

## LOS MÉTODOS CUALITATIVOS EN LAS CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO\*

Propósitos:

- 1.- Presentar al lector un panorama general de las herramientas metodológicas más empleadas en la investigación cualitativa.
- 2.- Que al finalizar la lectura, el lector identifique los pasos necesarios en la planeación de investigación cualitativa a partir de los objetivos específicos de sus propios estudios...
- 3.- ... reconozca los principales contaminantes en la investigación cualitativa...
- 4.- ... e identifique estrategias metodológicas para su prevención.

### **Panorama General**

La investigación cualitativa y cuantitativa, diferencias y semejanzas.

Diferentes preguntas, diferentes metodologías.

El desarrollo de las ciencias sociales requiere el empleo de los métodos de investigación pertinentes a la naturaleza de las preguntas planteadas, y busca sustentar sólidamente las respuestas por ellos obtenidas. Frecuentemente éstas buscan generar aplicaciones eficaces de los hallazgos a fin de resolver problemas socialmente relevantes. La investigación científica tiene también el propósito de lograr un conocimiento que se ajuste a la realidad en que se crea.

Puede resultar confuso dividir tipos de metodologías debido a la diversidad de criterios establecidos por numerosos autores que las han definido. Se han usado premisas como el momento en que se capta la información (retrospectivo o prospectivo); la distribución temporal de la recolección de datos (longitudinal o transversal); la situación de observación (naturalista, de campo, de sombra); el objetivo de la investigación (descriptiva, exploratoria, inferencial, explicativa), el nivel de control sobre las variables (experimental, cuasi-experimental, observacional), o la conceptualización del fenómeno y grado de generalidad (cualitativa y cuantitativa).

En realidad tales distinciones no son excluyentes entre sí, y algunas se combinan o complementan en su significado o su lógica. Por ejemplo la investigación explicativa busca las causas de los eventos físicos o sociales bajo estudio (Sampieri, Fernández y Baptista, 1991) del mismo modo los estudios experimentales y cuasi-experimentales buscan establecer causalidad (Clark-Carter, 2002).

Los métodos cualitativos se ocupan bajo condiciones en las que no es posible *cuantificar* las variables en términos de examinar hipótesis estadísticas o inferenciales. Normalmente se usa para analizar conceptos poco estudiados o definidos, con número limitado de observaciones, en fenómenos relativamente únicos, o cuando hay la posibilidad de perder elementos esenciales al codificar una situación bajo estudio. Tienen el propósito de interpretar o revelar el significado más que el de establecer principios generales y suelen incluir el estudio a profundidad de casos específicos a fin de descubrir cómo ocurren los eventos o hacerlos comprensibles (Yang & Miller, 2008).

Esto no significa, sin embargo, que dependan o sean propios de paradigmas positivistas, constructivistas, estructuralistas, etc. De hecho, el límite entre un procedimiento cualitativo o cuantitativo no siempre es claro. Al no ser mutuamente excluyentes pueden superponerse tanto en la recolección de los datos como en su análisis e interpretación. La *National Science Foundation* ha propuesto que la división entre cualitativo/cuantitativo es más un continuo que una dicotomía que, en un extremo posee límites precisos e identificables sobre la población y las variables en donde el investigador idealmente se mantiene completamente ajeno al fenómeno; mientras que en el opuesto sólo se vislumbran nociones de éstas y es difícil diferenciar el papel del investigador en el fenómeno estudiado (Ragin, Nagel & White, 2004).

Los métodos cualitativos y los cuantitativos comparten las siguientes características:

- Ubican la investigación en relación con la literatura pertinente.
- Establecen la contribución al cuerpo de conocimiento.
- Describen con claridad los procedimientos de investigación a fin de garantizar replicabilidad.
- Ofrecen una relación articulada entre los resultados y las explicaciones que derivan los autores.
- A partir de la naturaleza de los fenómenos sociales, se busca triangulación de los resultados para mejorar la validez.

Los métodos cualitativos se distinguen en que:

- Es posible que el investigador sea parte (en ocasiones muy importante) del fenómeno de estudio y de los resultados obtenidos, a manera de instrumento de investigación en sí mismo(a).
- Busca el conocimiento detallado de casos específicos con el objetivo de identificar *cómo* ocurren las cosas.
- El procedimiento puede modificarse y/o adaptarse conforme se recolectan los datos.
- Permite explorar significados y realidades múltiples en el mismo estudio.

Así, la relación entre ambos métodos suele ser complementaria, y en muchos estudios se presentan juntos a fin de fundamentar los hallazgos (Ragin, Nagel & White, 2004).

Objetivos y Alcances de la Investigación Cualitativa.

La investigación de campo y el método cualitativo.

En las ciencias sociales, y en especial en investigación aplicada, uno de los métodos más fructíferos es el de la investigación de campo, pues permite estudiar los fenómenos en la situación real en que acontecen (Kerlinger y Lee, 2002).

La investigación de campo presenta ventajas importantes, entre las que destacan:

1. Una mejor comprensión de las variables participantes.

2. Permite evaluar desde un inicio la logística del estudio y los momentos más oportunos para llevar a cabo los procedimientos necesarios.
3. Minimiza el efecto de variables extrañas como el simple hecho de ubicarse en una situación experimental o de laboratorio.
4. Los participantes son precisamente aquellos sobre quienes se busca realizar el estudio, evitando resultados espurios por trabajar con muestras cómodas para el investigador, como pueden ser los estudiantes en situación institucional relativamente cautiva.
5. Por su naturaleza, las propuestas y sugerencias que arrojan los resultados del estudio de campo, ya sea sobre la necesidad de conducir otros estudios o de realizar modificaciones, cuentan con sustento intrínseco y con validez interna.

