



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA
Epistemología e Investigación
Unidad Curricular: **Metodología de la Investigación II**

Capítulo 7: Medios, Instrumentos, Técnicas y Métodos en la Recolección de Datos e Información

Cerda, H. (1991). Los elementos de la Investigación. Bogotá: El Buho.

(compilación con fines instruccionales)

7. MEDIOS, INSTRUMENTOS, TÉCNICAS Y MÉTODOS EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

Entre los paradigmas dominantes en el campo de la investigación, los instrumentos y las estrategias de acceso a la información no difieren mayormente entre sí, aunque entre los partidarios de la investigación tradicional o cuantitativa a un mayor dominio de las técnicas propias de la encuesta o cuestionario estandarizado, en cambio los sectores utilizan las diversas variantes de la investigación cualitativa, optan preferentemente por la observación y la entrevista, a pesar de que estos últimos pueden combinar estas técnicas sobre la base del principio de triangulación y de convergencia.

La selección y elaboración de los instrumentos de investigación es un capítulo fundamental en el proceso de recolección de datos, ya que sin su concurso es imposible tener acceso a la información que necesitamos para resolver un problema o comprobar una hipótesis. En general, el instrumento resume en cierta medida toda la labor previa de una investigación que en los criterios de selección de estos instrumentos se expresan y reflejan las directrices dominantes del marco, particularmente aquellas señaladas en el sistema teórico, (variables, indicadores e hipótesis) para el caso del paradigma empírico-analítico y las fundamentaciones teóricas y conceptuales incluidas en este sistema.

Entre los elementos del problema y más concretamente, en la pregunta fundamental del problema, se encuentran inscritas las premisas básicas que nos ayudarán a seleccionar y nuestros instrumentos ¿Qué tipo de datos e información necesitamos para resolver el problema y comprobar las planteadas? ¿A nivel empírico cómo puedo y debo algunos conceptos y variables utilizadas en el marco. Ya lo dijimos anteriormente: los instrumentos son la traducción operativa de los conceptos y variables teóricas, defecto, de los objetivos generales y específicos. Si mentó es defectuoso o están mal planteadas las preguntas o los criterios para la selección de la información, lo más seguro es que fracase nuestro trabajo, ya que no obtendremos los datos que nos proponemos o en su defecto, los

que se consigan, no van a satisfacer nuestras expectativas y necesidades.

Muchas veces la propia modalidad investigativa elija, nos señala el camino sobre el tipo de informa necesitamos para alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto. Por ejemplo en las investigaciones de tipo descriptivo, Mario Bunge sugiere algunas pautas y pistas básicas sobre el tipo de información que se requiere, a partir de u interrogación que se realiza:

- ¿Qué es? —————> Correlato
- ¿Cómo es? —————> propiedades
- ¿Dónde está? —————> lugar
- ¿De qué está hecho? —————> estructura
- ¿Cómo están sus partes
- si las tiene — interrelacionadas? —————> configuración
- ¿Cuánto? —————> cantidad

Pero no son las únicas preguntas que hacemos, se trata de estudios explicativos, debemos ensayar toda la gama de *porqués* y fórmulas que nos permitan buscar información que nos ayude a explicar las causas de un fenómeno, por qué ocurren, cuáles son sus factores determinantes, dónde proceden, cómo se transforman, etc.

Las respuestas a estas preguntas no siempre nos aportan todos los datos e información que necesitamos para cumplir con los objetivos propuestos, ya que también es indispensable saber sobre todos los aspectos que rodean al fenómeno o situaciones, etc. En todo caso es recomendable recoger un volumen de información mayor que el programado o supuestamente calculado, porque es preferible excederse que quedar reducido a un conjunto muy limitado de información, que a la postre también nos va a limitar nuestro trabajo de análisis e interpretación.

Los instrumentos principales que se utilizan en la recopilación de datos, cualquiera sea la modalidad investigativa o paradigma que se adopte, son los siguientes:

- Observación

- Recopilación o investigación documental
- Entrevista
- Cuestionario
- Encuestas

7.1 La observación

Es probablemente uno de los instrumentos más utilizados y antiguos dentro de la investigación científica, debido a un procedimiento fácil de aplicar, directo y que exige s de tabulación muy sencillas. Es el medio preferido de los investigadores sociales, aunque también para los psicólogos es una herramienta importante en los procesos de introspección y extrospección. Pero independientemente de las preferencias y tendencias que existan entre las diferentes disciplinas, podemos afirmar que el acto de observar y de percibir se constituyen en los principales vehículos del conocimiento humano, ya que por medio de la vida tenemos acceso a todo el complejo mundo objetivo que nos rodea. Prácticamente la ciencia inicia su procedimiento de conocimiento por medio de la observación, ya que es la forma más directa e inmediata de conocer los fenómenos y las cosas.

