esquema de cuestiones en el cual las preguntas no se encuentran estandarizadas como en el cuestionario. Las palabras empleadas, la secuencia, se dejan al juicio del entrevistador y se pueden formular preguntas adicionales si se consideran que son importantes para la investigación. La particularidad de la entrevista en profundidad es su proceso creativo de indagación exhaustiva, que consiste en la aplicación de la técnica cualitativa con un alto nivel de adaptación e invención a cada nueva situación. Cada entrevista es una profundización en las motivaciones personalizadas de un solo caso, a diferencia de la entrevista en grupo donde interesa la respuesta del conjunto de individuos. El proceso creativo y de intensa interacción personal de la entrevista en profundidad posibilita un mayor nivel de persuasión y armonía con el encuestado, dando lugar a una relación sustentada en un clima de confianza en la cual fluye la confianza e inclusive la información que normalmente se oculta o no se comparte con nadie, el entrevistado habla de sí mismo. La confesión es la característica central de la entrevista en profundidad, en la forma que lo define Foucault (1980: 82) como "un ritual de discurso en el que el sujeto que habla coincide con el sujeto".

En ese sentido, la entrevista en profundidad genera una narración espontánea y libre creada conjuntamente

por el entrevistador y el entrevistado. La entrevista permite obtener un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental del encuestado sobre un tema de investigación (Alonso, 1994: 228), por oposición a las respuestas del cuestionario que se caracterizan por su enfoque cosificador, constreñido por una contextualización formalizada, esto es fragmentado, precodificado y cerrado.

El objetivo de la entrevista en profundidad es ir más allá del discurso superficial del encuestado y descubrir razones más fundamentales de sus actitudes y comportamientos. La narración conversacional de la entrevista permite reconstruir el sistema cultural que origina la producción discursiva y los aspectos más profundos de las personas, compromisos afectos y emociones.

Sin embargo, en la entrevista en profundidad se subraya la reproducción del discurso motivacional de una personalidad típica en un contexto social definido (Ortí, 1992: 196-197). La entrevista en profundidad destaca la acción social del sujeto dentro de un grupo de referencia específico, el discurso que se genera aborda las evaluaciones acerca del propio actor y de los otros en un proceso interactivo. La entrevista en profundidad se interesa por los discursos típicos de un grupo social, el individuo encarna el modelo ideal de una determinada actitud motivacional, que proyecta relacio-

nes sociales delimitadas por hábitos sociales, esquemas generadores, percepción de prácticas, y estilos de vida. No sólo se trata de un sujeto, sino del tipo de personas a quien representa, una generación, una comunidad, una clase, etc. La entrevista en profundidad se vale de las personas para entender las relaciones sociales.

El proceso de la entrevista en profundidad.

La ejecución de la entrevista en profundidad tiene tres etapas: la entrada, la indagación (formulación de preguntas y registro) y la terminación de la entrevista.

Entrada.- La entrada de la entrevista en profundidad es la toma de contacto del entrevistador con el encuestado que se establece en relación con el objeto de un conocimiento. Para que el encuestado participe adecuadamente es importante que conozca y comprenda el contenido de la entrevista, su importancia y lo que se quiere de él. En esta etapa se tiene la oportunidad de encontrar los clichés o el lenguaje que es propio de la cultura o subcultura del encuestado, aspectos que van a facilitar el desarrollo de la entrevista: Por lo general tiene una duración que varía entre 10 y 15 minutos. Los puntos más importantes que se abordan en la entrada de la entrevista son los siguientes:

- Agradecimiento por venir.
- Organismo que dirige el estudio.
- Presentación del entrevistador.
- Se destaca que su presencia es im-

portante.

- Describe lo que es una entrevista en profundidad.
- Objeto e importancia de la entrevista.
- Explica que tiene amplia libertad para expresar sus respuestas e ideas. Todas las respuestas, positivas o negativas son bien recibidas y útiles para la investigación.
- Explica el uso de grabadora. Todas las respuestas y comentarios son confidenciales se utilizan sólo para fines de investigación.