El tipo de estudio a realizar, depende de las preguntas de investigación o hipótesis que se someterán a prueba. Cuando se trata de estudios en los que se busca identificar los factores que intervienen en un fenómeno del que se sabe relativamente poco, los métodos cualitativos resultan especialmente apropiados. Permiten ponderar adecuadamente, entre otros aspectos, la necesidad y pertinencia del estudio mismo, el establecimiento y la relevancia de las variables, sus formas de medición, y la formulación de hipótesis más específicas.

### **El Proceso de Investigación Cualitativa.**

El rigor científico de los diferentes proyectos ha sido tema de debate al respecto de su validez, confiabilidad, credibilidad, fundamentación, susceptibilidad de publicación, etc. Si bien no es unánime, sí existe acuerdo sustancial al respecto de ciertos lineamientos esperables en este tipo de protocolos.

\* No existe una definición pre establecida de lo que es un caso, pudiendo ser:

- Instituciones
- Fenómenos
- Lugares
- Eventos
- Narrativas
- Ocupaciones
- Países
- Culturas

\* Por tratarse de estudios, a profundidad, no se espera que los casos sean muy numerosos, como los que se requerirían para la comprobación estadística de hipótesis.

\* Más que someter a prueba la adaptación de las teorías a una población, somete a prueba la consistencia de sus elementos a través de casos y permite el desarrollo de nuevos elementos y de nuevas teorías.

\* Permite estudiar casos “anormales” para los que no existe un marco explicativo satisfactorio.

Debido a la naturaleza limitada en cuanto al número de casos, es esencial el conocimiento del contexto en que ocurre el fenómeno a estudiar y conviene considerar una variedad de casos, es decir, a los diferentes actores involucrados. Al lograr la comprensión de los casos, incluyendo los *anormales* se desarrollan nuevas teorías. La exploración de los casos implica un orden predeterminado, ya que los resultados orientan y modifican el método al mismo tiempo que se recolectan, el carácter secuencial de la investigación cualitativa facilita la identificación exitosa de la información. Quizá el mayor reto de la investigación cualitativa consiste en lograr una secuencia clara, lógica, y a la vez flexible al momento de diseñar el método (Ragin, Nagel & White, 2004).

**Los Pasos Generales en Investigación Cualitativa** incluyen:

- \* Inicia con un conocimiento profundo del campo en que ocurre el fenómeno y la teoría pertinente.
- \* Mantiene los propósitos de someter a prueba las teorías existentes y de extenderlas, es decir no pierden su vínculo con la teoría en ninguna etapa del proceso.
- \* La teoría se usa como guía al respecto de la selección del escenario y los casos, y la información recabada (a favor o en contra), servirá para apoyarla o rectificarla. Este proceso constante de comparación es esencial en investigación cualitativa.
- \* Durante la investigación se elaboran explicaciones alternativas y se desarrollan métodos para evaluarlas y someterlas a prueba. Si bien las iniciales pueden verse modificadas por la información arrojada, lo crucial es recolectar información a favor y en contra de las hipótesis de investigación.

Los datos recolectados en investigación cualitativa son tanto generales como específicos, dependiendo del momento de la investigación, la información disponible, el método empleado y la viabilidad.

Algunos elementos que servir para aportar información en la investigación cualitativa plantean retos como la medición de la narrativa, de condiciones, relaciones, conductas, y aun de la subjetividad. Identificar “cómo suceden los eventos” desde una perspectiva holística, requiere frecuentemente que se consideren todos los elementos anteriores y su interacción, objetivo que estaría más allá de los métodos cuantitativos. Algunos de los métodos más utilizados son: la observación, la entrevista, y la etnografía.

### **La Observación**

Los métodos de observación son el primer acercamiento a los fenómenos y frecuentemente la primera identificación que se hace del problema a investigar, debido a que este método por antonomasia abarca sólo “lo observable”, es uno de los clásicamente empleados para el estudio del comportamiento, que bajo este enfoque recibe el nombre de *conducta blanco* y cubre diversos objetivos como:

- Corroborar un reporte verbal
- Obtener información para desarrollar hipótesis
- Corroborar hipótesis

Los métodos de observación son una herramienta especialmente versátil en la investigación, permiten identificar, valorar, evaluar y corroborar. Son también una de las herramientas que pueden ir de lo cualitativo a lo cuantitativo dependiendo del objetivo y método, y a la vez, uno de los más flexibles y objetivos. La observación puede ser:

1. Asistemática, casual o informal:

Permite desarrollar hipótesis que posteriormente puedan someterse a prueba, suelen ocurrir en los escenarios reales en que ocurre el fenómeno.

2. Naturalista sistemática y rigurosa:

Aunque no hay un control real sobre las variables, se tiene la ventaja de que sus resultados son más espontáneos y cercanos a la realidad, en el sentido de permitir el manejo de un mayor número de casos.

3. Observación controlada, formal o sistemática:

Existe cierto grado de control sobre las variables, normalmente ocurre en laboratorios o situaciones artificiales. Busca estudiar aspectos específicos de comportamiento, por lo que permiten corroborar las hipótesis cualitativas en sentido cuantitativo.

¿Qué se observa?

La evaluación funcional es el esfuerzo sistemático para identificar las relaciones entre conductas o antecedentes y consecuentes asociados a la conducta blanco. Es decir permite descubrir cuál es la función de ésta en su entorno. La evaluación del comportamiento también permite establecer la practicidad del método de observación en un estudio determinado. En general sus propósitos son:

- Registrar la ocurrencia del comportamiento.
- Establecer la viabilidad de la observación.
- Detectar las variables capaces de modificar la función del comportamiento.

El análisis funcional identifica las funciones de la conducta para el individuo, es especialmente útil en la investigación sobre desempeño. Establece los factores específicos que controlan la conducta blanco. De ser así, su alteración modificará la conducta (Clark-Carter, 2002).