Tradicionalmente el acto de "observar" se asocia con el proceso de mirar con cierta atención una cosa, actividad o fenómeno, o sea concentrar toda su capacidad sensitiva en algo por lo cual estamos particularmente interesados. A diferencia del "mirar", que comporta sólo un fijar la vista con atención la "observación" exige una actitud, una postura y un fin determinado en relación con la cosa que se observa. El observador fija su atención en una finalidad de la que se tiene clara conciencia, la cual le proporcione la justa postura frente al objeto de la observación. El proceso de observación exige tener un plan o por lo menos algunas directrices determinadas en relación con lo que se quiere o espera observar. Quiérase o no, la observación tiene un carácter selectivo.

Para los psicólogos e investigadores, la observación necesariamente implica el análisis y la síntesis, la actuación del de la percepción y la interpretación de lo percibido. O sea la capacidad para descomponer o identificar las partes de un todo y reunificarlas para reconstruir este todo. La actividad

analítico-sintética desempeña un papel importante en el proceso de la cognición y sin su concurso se haría imposible el proceso de observación. Pero esta actividad analítico-sintética no sería también posible sin la ayuda de la percepción, es decir, esa facultad para identificar y conocer el conjunto de cualidades y partes de los objetos y fenómenos de la realidad que actúan directamente sobre los sentidos, ya que por medio de éstos sólo se conocen algunas cualidades aisladas. Por medio de la percepción el hombre conoce las "cosas" de la realidad y no cualidades aisladas.

Pero si bien la observación como un medio directo de conocimiento ya era utilizada en la Grecia antigua, en cambio como procedimiento sistemático y científico, como técnica de estudio, es de uso muy reciente, ya que ésta fue popularizada y difundida por los antropólogos, particularmente Morgan, Tylor, Malinowski y otros, que hicieron de la observación el instrumento metodológico y de recolección de información por excelencia de esta disciplina.

Aunque la observación fue utilizada como verdadera técnica de conocimiento por Aristóteles, como el propio filósofo griego lo confiesa en su obra *La política*, sólo en nuestro siglo adquiere una dimensión realmente científica, o sea como el procedimiento que usan en forma sistemática nuestros sentidos en la búsqueda de información y datos que necesitamos para resolver problemas y comprobar hipótesis. A diferencia de la observación cotidiana que hace parte de nuestra experiencia vital, y la cual es asistemática y no tiene la mayoría de las veces un objetivo preciso, la observación científica es fundamentalmente sistemática, objetiva y posee los mecanismos de control que impiden caer en algunos errores propios de la subjetividad, de la ambigüedad y de la confusión.

Es unánime entre los defensores de la observación afirmar que se trata de una técnica que nos permite percibir directamente, sin intermediarios que deformen la percepción, los hechos de la realidad objetiva, con lo cual se eliminan las deformaciones subjetivas propias de otras técnicas indirectas.

Pero si bien son enormes las ventajas que posee esta técnica, son muchas también las desventajas que tiene, aunque

la mayoría fácil de resolver y solucionar. Se plantea que humanamente es imposible que una sola persona pueda observar todo lo que se propone. Quiérase o no, la capacidad de observación de las personas es limitada y para que esta observación sea completa y objetiva, se requieren muchos ojos que observen. Algunos autores han planteado que el proceso de selección de las personas es diferente, ya que la forma de percibir también es diferente. Otras veces esta observación se torna subjetiva debido a que entre la gente existe la tendencia de “*ver*” que se sabe o lo que se quiere ver, pero no lo que realmente es “. Las ideas fijas, los estereotipos y los prejuicios se convierten en una pesada carga en el instante de observar. De ahí la preocupación de los etnógrafos y de los antropólogos por superar estas limitaciones, para lo cual se busca preparar al personal para que pueda observar objetivamente y sacudirse de las preconcepciones y de los prejuicios, y de esta manera enfrentarse con el proceso de observación “limpios” de todo tique se pueda convertir en un factor negativo en el instante de describir lo observado.

Algunos investigadores plantean que es muy difícil prescindir la interpretación en el momento de describir lo observado, porque quiérase o no, en esta actividad descriptiva se refleja el tono expresivo de cada uno, sus ideas, su clase social, su formación cultural, etc. que a la postre lo conduce a darle inconscientemente un sello personal a lo observado. Lo ideal sería alcanzar un consenso entre un conjunto de personas que centran su atención en puntos comunes.

Uno de los problemas más complejos y más difíciles de resolver, es sin lugar a dudas el registro de las observaciones, frente al cual existen posiciones muy encontradas. Se han sugerido las técnicas y los métodos más dispares para alcanzar un “óptimo registro” de las observaciones, los cuales van desde rígidos protocolos utilizados en los experimentos y en las observaciones clínicas, hasta las modalidades más libres y asistemáticas.