Indagación.- La indagación de la entrevista se caracteriza por la búsqueda de la información sobre los diversos contenidos del objeto de investigación. En la indagación se pueden distinguir dos aspectos: la formulación de las preguntas y el registro de las respuestas. Con respecto a la formulación de las preguntas, en la entrevista en profundidad se pueden encontrar diversos tipos de preguntas según, la forma en que pueden decidirse por el investigador. En la práctica las preguntas se definen en el mismo momento de la interacción comunicativa que se genera durante la entrevista y por los conocimientos que se dispongan del objeto de estudio. Las preguntas que se formulan en la entrevista en profundidad se estructura en tres clases (Schwartz y Jacobs, 1984: 70-71): primero, preguntas que fueron decididas previamente y que tienen posibilidades definidas como res-

puestas "abiertas" y libres; y tercero preguntas que surgen espontáneamente en el transcurso de la entrevista y no fueron elaboradas con anterioridad.

La investigación cualitativa y, de modo particular, la entrevista en profundidad se basan en el desarrollo de preguntar ¿por qué? Con el propósito de especificar en el análisis de un determinado fenómeno social sus múltiples influencias, sus características y las motivaciones de los sujetos. Para ello, las preguntas deben formularse teniendo en cuenta, por un lado, el conocimiento de los prejuicios y suposiciones del entrevistador a fin de interrogar lo que en realidad deseamos conocer y por otro lado, es importante preguntar teniendo en cuenta la experiencia de los informantes.

Para preguntar por que, una cuestión fundamental de la entrevista es la manera en que el entrevistador planea las interrogantes. Al respecto, se sugieren los siguientes criterios :

- Restringir el numero de preguntas a lo necesario.
- Preguntar de forma neutra.
- Evitar orientar a las personas entrevistadas.
- Hacer solo una pregunta a la vez.
- Utilizar un lenguaje claro y accesible. Advertir las indicaciones verbales y no verbales de confusión o eva-

sión por el encuestado.

- Utilizar expresiones breves que indiquen el interés por aquello que se responde "ya veo", "sí", "ya comprendo".
- Repetir la palabra o grupo de palabras, no una frase larga, que acaba de expresar el encuestado con el fin de estimular en la profundización de la idea señalada.
- Realizar resúmenes parciales del discurso para no perder la imagen del todo.
- Emplear pausas de silencios, no mayores de cinco segundos para que el encuestado pueda reflexionar sobre el contenido de sus ideas.
- Adoptar una actitud de "incomprensión voluntaria" de desconocimiento del tema, mediante la ayuda de interrogantes como "¿podría usted explicarme más porque desconozco?", permite una mayor profundización de la respuesta del encuestado.

Por otro lado el registro de las respuestas en la entrevista en profundidad tiene dos aspectos interrelacionados, "el arte" de escuchar al encuestado y la anotación de la información. Para escuchar el discurso de los encuestados se necesita mucha sensibilidad, intuición, reflexión y exactitud. En la entrevista en profundidad escuchar con precisión se encuentra vinculada con la capacidad de empatía destacada en puntos anteriores la facultad de identificarse con el encuestado, sentir lo que la otra persona siente. Para

escuchar el discurso del encuestado en forma precisa es importante conocer la manera en que se dicen las ideas que puede esclarecer mejor lo que quiere expresarse con las palabras. Para saber escuchar correctamente no basta oír las respuestas también es fundamental captar las indicaciones no verbales, señas, incertidumbre, estado de confianza y seguridad, dudas, silencios, variaciones de voz y gestos del informante.

La experiencia recomienda que la mejor forma de registro es la grabación de la información pidiendo el consentimiento del encuestado que permite al investigador concentrándose en la entrevista sin distraer al entrevistado. El registro grabado, aunque puede resultar un elemento intimidador para el encuestado compensa largamente la fidelidad y veracidad de la información.

Terminación.- Una vez agotadas todas las preguntas que plantea la investigación, la entrevista debe terminar en un clima de cordialidad, agradecimiento por su asistencia, el tiempo dedicado y por las ideas expresadas que serán de mucha utilidad en el estudio establecido.

Historias de vida

El desarrollo de las ciencias sociales en los últimos años se caracteriza por poner énfasis en un particular estilo de estudio y entendimiento de la ex-

perencia humana estilo que aboga por acceder a los hombres y mujeres concretos. Lo central de la investigación es observar la realidad social "desde el punto de vista del actor", sin dejar de lado la estructura social en la que se encuentra inmerso. La investigación cualitativa centrada en documentos personales es aquella que registra informes biográficos de las personas que reflejan la trayectoria humana y la subjetividad así como las acciones y reacciones del sujeto en el contexto de la vida social. La bibliografía cualitativa se ha inclinado por una forma particular de registros biográficos: las historias de vida (Plummer. 1989;15-44).