Propósitos:

- Describir la conducta y los eventos con los que se asocia.
- Hacer predicciones (hipótesis) sobre los factores que controlan la conducta basados en las relaciones observadas entre el comportamiento y los eventos.
- Someter a prueba las predicciones alterando los factores identificados en los pasos previos.

El análisis funcional permite al investigador elaborar explicaciones acerca de las razones por las que ocurre el fenómeno, sin embargo es esencial corroborar lo adecuado de éstas. Algunos de los procedimientos más utilizados para este fin son:

a) Solicitar a las personas participantes en los escenarios de aplicación que registren información detallada y sus consecuencias a lo largo del día. Esto denotaría incongruencias entre lo observado durante un periodo dado y lo que ocurre habitualmente.

b) Observación directa y manipulación de condiciones. Implica manipulación experimental (diseño de tratamiento alternante o simultáneo) para evaluar si hubo cambios en la conducta blanco.

d) Entrevista: Se entrevista a individuos en contacto con la persona o evento observado o a él directamente, más adelante se revisará en detalle el procedimiento de entrevista.

### Limitaciones del Análisis Funcional

Una limitación es que sólo permite obtener un registro de los antecedentes y consecuencias de la conducta en el momento. Si bien pueden ser suficientes para establecer una noción clara de los elementos involucrados en el fenómeno, en otros casos se necesitarán análisis detallados respecto de otros sucesos, situaciones, o antecedentes.

No siempre es posible llevar a cabo un análisis funcional como tal, aun así es crucial la identificación de los antecedentes y consecuencias en las circunstancias bajo estudio, en estos casos se recomienda incluir otros métodos complementarios y los registros anecdóticos de informantes que estén en contacto con el evento.

### Definición del Comportamiento Objeto de Estudio

Una vez establecidos los antecedentes y consecuencias que mantienen cierto comportamiento, se procede a describir las características que definirán que, en efecto, se presentó el fenómeno, es decir su operacionalización.

Como primer paso se describe el constructo o punto focal de interés y se le convierte en operaciones identificables y, en lo posible, medibles. Es importante recordar que dichas operaciones son sólo signos, señales o expresiones del fenómeno, pero no lo describen en su totalidad, para esto es necesario complementarlos con otras herramientas que se revisan más adelante.

La operacionalización de la conducta blanco cumple propósitos fundamentales entre los que destacan: proporcionar datos que permitan corroborar o refutar las hipótesis de investigación, preservar las condiciones de ocurrencia del fenómeno, y evitar la contaminación de los resultados por sesgos de los observadores. Cuando sólo se usa el nombre del concepto a evaluar, podría haber diferencias importantes en la percepción individual de dicho comportamiento, su definición operacional implica criterios que evitan o reducen contaminantes por sesgos del observador y debe ser:

Objetiva: observable y clara, definida de manera que pueda entenderse y que otros investigadores u observadores puedan hacer réplicas.

Íntegra: Especifica los límites de la conducta a fin de que puedan incluirse o excluirse adecuadamente.

Los diferentes comportamientos susceptibles de registro observacional son variados y es necesario considerar qué clase de variable será objeto de análisis, por sus características pueden categorizarse como discreta, continua, por latencia, o número de personas.

Categorización discreta: Se utiliza para conductas cuyo punto focal es una respuesta integrada por varias conductas con un inicio y final claros. Las respuestas pueden clasificarse en categorías discretas como correcto/incorrecto, ejecutado/no ejecutado, apropiado/inapropiado, etc. Este procedimiento permite medir varias conductas distintas bajo un número limitado de oportunidades para dar la respuesta.

Categorización continua: Se utiliza cuando el criterio se refiere a comportamientos que no tienen un principio y fin claros, sino que se mantienen por periodos prolongados. En estos casos, el objetivo suele no ser la tarea en sí, sino el tiempo que permanece realizándola.

Latencia de la respuesta: Se refiere al tiempo que transcurre entre alguna señal que marca el inicio de una oportunidad y la respuesta.

Número de personas: Se utiliza para evaluar el número de personas que realizan una actividad en situaciones grupales tales como en los análisis de ocupación del espacio.

## **Registro de Resultados en el Método Observacional**

El siguiente paso es definir qué tipo de registro que se usará para la recolección de datos. Los procedimientos que se describen a continuación reciben amplia aceptación en comités de investigación y editoriales de revistas científicas. Sin embargo, si se busca preservar la pureza del registro observacional, es decir, su objetividad, se requieren al menos dos observadores independientes que (sin comunicarse entre ellos) coincidan con grado razonable de acuerdo en que lo que registraron fue, en efecto, lo que ocurrió.

En términos del objetivo del estudio, los registros observacionales pueden utilizarse para dar validez a un aspecto o componente de una investigación más amplia, o bien constituir el elemento central del estudio.

Tipo de Registro:

Registro de intervalo: Se observa la conducta para un sólo bloque de tiempo, como puede ser la duración de una clase, una ceremonia, etc., sin embargo no se recomiendan periodos demasiado prolongados, ya que los observadores tienden a distraerse después de veinte minutos.

Registro de tiempo o de casos: Se observa la conducta en intervalos pre establecidos pero en distintos momentos del periodo de observación, por ejemplo en variables continuas se realiza el

registro durante tres minutos por cada cinco de descanso, es crucial que ambos observadores registren exactamente el mismo periodo. En el muestreo de casos se establece una regla al respecto de registrar lo que ocurre sólo con ciertos casos, por ejemplo cada tercer caso o situación.

**Duración de la respuesta:** Se observa la cantidad de tiempo que una acción continúa ocurriendo o una respuesta se efectúa. Se usa principalmente para variables continuas.

**Latencia de respuesta:** Se mide la cantidad de tiempo que transcurre entre la señal que indica que debe (o puede) ocurrir una conducta y que ésta empieza a realizarse.