¿Es posible identificar algunos elementos básicos que participan en un proceso de observación? Diversos autores hacen referencia a los siguientes elementos:

- El sujeto

- El objeto
- Los medios
- Los instrumentos
- El marco teórico

El *sujeto* no es otra cosa que el observador, o sea la persona o las personas que observan los fenómenos o las cosas seleccionadas con tal propósito. El *objeto* es lo que se observa, que de hecho constituiría el "acto de conocimiento". Los *medios* se refieren a los sentidos propiamente dichos particularmente la vista y el oído, los cuales nos permitirán conocer y percibir las cosas y fenómenos. Los *instrumentos* son los medios que sirven de punto de apoyo a los medios de observación, es decir, toda aquella tecnología que de una u otra forma nos ayuda a registrar y captar lo observado (grabadora, fotografía, video, cine, etc.). Finalmente el *marco* teórico se refiere a todos aquellos aspectos teóricos que nos servirán de guía y de base en el proceso de la observación.

Según los niveles de relación que se den entre el sujeto y el objeto, y entre éstos con los medios y los instrumentos, existen numerosas clasificaciones y tipos de observación. Veamos los más usuales y conocidos.

La *observación no participante*, como su nombre lo indica, es aquella donde el observador permanece ajeno a la situación que observa. Aquí el observador estudia el grupo y permanece separado de él. Duverger en su obra *Métodos de las ciencias sociales* la denomina "observación-reportaje", quizás por el parecido que tiene con la técnica empleada por los periodistas. Aquí se incluyen una gama muy variada y de observaciones. Por ejemplo, la *observación indirecta por interrogación*, que incluye lo que normalmente se denominan entrevistas, aplicación de cuestionarios, aplicación de formularios censales, etc. Se observan las conductas simbólicas (verbales o escritas) de los encuestados, en respuesta a nuestras preguntas o estímulos. Entre estos tipos de observación indirecta se incluyen las *estructuradas* y las *inestructuradas*. Las primeras son sistemáticas, cerradas y las conductas verbales son estratégicas, provocadas y controladas. Las segundas son abiertas y en general no requieren estandarizaciones, uniformidad, ya que sus procedimientos son flexibles y dan margen

para que el encuestado o el sujeto observado, se exprese y se exprese libremente.

La observación directa se refiere al método que describe la situación en la que el observador es físicamente presentado y personalmente éste maneja lo que sucede.

La observación participante, muy utilizada por los sociólogos y los antropólogos en las investigaciones sociales, se refiere a una modalidad donde el fenómeno se conoce desde dentro. Es *natural* cuando el observador pertenece a la comunidad donde se observa, y *artificial* cuando el investigador se integra a la comunidad con el objeto de hacer parte de ella y facilitar el trabajo de recolección de datos.

También dentro de esta amplia gama y variantes de la observación, nos encontramos con las observaciones individuales y por grupos. Las *individuales* son aquellas en que solamente el investigador es quien hace la observación, y *por grupos*, cuando es efectuada por un grupo de personas, la cual puede a su vez tener diversas variantes, ya que en un grupo todos pueden hacer la misma observación, o bien tratar cada uno un aspecto diferente. De igual manera se habla de la *observación de campo*, que se realiza directamente ante la realidad y en el momento mismo en que se sucede el hecho o suceso observado, y la *observación de laboratorio*, donde tanto el hecho o suceso observado como el proceso de observación, son artificiales y provocados.

7.1.1 La observación sistemática y estructurada

En general este tipo de observación se asocia con la investigación tradicional y de tipo cualitativo, la cual se caracteriza por asignar números y valores cuantitativos a los procesos o hechos observados. De esa manera se busca simplificar la presentación y la comprensión de los mismos, y ofrecer algunas respuestas o soluciones precisas a los problemas y situaciones observadas. Se parte del supuesto de que la observación adquiere mayor "objetividad" cuando los datos obtenidos son susceptibles de cuantificación y cuando son organizados sistemáticamente, y en general cuando ésta se puede obtener por medio de escalas que se utilizan como medida y

punto de referencia de la observación. En las *escala* se convierte una serie de hechos cualitativos a los que denominamos *atributos* en una serie cuantitativa a la que identificamos con el nombre de *variables*.

Los partidarios de esta modalidad de observación parten del supuesto de que la escala da siempre por sentada la hipótesis de la existencia de un continuo de alguna especie, o sea, una gradación de los atributos que se observarán. La naturaleza de esta gradación puede inferirse del tipo de fenómeno se escoge para que se constituya la escala.

La observación sistemática y estructurada, sujeta a un plan específico, puede tener lugar tanto en el campo de los ambientes naturales como en los experimentos controlados. En el campo de las ciencias sociales y humanas la observación sistemática se enfrenta a muchos problemas, debido principalmente a la gran cantidad de datos e información que le corresponde recoger para comprender un fenómeno o proceso observado, en cambio en las experiencias de laboratorio, el investigador puede preparar los aspectos principales de la situación de tal manera que puedan satisfacer sus fines de investigación y reducir el peligro de interferencias inesperadas, ocasionadas por factores externos y ajenos a la investigación propiamente dicha.