Las historias de vida son una forma de entrevista, su objeto es el relato biográfico contado en sucesivas conversaciones. Es una elaboración dirigida por la investigación, son relatos que una persona hace de sí misma al investigador. A diferencia de la entrevista en profundidad, la historia de vida no cuenta con la restricción de tiempo dedicado a la recogida de la información. El entrevistado habla hasta cuando el registro biográfico ha sido completado (Saravia, 1992:217).

Las historias de vida de una persona son individuales e irrepetibles tratan de los múltiples aspectos que integran una biografía.

Grupos de discusión

Grupos de discusión denominado también entrevista en grupos focales o secciones de grupos es una técnica cualitativa desarrollada ampliamente en los estudios sociales y de mercado. Podemos encontrar sus orígenes aunque los textos de metodología no lo reconocen, en las reuniones de investigación, técnica formulada en la década del treinta por Mao Tsetung en su artículo *Contra el culto a los libros* (1976: 46-47), para averiguar los hechos por medio de discusiones y llevada a la práctica en *Investigaciones en el distrito de Singkuo* (1975). Sin embargo en las tres últimas décadas su desarrollo mayor se ha dado en las investigaciones de mercado a partir del trabajo pionero de Robert Merton *The focus interview*, que, paradójicamente ha permanecido invernado en las ciencias sociales (Krueger 1991: 25-26). En el mundo hispano ha sido desarrollado en profundidad desde la perspectiva epistemológica, metodológica y tecnológica por Jesús Ibáñez en su libro (1992) *Más allá de la sociología*.

El grupo de discusión.

Los grupos de discusión son una forma de entrevista no estructurada dirigida por un moderador capacitado entre un número reducido de encuestados simultáneamente con el

propósito de captar datos cualitativos por medio de discusiones.

El grupo de discusión es una técnica de investigación que recurre al habla y se caracteriza por su gran flexibilidad al igual que las entrevistas en profundidad y las historias de vida se lleva a cabo en forma natural y abierta aunque supone la elaboración previa de una guía de preguntas. El valor de la técnica consiste en que se dirige a un conjunto de personas a la vez y los datos cualitativos son producto de una libre discusión en el grupo. Los objetivos son similares a la entrevista con detenimiento pero el moderador desempeña un papel menos activo que el entrevistador, aquí el habla depende principalmente de la dinámica de discusión del grupo.

Lo central de esta técnica es la discusión y las conclusiones del colectivo que permite reconstruir el sentido de un yo grupal se articula al grupo en situación discursiva y no se trata de informantes singulares y aislados que son escuchados en forma pasiva en un grupo. El grupo se convoca para que discuta no para que este solo reunido y deja de existir cuando cesa la discusión es difícil establecer que el participante respondió de determinada manera. El investigador y los sujetos que forman parte del grupo se muestran y explican recíprocamente. EL discurs-

so es resultado del grupo de la confrontación entre sus miembros y de estos con el investigador.

La reconstrucción del yo grupal es lo que permite diferenciar el grupo de discusión y la entrevista en profundidad o la historia de vida. EL grupo de discusión permite reconstruir el sentido social de un asunto determinado, el proceso electoral, la vida cotidiana, etc en cambio las entrevistas en profundidad son mas apropiadas cuando se interesa encontrar el sentido que posee cada sujeto (Canales y Peinado 1994:296) Lo importante de la entrevista en profundidad es el acercamiento con el encuestado que genera un clima de confianza en el cual permite brotar la confianza y la información que se oculta se trata de una información muy personal del sentido de su vida. La interacción de las personas en relaciones horizontales y sin control auditorio de la discusión grupal mas espontáneo candor y los sujetos se expresan abiertamente lo que hace factible informaciones interesante o nuevas y el aporte de ideas originales sobre el sentido de una problemática social. En el grupo de discusión la acción de los sujetos se subordinan en el sentido estructural del fenómeno social mientras que en la entrevista en profundidad el fenómeno social se somete al sentido del sujeto.