Los diferentes tipos de registro frecuentemente se presentan combinados, por ejemplo el tiempo que tarda un empleado bancario en atender a un cliente a partir de que se presenta en la fila, el tiempo que le toma completar la transacción exitosamente y estar listo para atender al siguiente cliente. Aquí se requiere de un registro de latencia, de duración de la respuesta, y de conducta discreta que podría llevarse a cabo mediante un muestreo de casos.

**Selección de una estrategia para el método observacional:**

Como primer paso es necesario definir la forma más práctica para el registro a partir del objetivo del estudio, hay eventos que pueden registrarse de diferentes formas, por ejemplo la calidad en la atención puede observarse por el tiempo que toma, por los aspectos que se cubrieron, y aun por la presencia de elementos que implican conceptualmente aspectos como la amabilidad, pero que en el registro operacional se definen como sonreír, presentarse, asignar un lugar, establecer contacto visual, etc. Así debe definirse si la conducta blanco se categorizará como: discreta, continua, por frecuencia, por tiempo, o por número de personas.

El siguiente paso, consiste en establecer la forma en que se obtendrán las muestras relativas a los registros observacionales, también considerando la viabilidad de la situación a observar y el objetivo.

\* Muestreo continuo en tiempo real: El comportamiento se observa todo el tiempo que se realiza.

\* Muestreo temporal de punto: Se eligen momentos específicos para registrar la ocurrencia del evento.

\* Muestreo temporal de intervalo: Se eligen lapsos de duración fijos en etapas seleccionadas de la duración general.

Para elegir el tipo de muestreo más adecuado es necesario tomar en cuenta las siguientes consideraciones.

- Número de veces que se recolectan los datos (idealmente se hace diario, en tantas ocasiones como sea posible).

- Duración de los periodos (la conducta debe observarse durante un periodo en que se generarán datos representativos de la ocurrencia típica en el periodo completo a estudiarse). Puede ser

necesario observar un solo bloque de tiempo, por ejemplo, aquel en el que la conducta requiere cambiar con más urgencia.

- Duración de los intervalos. En conductas de tasa alta se prefieren intervalos cortos, cercanos a un minuto; en las de tasa baja pueden utilizarse varios minutos, en las continuas puede no ser importante el intervalo, sino la duración de la conducta.

### **Contaminantes del Registro Observacional**

La falta de previsión en estos contaminantes son la razón más común para que los registros no cumplan su función ni alcancen los criterios establecidos de validez y confiabilidad (Clark-Carter, 2002) los más frecuentes son:

Contaminantes por el observador

Inferencia del observador: Pueden pasar por alto u observar conductas que nunca ocurrieron, puede suceder simplemente por error, o bien a partir de sus propios prejuicios y actitudes.

Efecto de halo: El observador puede responder a algo que hace el observado al inicio de la secuencia de la observación, lo que puede sesgar también el registro si éste responde a una etiqueta o estigma.

Solución: Entrenamiento en el registro y medidas de confiabilidad.

Contaminantes por el observado:

- Reactividad: Es una alteración en los patrones habituales de comportamiento atribuible a que el participante sabe que se le está observando. Los sujetos reaccionan a la observación modificando su comportamiento natural.

Entre otras, las siguientes estrategias contribuyen a resolver estos contaminantes:

- Evitar interacciones entre el observador y las personas a quienes se observa. (puede implicar pérdida en validez ecológica).
- Uso de video grabaciones
- Usar un periodo para favorecer la adaptación a la presencia del observador
- Uso de estudios ciegos (no comunicar a los observadores expectativa alguna sobre los resultados).

### **La Entrevista.**

La entrevista incluye un proceso natural de comunicación y es uno de los más usados para lograr el conocimiento específico de una persona. Algunas razones para ello son las ventajas que ofrece, tales como: permite respuestas más extensas y detalladas de las que pueden obtenerse con un cuestionario, permite corregir y clarificar datos confusos o ambiguos, y funciona como una muestra

de los estilos de interacción del entrevistado (que por sí mismos pueden ser el objetivo de la entrevista). Esta oportunidad de explicación y la situación de interacción la convierten también en un procedimiento que aceptan bien los entrevistados (Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy, 2001).

No puede considerarse que cualquier conversación constituye una entrevista, ésta posee características específicas tales como:

- Entraña un proceso interactivo
- Tiene participantes mutuamente influenciados
- Inicia con el establecimiento de una meta

El entrevistador es el responsable por mantener la meta a lo largo del proceso, así como de garantizar que ésta se desarrolle en las mejores condiciones posibles a fin de preservar sus características y la obtención eficaz de la información. Estos elementos incluyen:

**El espacio físico:** La entrevista se hace en un espacio físico pensado para permitir condiciones tales como un grado razonable de intimidad. El ruido y las interrupciones constantes, especialmente del entrevistador, por ejemplo llamadas telefónicas o mensajes a celular, deterioran la percepción de interés en el entrevistado, y puede generar respuestas superficiales espurias.

**Empatía:** La mayoría de la gente no enfrenta procedimientos de entrevista de manera cotidiana, así que es un proceso que inicialmente se vive con algún nerviosismo, expectativa e incertidumbre, que por sí mismos pueden distorsionar seriamente los resultados. La empatía se refiere a la capacidad de hacerle saber a la otra persona que comprendemos y sentimos lo que está comunicando en su justa dimensión. Durante una entrevista es importante evitar distorsiones por nerviosismo, para lo cual se toman medidas que permitan una atmósfera agradable y la comprensión mutua del propósito.

**Comunicación:** Es el elemento más importante durante este proceso y requiere de habilidades de escucha y exploración de contenidos. Un facilitador clave en el proceso de comunicación es el rapport, que consiste en facilitar el proceso de comunicación promoviendo una buena relación con el entrevistado. Frecuentemente una conversación ligera al inicio del proceso permite que el entrevistado se relaje y se identifique con el entrevistador.