Este excesivo control que encontramos en algunos casos donde la actividad de observación queda reducida muchas veces al registro de la presencia, ausencia o la intensidad de ciertos fenómenos ya predeterminados y previamente establecidos, parece constituirse en uno de los puntos desfavorables de esta modalidad. En la mayoría de los casos, con el objeto de medir la cantidad y dirección de los tipos significativos de conducta, muchos investigadores han elaborado una serie de categorías fiables para la observación sistemática y su resumen escrito.

Todo ello nos está señalando que la observación estructurada ha sido utilizada principalmente en estudios que comienzan con formulaciones relativamente específica es un procedimiento que tiene poca libertad en la elección de los contenidos observados, como sucede en el caso de la

observación no estructurada. En general, se parte del supuesto de cómo las situaciones y problemas de una investigación han sido ya determinados, el observador se encuentra en condiciones de predeterminar las categorías en los términos que desea observar. Para evitar y soslayar los problemas mecánicos en la observación y en los errores de fiabilidad, se prueban estas categorías o se plantean más claramente para proveer de datos fiables a las preguntas que han de ser contestadas.

Muchos interrogantes surgen frente al marco de referencia debe existir en torno a la actividad del observador. Se opta por catalogar el comportamiento de una persona en términos de la intención que el interlocutor tiene probablemente. De ahí que este marco de referencia deberá operacionalizarse necesariamente en términos de escalas, las cuales posibilitarán observar y medir características muy diversas de los fenómenos sociales en la forma más objetiva posible. El tipo de escala más utilizada en la observación estructurada es sin lugar a dudas la escala *de actitudes*, de las cuales existe una gama muy diferente, la mayoría de las cuales son muy usadas en las ciencias sociales y humanas: escalas de ordenación, de intensidad, de distancia social, de Thurstone, Lickert, Guttman, etc. Aquí el término "actitud" tiene significados diversos, ya que si bien en general se le define o se le relaciona con un tipo de postura del cuerpo humano que revela cierto estado de ánimo, sentimiento o acción, a nivel psicológico se habla de la actitud como una tendencia a la acción adquirida en el ambiente en que se vive y derivada de experiencias personales. O quizás un estado de disposición psicológica, adquirida y organizada a través de la propia experiencia que incita al individuo a reaccionar de una manera característica frente a determinadas personas, objetos o situaciones.

Para poder cuantificar o medir lo observado a través de una escala establecida como punto de referencia, los elementos observados se deben reducir a conductas, comportamientos o actos objetivos, y de esta manera poder definir e identificar claramente los diversos elementos que componen el proceso o el fenómeno observado.

7.1.2 La observación participante

Esta modalidad es una de las principales técnicas de los antropólogos, etnógrafos, psicólogos experimentales y, en general, investigadores sociales. Una de las premisas básicas del investigador que opta por esta técnica de recopilación de datos es pasar el mayor tiempo con los individuos que estudia y vivir del mismo modo que ellos. Normalmente vive su experiencia y vida cotidiana con el propósito de conocer directamente todo aquello que a su juicio puede constituir en una información sobre las personas o grupos que se observan. Por medio de este procedimiento se pueden conocer todos los aspectos y definiciones que posee cada individuo sobre la realidad y los constructos que organizan sus mundos.

Se trata por lo general de una modalidad y una estrategia no valorativa de recogida de datos, y su objetivo principal es la descripción auténtica de grupos sociales y escenarios naturales. En el caso específico de la educación, se utiliza para la realización de estudios de evaluación, descripción e interpretación en el ámbito educativo. Es un método activo, donde al investigador le corresponde asumir múltiples roles y la comunidad le exige integrarse a su vida y actividades para conocerla e investigarla. La fórmula que se plantea es muy simple: conocer la vida de un grupo desde el interior del mismo. No podría ser de otra forma, ya que es muy difícil captar los fenómenos, procesos y diversas instancias de una realidad desde fuera del grupo, y menos aún comprenderla.

Como ya lo señalamos anteriormente, la observación participante se plantea en dos niveles: *natural*, cuando el observador pertenece a la misma comunidad o grupo donde se investiga, y *artificial*, cuando el observador se integra en el grupo con el objeto de realizar una investigación. En la mayoría de los casos, estas dos modalidades se integran y se complementan, ya que para un investigador es muy difícil conocer una comunidad sin el concurso y el apoyo de personas que pertenezcan a un grupo o comunidad.