## Tipos de Entrevista

En investigación cualitativa se ocupan principalmente las formas no-estructurada y semi-estructurada, sin embargo también es frecuente el uso de entrevistas estructuradas en métodos mixtos o con componentes cuantitativos.

a) **Entrevista no estructurada:** En ella no se tiene contemplado un formato específico o guía sobre los aspectos que debe tocar la entrevista, cada entrevista puede ser diferente dependiendo de las características o situaciones del entrevistado y las preguntas que surjan en el entrevistador.

b) **Entrevista semi-estructurada:** Incluye una definición de áreas generales que se abordarán con todos los entrevistados, sin que se especifiquen necesariamente los mismos planteamientos para todos, pero sí los mismos temas.

c) Entrevista estructurada: Se tienen definidas con antelación las preguntas que se realizarán a todos los entrevistados, de tal manera que se tiene un formato razonablemente estándar.

Formas especiales de la entrevista estructurada son la entrevista conductual y la entrevista situacional. En la primera, las preguntas se dirigen a aquellos aspectos del pasado que pueden explicar la forma de proceder en el presente o el desempeño, tales como las experiencias del entrevistado (Huffcutt, Weekley, Wiesner, Degroot, & Jones, 2001). Este tipo de entrevista a veces se experimenta como estresante pues puede llevar a revelar información relativamente delicada o emocionalmente intensa que requiera habilidades clínicas del entrevistador para su manejo.

En la entrevista situacional las preguntas exploran aspectos hipotéticos sobre cómo podría actuar en una determinada situación. Este tipo de preguntas se ocupan cuando el fenómeno que se va a estudiar no ocurre con la suficiente regularidad para observarla, o cuando no resulta práctico esperar o seguir al sujeto hasta que el comportamiento ocurra de manera espontánea. Estas situaciones normalmente se identifican durante el análisis de la literatura y con el conocimiento que posee el investigador de la población a entrevistar (Aamodt, 1999).

Las preguntas de la entrevista.

En general, las entrevistas suelen ser flexibles y contener aspectos estructurados, en cuanto a las áreas, preguntas y forma en que se realizarán, y aspectos no estructurados que surgen como parte de la interacción natural en las que se pide especificidad sobre alguna respuesta. El tipo de pregunta que se realiza durante una entrevista debe tener un objetivo claro y pueden dividirse en cuatro tipos:

1) Preguntas de aclaración, que tienen el objetivo de ahondar más en algún aspecto del contenido de la entrevista.

2) Preguntas basadas en la experiencia, en las que se indaga sobre la forma en que ha resuelto o manejado situaciones similares a aquellas de interés.

3) Preguntas para determinar el nivel de habilidad presente o conocimientos específicos sobre algún tema.

4) Preguntas para determinar el potencial de desarrollo para habilidades futuras y aspiraciones, que se refieren a los planteamientos que surgen en una entrevista de tipo situacional (Aamodt, 1999).

Un aspecto crucial en la evaluación del proceso de entrevista es su validez y confiabilidad, en este caso, la validez suele referirse a que exista una congruencia entre los resultados de la entrevista y algún criterio como el desempeño, por ejemplo que ante un muy buen resultado de entrevista se esperarían un muy buen desempeño (validez predictiva). La confiabilidad suele establecerse entre entrevistadores, se espera que diferentes entrevistadores (sin comunicarse entre ellos) evalúen de la misma forma, o muy parecida en sus resultados, a un entrevistado o entrevistados semejantes (Muchinsky, 1994).

## **Contaminantes en la Entrevista**

Existen estudios cuyos resultados cuestionan la validez de la entrevista, y señalan que frecuentemente la información que se obtiene con ella es vaga e inespecífica. Diversos estudios han identificado algunas razones que explican esta baja validez:

- a) Uso de la inferencia: Ocurre cuando las explicaciones del entrevistado se completan por el entrevistador suponiendo que cuenta con información suficiente para elaborar una conclusión a partir de elementos no verbales. En este caso lo observado en la entrevista es inconsistente puede ser muy diferente entre entrevistadores (Pulakos, Schmitt, Whitney & Smith, 1996) y en el peor de los casos, la información de la entrevista se escucha y registra sólo en aquellos aspectos que confirman las inferencias del entrevistador.
- b) Efecto de primacía: Es un tipo de sesgo en el entrevistador en el que recuerda como más importante la información que se obtuvo al principio de la entrevista (Muchinsky, 1994).
- c) Efecto de recencia: Opuesto al anterior, se refiere al recuerdo como relevante de la información recolectada hacia el final del proceso de entrevista (Muchinsky, 1994).
- d) Efecto de contraste: El contenido de una entrevista anterior puede afectar la percepción del contenido de una entrevista posterior, se puede minimizar un dato relevante porque el anterior fue muy llamativo al entrevistador (Aamodt, 1999).
- e) Sesgo por información negativa: La información desfavorable que aporta el entrevistado se recuerda más fácilmente por los entrevistadores que la favorable (Aamodt, 1999).
- f) Similitud entre entrevistador y entrevistado: La similitud en aspectos físicos, como el sexo, edad, o psicológicos como en actitudes pueden tener un efecto favorable sobre el entrevistado, estos efectos parecen más fuertes hacia la raza y disimilitud de género (Goldberg, 2005; Maurer, Howe & Lee, 1992).
- g) Apariencia física del entrevistado: En general los entrevistados que son físicamente más atractivos, tienden a resultar mejor percibidos. Eso sucede especialmente en actividades estereotípicamente femeninas o masculinas (Cash, Gillen, & Burns, 1977).
- h) Estereotipos del entrevistador: Las personas solemos tener prejuicios al respecto de las valoraciones que hacemos de las personas, no estar conscientes de ellos puede llevar al entrevistador a que la información que obtenga se dirija más a confirmar sus prejuicios que obtener información útil a la investigación (Muchinsky, 1994).