Un investigador que utiliza esta modalidad, debe sufrir un verdadero proceso de socialización en el grupo que está investigando. Y en torno a este proceso surgen preguntas interrogantes sobre lo que se debe mirar y escuchar, dónde y cómo

hacerlo. Naturalmente todo ello depende muchas veces de los objetivos que se planteen. Veamos, a juicio de los investigadores norteamericanos J. P. Goetz y M. D. Lecompte, que tipos de preguntas acostumbran hacerse los sociólogos y antropólogos en los instantes de enfrentarse con el estudio de la realidad en su concepción de observación participante:

“1. *¿Quiénes* están en el grupo o en la escena? *¿Cuántos* y cuáles son sus tipos, identidades y características relevantes? *¿Cómo* se consigue ser miembro del grupo o participa escena?

2. *¿Qué* está sucediendo aquí? *¿Qué* hacen los individuos del grupo o de la escena y qué se dicen entre sí?

a. *¿Qué* comportamientos son repetitivos y cuáles anómalos? *¿En* qué acontecimientos, actividades o rutinas están implicados los individuos? *¿Qué* recursos se emplean en dichas actividades y cómo son asignados? *¿Qué* contextos diferentes es posible identificar?

b. *¿Cómo* se comportan las personas del grupo reciprocamente? *¿Cuál* es la naturaleza de la participación y de la interacción? *¿Cómo* se relacionan y se vinculan los individuos? *¿Qué* status y roles aparecen en su interacción? *¿Quién* toma qué decisiones y por quién? *¿Qué* organización subyace a todas estas interacciones?

c. *¿Cuál* es el contenido de sus conversaciones? *¿Qué* tema, anécdotas e informaciones intercambian? *¿Qué* lenguajes verbales y no verbales utilizan para comunicarse? *¿Qué* creencias patentiza el contenido de sus conversaciones? *¿Qué* estructuras tienen sus conversaciones? *¿Qué* procesos reflejan? *¿Quién* habla y quién escucha?

3. *¿Dónde* está situado el grupo o la escena? *¿Qué* escenarios y entornos físicos forman sus contextos? *¿Con* qué recursos naturales cuenta el grupo y qué tecnologías crea o utiliza? *¿Cómo* asigna y emplea el espacio y los objetos físicos? *¿Qué* se consume y qué se produce produce? *¿Qué* sensaciones visuales,

sonoras, olfativas y auditivas, y qué sentimientos se detectan en los contextos del grupo?

4. *¿Cuándo* se reúne e interactúa el grupo? *¿Con qué* frecuencia se producen las reuniones y cuánto se prolongan? *¿En* qué modo el grupo conceptualiza, emplea y distribuye el tiempo? *¿Cómo* perciben los participantes su pasado y su futuro?

5. *¿Cómo* se interrelacionan los elementos identificados tanto desde el punto de vista de los participantes como la perspectiva del investigador? *¿Cómo* se mantiene la estabilidad? *¿Cómo* surge y es orientado el cambio? *¿Cómo* se organizan todos estos elementos? *¿Qué* reglas, normas o costumbres rigen en la organización social? *¿Cómo* se relacionan este grupo con otros grupos, organizaciones o instituciones?

6. *¿Por qué* funciona el grupo como lo hace? *¿Qué* significados atribuyen los participantes a su conducta? *¿Cuál* es la historia del grupo? *¿Qué* símbolos, tradiciones, valores y concepciones del mundo se pueden descubrir en él?"⁶¹.

Naturalmente ningún investigador logra abordar esta larga y variada gama de cuestiones, pero esta larga y extensa lista de preguntas nos pone de manifiesto todo el cúmulo de posibilidades que surgen en torno al tipo de información que se puede obtener a través del proceso de la observación participante.

Pero si bien la observación participante tiene grandes ventajas, posee numerosas desventajas y enfrenta algunos problemas básicos. Uno de ellos es la reacción de las personas que conocen al observador y cuya cercanía emocional, puede afectar la neutralidad que debe existir en el instante recoger la información. Para algunos se hace muy difícil obligar a un observador a asumir dos roles diferentes, el de observador y el de observado, el de actor y espectador de los acontecimientos investigados. Para otros, "el hacer parte de un hecho

⁶¹ GOETZ, J. P. y LECOMPTE, M. D. Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa. Morata, Madrid, 1988.

o intervenir en él", exige un compromiso tal que lleve a la comunidad a aceptarlo física, social y emotivamente como "participante", lo cual obliga al observador a identificarse con lo observado y prescindir de todo extrañamiento o alejamiento para alcanzar ciertos niveles de objetividad en los hechos observados.