## **Cómo mejorar la Confiabilidad y Validez de la Entrevista**

Una vez identificados los aspectos que pueden sesgar el resultado de la entrevista, es esencial tomar medidas para evitar o minimizar su efecto. Algunos de los procedimientos más eficaces incluyen: Instruir a los entrevistadores sobre éstos, el efecto de contraste disminuye drásticamente (hasta en un 90%) cuando los entrevistadores están entrenados para evitarlo (Dougherty, Ebert & Callender, 1986). El uso de entrevistas estructuradas en las que se evalúen las respuestas en el momento en

que se registran, y no al final de la entrevista, reduce los efectos de recencia y primacía (Aamodt, 1999). Si bien las entrevistas estructuradas muestran mejor validez, es importante considerar precauciones básicas durante su conducción (véase la tabla 1).

Tabla 1. Precauciones básicas durante la conducción de una entrevista estructurada.

Precaución	Objetivo
Iniciar con una charla ligera (rapport).	Evitar errores o respuestas no representativas debido a la ansiedad que suele provocar la situación de entrevista.
Explicar el proceso de entrevista.	Las preguntas de una entrevista estructurada no son habituales, es importante que esté preparado tanto para las preguntas como para que el entrevistador este tomando notas. De otra forma podría responder de manera poco espontánea o por reactividad <sup>1</sup> .
Brindar información del uso que se hará con la información.	Antes de empezar y una vez que se ha completado el proceso de entrevista, brindar información evita posibles molestias sobre el proceso.
Permitir preguntas al entrevistado.	Previene la resolución de cualquier inquietud sobre el proceso. La incertumbre de los entrevistados puede llevarlos a responder lo que crean que quiere escuchar el entrevistador (deseabilidad social).
Agradecer su participación en el proceso.	Además de agradecer su participación, es importante salvaguardar el bienestar e integridad de la persona, tanto por razones éticas como para mantener una buena imagen de la institución.

Adaptado de Aamodt, Employee Selection: Recruiting and Interviewing, en Applied Industrial Organizational Psychology, 1999.

Las preguntas de una entrevista estructurada no se perciben como habituales, el entrevistado tiene que estar preparado tanto para las preguntas como para que el entrevistador esté tomando notas. De otra forma podría responder de manera poco espontánea o por reactividad<sup>3</sup>. Brindar información del uso que se hará con la información. Antes de empezar y una vez que se ha completado el proceso de entrevista, brindar información evita posibles molestias sobre el proceso. Permitir preguntas al entrevistado.

Previene la resolución de cualquier inquietud sobre el proceso. La incertidumbre de los entrevistados puede llevarlos a responder lo que crean que quiere escuchar el entrevistador (deseabilidad social).

Reconocimiento de la Participación en el Proceso.

Además de agradecer su participación, es importante salvaguardar el bienestar e integridad del entrevistado, tanto por razones éticas como para mantener una buena imagen de la institución.

## **El Método Etnográfico.**

La etnografía es una aproximación científica para estudiar patrones sociales, culturales y otros escenarios sociales. Busca descubrir lo que las personas hacen y por qué lo hacen, antes de asignarles un significado a su comportamiento o sus creencias.

También se le conoce como observación participante, y puede conceptualizarse como la descripción de un grupo desde la perspectiva del grupo. Se dirige al estudio de las interacciones humanas y su significado tal y como lo viven sus actores en sus actividades y situaciones cotidianas. Implica procesos de entrevista y observación, en un proceso flexible en el que se someten a prueba de manera repetida las definiciones y re-definiciones del significado en el campo de la experiencia hasta identificar explicaciones holísticas, coherentes y consistentes del funcionamiento del grupo estudiado (Yang & Miller, 2008).

### La observación en la etnografía

La observación descriptiva del fenómeno es un elemento central, ésta debe ser lo más precisa posible y cumplir la función de permitir evaluar cambios en una variable particular, para cubrir dicha función es necesario considerar las siguientes características:

- \* **Definición:** Debe establecer las características necesarias para distinguir un fenómeno de otros, de tal forma que sea comunicable entre investigadores.
- \* **Medición:** Describe el procedimiento para determinar la presencia del fenómeno y la forma de registro.
- \* **Establecimiento de validez:** Evalúa la adecuación de la medición en la representación del fenómeno.
- \* **Establecimiento de confiabilidad:** Asegura la consistencia del proceso de medición a lo largo del tiempo y entre los investigadores encargados del procedimiento de medición.

Este proceso corresponde a la operacionalización, al especificar las operaciones para el registro, se mejora el control de las variables extrañas y la precisión de las mediciones, se provee un marco de trabajo para la información que permite al investigador analizar los pasos recorridos y comprender mejor los resultados predichos y los no esperados (Pelto & Pelto 1978, en Schensul, Schensul & LeCompte, 1999). Implica establecer su posición en un marco conceptual a partir del juicio del investigador (basado en su experiencia, la literatura de investigación, observaciones de campo, experiencias de otros investigadores, y sentido común). Posteriormente se identifican en la población las posibles variables o conductas a observar, y se establece una jerarquía de las mismas, esto puede realizarse a través de entrevistas, redes semánticas, cuestionarios, etc. Finalmente se establece el papel de la observación en un continuo que va de lo abstracto a lo observable.

En general, la mayoría de los autores coinciden en que de entre los métodos de observación, es la participante la que mejor cumple los propósitos de la investigación etnográfica. Aunque, dependiendo del objetivo, en diferentes etapas el observador puede ocupar la observación no-participante y la participante.

Debido a la complejidad que entraña observar y participar simultáneamente en el proceso de aculturación, la observación etnográfica suele requerir elementos ordenados adicionales:

1. Observar el escenario.
2. Observar y registrar eventos y su secuencia.
3. Usar conteos, establecimiento de censo, mapeo etnográfico.
4. Buscar indicadores de diferencias sociales.

Con estos pasos se inicia el proceso, adicionalmente serán necesarios sistemas de vaciado de notas de campo. Es frecuente que a partir de la familiaridad del investigador con la población a estudiar las notas sean menos detalladas, ya que están acostumbrados a su significado. Así, conviene recordar que dichas notas no son sólo para ellos mismos, y que al tomar notas detalladas se preservan patrones que al paso del tiempo podrían no resultar tan obvios, o identificables en observaciones esporádicas. Algunos puntos mínimos a cubrir en la toma de notas, son:

- \* Las conductas deben describirse en términos observables, y no en términos de cómo lo interpretan los observadores.
- \* Las descripciones de los individuos incluyen detalles de apariencia, como el tipo de ropa, zapatos, abalorios y cualquier otro indicador de estatus. La visión personal del investigador al respecto de, por ejemplo, lo que es o no *elegante* puede no ajustarse en lo absoluto a la de la población.
- \* El ambiente se describe como se describe una foto a alguien que no puede verla.
- \* Las inferencias, reflexiones, y reacciones emocionales del investigador deben registrarse de manera separada de la descripción del evento o situación.

### **La investigación de campo en la etnografía.**

Al iniciar el proceso es necesario establecer los siguientes elementos antes de iniciar la recolección de datos:

- \* Familiarizarse con el lenguaje, reglas de comportamiento, etc.
- \* Definir cómo localizar y establecer relaciones sociales con quienes tienen acceso a la información relevante para el estudio.
- \* Cómo recolectar la información de la forma que resulte lo menos invasiva posible y lo más eficiente.
- \* Cómo hacer el vaciado de la información de tal forma que pueda identificarse con rapidez la que resulta más útil al propósito del estudio.

El trabajo de campo en la investigación etnográfica requiere también una preparación de autoconciencia al respecto de su papel en la investigación, ello incluye la capacidad de separar sus propios estereotipos, opiniones y juicios, de los procesos de observación, entrevista y participación

en la actividades de la comunidad que estudia. Al introducirse en la vida cotidiana de otros con propósitos de investigación, es imperativo salvaguardar la responsabilidad de no adulterarlas o afectarlas, ni con el procedimiento, ni con los resultados.

### **La entrevista etnográfica.**

La investigación etnográfica ocupa principalmente la entrevista a profundidad, y preguntas abiertas y cerradas, el objetivo es conservar la mayor flexibilidad posible al explorar cualquier tema a profundidad y cubrir los temas novedosos que surjan. Los propósitos principales son:

- \* Explorar áreas o factores no definidos en el modelo conceptual.
- \* Identificar nuevas áreas o factores.
- \* Re definir los elementos de observación.
- \* Obtener información que oriente los resultados en el marco del contexto, la historia y el lugar de estudio.
- \* Construir relaciones positivas entre entrevistador y entrevistado.

Los entrevistados se seleccionan al identificarlos el investigador o la comunidad, como los que poseen más conocimiento de los temas a estudiar, pero cuidando incluir a quienes tengan puntos de vista opuestos.

Al iniciar una entrevista es esencial:

- \* Presentarse a sí mismo(a), al proyecto, y a la organización que representa.
- \* Asegurar la confidencialidad de la información, explicándole como será protegida su privacidad.
- \* Reiterar la importancia de la información que proporcione (el entrevistado) para el investigador y el proyecto, explicar la relevancia que tendrá su información.
- \* Solicitar su permiso para grabar y tomar notas durante la entrevista.
- \* Establecer rapport (puede ser el primer paso).

Si bien la entrevista puede no ser estructurada, debe planearse y prepararse cuidadosamente, para lo cual se identifican dentro del marco conceptual los temas que se abarcarán, se proponen algunas preguntas iniciales, y se selecciona el momento y lugar considerando las características de privacidad y confort ya mencionadas. Al igual que en la observación, en la entrevista es necesario hacer un esfuerzo tanto para no contaminar la información que se recolecta con juicios u opiniones personales, como a mantener una relación positiva con el entrevistado.

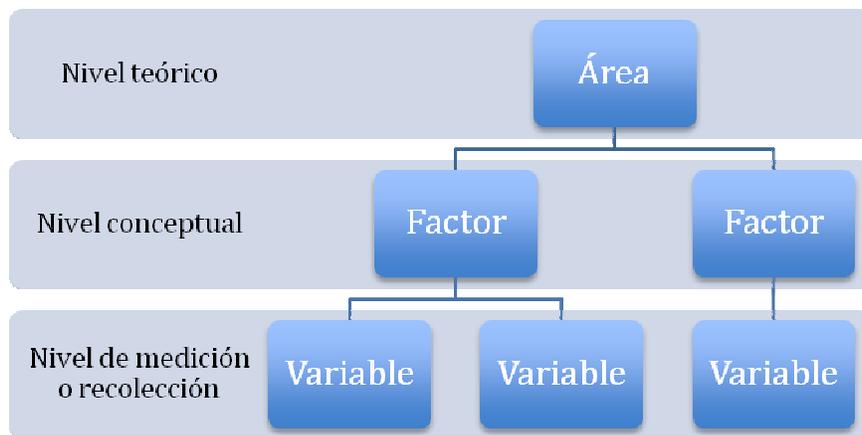
Los siguientes son los errores que con más frecuencia producen sesgos y limitan la validez de la entrevista etnográfica.

- \* Plantear preguntas sesgadas, por ejemplo que implican un juicio moral.
- \* Fallar al seguir temas que el entrevistado genera.
- \* Redirigir la narración o interrumpirla.
- \* Fallar al reconocer las reacciones del entrevistado a las características del entrevistador.
- \* Hacer preguntas que suponen respuestas “correctas” o “buenas”.
- \* Descuido en el lenguaje no verbal del entrevistador.
- \* Expresar su opinión, si bien en ocasiones no es posible evitarlo a costa de preservar una buena relación con el entrevistado, debe hacerse al final de la entrevista.