Algunos investigadores que utilizan este procedimiento, para evitar estos problemas recomiendan que el investigador realice su trabajo con personas desconocidas, o sea las personas no deben conocer al investigador para evitar las limitaciones anteriores. El sociólogo norteamericano Raymond Gold nos habla de 3 formas de participación o de actitud del observador frente a los hechos y a las personas observadas:

La participación completa, que se refiere al tipo de observador completamente desconocido para las personas que investiga . Aquí el investigador se integra a una comunidad o a una actividad determinada, sin que las personas se percaten de su verdadera identidad, ya que su investigación corre peligro si es descubierto. Los riesgos son los mismos señalados anteriormente: el lograr separar y distanciar los roles de actor y espectador de estas experiencias.

El participante observador, donde sólo algunas personas conocen la verdadera identidad del investigador, es decir, el observador cuenta con algunos "cómplices" dentro del grupo, que lo ayudarán en esta doble función de observador y observado. Para algunos no hay peligro de que el investigador se integre y se identifique con el grupo, y pierda su perspectiva investigativa, ya que este rol puede ser asumido por los otros miembros del grupo.

El observador completo no se involucra emocionalmente con el grupo, sino que conserva completamente su condición de investigador. Se vincula a un grupo como tal para familiarizarse con él y lo conozcan, con lo cual evita identificarse emotivamente, pero se enfrenta con el riesgo de limitar sus capacidades para entender y comprender lo observado.

La adopción de algunas de estas 3 variantes de participación del observador, va a depender específicamente de las condiciones objetivas que existen en el terreno de la investigación,

ya que ello va a estar condicionado al tipo y calidad de informantes que se tenga en una comunidad o en un grupo observado, al grado de aceptación que tenga el investigador en el grupo observado.

No se debe entender que la actividad de "observar" y de "participar" se comprenderá en el sentido estricto de la palabra, ya que el observador no sólo percibe por medio de la visita, sino que utiliza otras técnicas como la entrevista, la encuesta y la revisión de documentos, así como el hecho de "participar" tiene un sentido más formal que real, ya que de lo contrario desaparecería su condición de investigador a los hechos que investiga.

Uno de los primeros pasos que da el investigador en el proceso de la observación participante es naturalmente la búsqueda y selección de todo el conjunto de informantes que a su juicio deberá observar y conocer con el propósito de recopilar la información. El siguiente paso corresponde a la definición del tipo o formas de participación que tendrá el investigador. No tiene que olvidar que el objetivo principal del investigador es recoger datos y no debe apartarse de este propósito, de lo contrario deben buscarse otras condiciones mejores. Tampoco hay que olvidar que el acto de observar activamente tiene muchos aspectos complejos y contradictorios, que generalmente el observador pertenece a otro ámbito diferente al que observa y está obligado primero a ambientarse en un contexto social, cultural o físico que no es el suyo.

Pero si bien uno de los aspectos más difíciles de la observación participante es precisamente la definición y la implementación de los tipos, grados y formas de participación que debe adoptar el investigador, no es engorroso el registro de la observación realizada, que tratándose de una observación activa, el asunto se complica aún más. ¿Qué criterios se deben adoptar en las actividades propias del registro de esta información? Se debe partir de dos preguntas básicas:

- Cuándo debe el observador tomar notas
- Dónde y cómo debe registrar esas notas

a. Cuándo debe el observador tomar notas

¿Cuándo debe tomar notas el investigador? ¿Durante o después de la observación? ¿Global o particularmente? Si partimos del supuesto de que el observador va a tener a mano su cuaderno o libreta de notas, éste debe registrar sus observaciones en el lugar y tiempo de ocurrencia, ya que si lo hace después, muchos detalles se pueden olvidar. En cualquier tipo de investigación, sea participante o no, debe esforzarse por niveles de *naturalidad* en las diversas situaciones, los cuales faciliten el proceso de observación. De cualquier forma hay que evitar reacciones adversas o negativas entre las personas observadas y delimitar la dualidad de trabajo, compartida entre el observar y el anotar lo observado, lo cual dificulta el registro de los sucesos. Algunos investigadores para superar esta dualidad, optan por distribuir el trabajo entre dos personas o más personas, cuyas anotaciones se integran posteriormente en una.

b. Dónde y cómo deben registrarse estas notas

Los instrumentos que se utilizan en la observación participante para registrar lo observado, son casi los mismos que en el caso de la observación no participante, así como los procedimientos y técnicas para hacerlo. Son los siguientes:

- Diario de campo
- Cuaderno de notas
- Cuadros de trabajo
- Mapas
- Dispositivos mecánicos de registro

Diario de campo

Un diario de campo es una narración minuciosa y periódica las experiencias vividas y los hechos observados por el investigador. Este diario se elabora sobre la base de las notas realizadas en la libreta de campo o cuadernos de notas que utiliza el investigador para registrar los datos e información

recogida en el campo de los hechos. Algunos sociólogos y antropólogos acostumbran realizar un registro diario de servado a nivel de borrador y para ello utilizan una taquigrafía personal, que después redactan y ordenan. En ni» mentó se debe confundir este tipo de diario con lo literarios a que nos tienen acostumbrados algunos escritores, que son más autobiografías que una descripción de hechos, experiencias y situaciones observadas. En un diario de campo se deben eliminar los comentarios y análisis subjetivos deben conservar el rigor y la objetividad que exige un documento de este tipo.