### El Análisis de la Información:

Contar con las grabaciones de las entrevistas permite mantener la información íntegra para su análisis, si bien el vaciado es un proceso prolongado, una revisión inicial durante el periodo de recolección es crucial para poder recuperar información que no se haya explorado con suficiencia.

Una vez que se cuenta con las transcripciones la información se analiza, primero desde el marco conceptual planteado, identificando factores y variables:



En la transcripción cada línea o párrafo se convierte en una unidad de análisis, de tal forma que se pueda identificar con precisión qué de lo que dijo el entrevistado corresponde a qué factor y a qué variable (Schensul, Schensul & Le Compte, 1999).

El uso de preguntas abiertas y cerradas debe establecerse cuidadosamente, generalmente las abiertas se ocupan para obtener datos que permitan organizar la información, como edad, ocupación, etc. Las cerradas se usan para ver elementos usados para corroborar la información de las entrevistas a profundidad y mejoren la validez de los hallazgos, ejemplos de éstas son las preguntas con escalamiento tipo Likert y el diferencial semántico.

### Validez y confiabilidad en los métodos cualitativos

En investigación en general, y la cualitativa en particular, el elemento clave es la consistencia de sus resultados. Es por ello que frecuentemente se ocupan tanto aproximaciones cualitativas como

cuantitativas para dar mejor sustento teórico y metodológico a los hallazgos y como demostración complementaria entre metodologías.

Del mismo modo en que a menudo se busca en investigación cuantitativa el dato que contravenga una teoría o hipótesis para lograr el conocimiento más amplio posible de fenómeno, en investigación cualitativa se exploran también los casos que podrían contradecir a las hipótesis de investigación e igualmente se estudian y reportan a profundidad.

La relevancia de un estudio cualitativo, puede perderse por completo respecto de su impacto como hallazgo científico, si no se toman en cuenta los elementos validez y confiabilidad que permitan a cualquier estudioso del tema reconocerlos. Conviene recordar que éstos se refieren a:

\* Validez: Evalúa la adecuación de la medición en la representación del fenómeno.

\* Confiabilidad: Asegura la consistencia del proceso de medición a través del tiempo y entre los investigadores encargados del procedimiento de medición.

Para asegurar que se establezcan las precauciones necesarias para proteger la validez y confiabilidad en un estudio, conviene considerar las siguientes preguntas:

¿Se aporta información suficiente como para que otro investigador pueda repetir el estudio?

El componente que se estudia ¿es representativo del fenómeno para cualquier otro estudioso del tema y los involucrados?

¿Es la descripción lo suficientemente clara como para que dos observadores coincidan, sin comunicarse entre ellos, en lo que observaron?

¿Existe una forma de registro que permita corroborar la información arrojada por las entrevistas u otros medios de recolección de información?

Cabe recordar que el propósito de este texto es brindar un panorama general, afortunadamente la investigación cualitativa no es un campo nuevo y se cuenta con recursos y herramientas que requerirán de su estudio a profundidad para su aplicación en proyectos específicos. En investigación y construcción del conocimiento es esencial mantener una actitud abierta, pero metodológicamente rigurosa, respecto de lo que se quiere saber, y de cómo hacerlo, antes de llegar a una conclusión.

\*Material preparado por la Dra. Angélica Riveros, titular del proyecto sobre Bienestar, Salud y Desempeño Humano de la FCA de la UNAM. Correspondencia para dudas o comentarios: ariveros@aprender.fca.unam.mx

## Referencias

Aamodt, M. (1999). Applied Industrial Organizational Psychology. Wadsworth: New York.

Cash, T.F., Gillen, B., & Burns, D.S. (1977). Sexism and beautyism in personnel consultant decision making. *Journal of Applied Psychology*, 62(3), 301-310.

Clark-Carter, D. (2002). *Investigación cuantitativa en psicología: Del diseño experimental al reporte de investigación*. México: Oxford.

Dougherty, T.W., Ebert, R.J. & Callender, J.C. Policy capturing in the employment interview. *Journal of Applied Psychology*, 71(1), 9-15.

Kerlinger, F.N., & Lee, H.B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ta. Ed.). México: McGraw Hill.

Maurer, S. D., Howe, V. & Lee, T. W. (1992). Organizational recruiting as marketing management: An interdisciplinary study of engineering graduates. *Personnel Psychology*, 45(4), 807-833.

Muchinsky, P. (1994). *Psicología Aplicada al Trabajo: Una introducción a la psicología industrial y organizacional*. Madrid: Desclée de Brouwer.

Goldberg, C. (2005). Relational Demography and Similarity-Attraction in Interview Assessments and Subsequent Offer Decisions: Are we Missing Something? *Group & Organization Management*, 30(6), 597-624.

Gómez-Mejía, L. R.; Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2001). *Dirección y gestión de Recursos Humanos* (3ª edición). Madrid: Prentice Hall.

Huffcutt, A. I., Weekley, J. A., Wiesner, W.H., Degroot, T.G., & Jones, C. (2001). Comparison of situational and behavior description interview questions for higher-level positions. *Personnel Psychology*, (54), pp.619-44.

Ragin, C.C., Nagel, J., & White, P. (2004). *Workshop on Scientific Foundation of Qualitative Research*. National Scientific Foundation.

Sampieri, H. R., Fernández, C. C. y Baptista L. P. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Schensul, S.L., Schensul, J.J., & LeCompte, M.D. (1999). *Essential Ethnographic Methods*. Altamira Press: New York.

Yang, K. & Miller, G.J. (2008). *Handbook of Research Methods in Public Administration*. CRC Press: Florida.