Cuaderno de notas

No es otra cosa que una libreta que el observador lleva en su bolsillo y donde anota todo lo observado. Al decir todo, incluimos el conjunto de informaciones, datos, expresiones, opiniones, hechos, croquis, etc., que pueden constituirse en una valiosa información para la investigación. En ningún momento se debe cometer el error de seleccionar la información en el instante en que se observa, ya que la rapidez perceptiva que exige el ver y el anotar, impide asumir una actitud selectiva. Este proceso selectivo se realizará con posterioridad al trabajo de recolección. Todas estas notas y E realizados, se incorporarán al diario de campo.

Cuadros de trabajo

Cualquier procedimiento gráfico que sirva para organizar, sintetizar o registrar los datos observados puede ser útil como por ejemplo, planillas, cuadros, columnas, etc. Estos cuadros pueden servir para registrar datos que provienen de los hechos que no proceden de la observación directa del investigador, actitudes y opiniones de las personas observadas o para registrar el funcionamiento o la situación de organizaciones, instituciones o grupos investigados.

Mapas

Este tipo de medios son muy útiles cuando se realiza una investigación que abarque cierto espacio geográfico o topográfico donde se ubiquen algunas situaciones o hechos vinculados a la investigación. Para guiar u organizar las observaciones, o en su defecto registrar algunos datos relacionados con estos espacios, se acostumbra usar algunos mapas, levantamientos, plantas o croquis que serán muy valiosos como medios auxiliares del investigador.

Dispositivos mecánicos

En otras oportunidades se acostumbra realizar un registro sonoro, fotográfico o fílmico de los diversos aspectos observados. Naturalmente la presencia de una grabadora, de cámara fotográfica o filmadora puede producir una actitud desfavorable en las personas o en el grupo, ya que a la gente muchas veces no le gusta que quede grabado o registrado lo que hace o diga sobre las cosas o las personas.

7.1.3 La observación no sistemática o inestructurada

Es aquella observación que se efectúa de manera abierta, sin estructuración, asistemática y sin el uso de instrumentos especiales para recoger los datos. Es la modalidad favorita de la investigación cualitativa y es particularmente usada por los sociólogos, antropólogos y etnógrafos en sus investigaciones de campo, donde se busca por medios más directos, el conocer con cierta profundidad algunas realidades de las personas, los grupos y las comunidades. Algunas veces se utiliza como de exploración y de indagación, con el propósito de encontrar algunas orientaciones o definir algunas prioridades que sirvan de base o de punto de partida para investigaciones posteriores.

¿Qué situaciones o aspectos prioritarios debe considerar este tipo de observación? Aunque ello puede variar según los propósitos y el tema de la investigación, existe un ordenamiento mínimo, o sea de ninguna manera es una actividad

anárquica y caótica, porque de lo contrario dejaría de ser científica. Aunque el orden de estos contenidos puede cambiar en cada caso, los investigadores que utilizan esta técnica acostumbra hacer énfasis en los siguientes aspectos:

Participantes: edad, sexo, profesión, relaciones, organizaciones donde se ubican, etc.

Ambiente: características sociales, psicológicas o físicas del ambiente o de la situación donde tiene lugar.

Objetivo: finalidad o propósito.

Comportamiento: forma de desenvolverse de los participantes.

Frecuencia y duración: número de ocasiones en que tiene lugar la situación.

Aunque el proceso y las técnicas propias de la observación tienen aspectos comunes aun entre las estructuradas y las no estructuradas, los especialistas reconocen que muy difícil establecer un patrón único o una frontera entre una y otra, ya que en general la mayoría de los investigadores utilizan indiscriminadamente técnicas y procedimientos que hacen parte de las dos modalidades. En algunos hay menos o más sistematicidad, más o menos rigor en la utilización de ciertas técnicas, lo cual dificulta cualquier precisión terreno.

En lo que sí están de acuerdo los expertos es en que las dificultades para tabular, analizar e interpretar la información recolectada, aumentan proporcionalmente en la medida en que los procedimientos son menos estructurados y sistemáticos. En el capítulo dedicado al proceso de tabulación y a la interpretación de datos, analizaremos con mayor profundidad el problema.

7.1.4 La observación etnográfica

La mayor dificultad para precisar un modelo y un procedimiento único de observación en el campo de la etnografía

es el hecho de que los propios etnógrafos adopten modalidades muy particulares y propias, lo cual hace muy difícil hablar propiamente dicho de una "observación típicamente etnográfica". En lo que sí están de acuerdo todos es que se le considera el instrumento principal en la investigación etnográfica, cualquiera que sea la modalidad de observación que se adopte. Por medio de la observación el etnógrafo trata de registrar todo lo que sucede en el contexto donde investiga. De ahí que formen parte de su proceso de su proceso de observación, los siguientes aspectos:

- El escenario físico
- Características de los participantes
- Ubicación espacial de los participantes
- Secuencia de los sucesos
- Interacciones y reacciones de los participantes
- Otros aspectos.

Al igual que otras modalidades cualitativas, la investigación etnográfica se realiza sin hipótesis o categorías preestablecidas, salvo que sean del tipo operativo, con el propósito de evitar preconcepciones que a juicio de los expertos pueden alterar o preenjuiciar el proceso de observación. Este hecho no es aceptado por muchos investigadores, ya que ello puede derivar en un empirismo puro, donde se niega todo valor a la teoría como fundamento y consecuencia final de una investigación científica. Pero, si bien en la modalidad etnográfica la observación tiene una dimensión eminentemente operativa, de sus partidarios, en ningún momento prescinde de la teoría, ya que ésta surge y se plantea con plenitud después proceso operativo de la investigación. O sea, la teoría surge como consecuencia de la observación.

Tampoco la observación etnográfica prescinde, como algunos pretenden, de un orden y de un plan metodológico y operativo determinado. A diferencia de la investigación tradicional, en esta modalidad etnográfica, el plan de trabajo es flexible y éste puede ser sobrepasado por el curso de los acontecimientos y de los hechos que se investigan. Este podrá ser modificado si las exigencias y necesidades de la investigación así lo determinan.

Dentro de las variantes de la observación, no hay duda de que la participante tiene una enorme importancia en el trabajo etnográfico y particularmente en la recogida de datos ya que el etnógrafo pasa la mayoría de su tiempo con los individuos que estudia y en cierta medida, vive del mismo modo que ellos. Toma parte en su existencia cotidiana y refleja sus interacciones y actividades en notas de campo que toma en el momento e inmediatamente después de producirse los fenómenos. En las notas de campo, el etnógrafo acostumbra incluir comentarios interpretativos basados en sus percepciones.

7.1.5 Otros tipos de observación

Aunque para algunos estudiosos de la metodología investigativa, las clasificaciones de los diversos tipos de observación se pueden reducir a las modalidades estructurales o no estructuradas, participantes o no participantes, en cambio para otros son ilimitadas las formas que ha adoptado la observación en diversas disciplinas científicas y áreas de conocimiento, de ahí que exista una clara diferencia entre el tipo de observación usada en los fenómenos sociales, psicológicos, químicos, biológicos o físicos.

En psicología se utilizan algunas variantes de la observación interna y externa, que usualmente se conocen con el nombre de *extrospección* e *introspección*. La introspección se refiere a la acción y efecto de observarse internamente a sí mismo. Su opuesto en psicología, como método, es la extrospección, o sea la observación externa. Algunas escuelas psicológicas consideran la introspección como el único medio para captar lo psíquico. La contemplación de la vivencia mientras se está produciendo o a través de la representa el significado habitual del término, o por lo menos tal como lo conciben la mayoría de los psicólogos. Si bien en su primera etapa el introspeccionismo se constituyó en uno de los métodos fundamentales de la investigación psicológica, con el desarrollo de la psicología clínica y las limitaciones que tenía en el caso del niño, debido a los problemas para autoobservarse y aportar información sobre su realidad interna, la introspección u observación interna perdió terreno.

Pero si bien en la actualidad no tiene la importancia que tuvo hace años atrás como procedimiento de investigación y de estudio, de ninguna manera ha desaparecido como tal, ya que hoy en día algunas variantes de esta modalidad son utilizadas con éxito por la investigación etnográfica y en los estudios de casos en la sociología y antropología.

Una de las formas de la observación interna más usadas es sin lugar a dudas la *autobiografía*, que en el estudio de casos se denomina diario de vida o diario personal (en la antropología), diario de campo en la pedagogía. En la autobiografía el sujeto narra algunos aspectos o épocas trascendentes de , o en general, su vida misma. Ella ayuda a penetrar en aspectos íntimos y que de hecho han incidido en la vida de los sujetos. Para que la autobiografía refleje lo que verdaderamente piensa o siente determinado sujeto acerca de sí mismo, hay que crear las condiciones necesarias para que dicho sujeto se sienta motivado hacia esta actividad. La franqueza de él en su autobiografía, se garantizará en gran medida si se establece una adecuada relación con el investigador. ¿Qué aspectos debe incluir esta autobiografía? En general se incluyen los siguientes:

- Las motivaciones fundamentales del sujeto.
- Sus principales frustraciones.
- La reacción ante las frustraciones.
- Sus éxitos.
- Sus proyecciones futuras.
- Los acontecimientos y hechos más relevantes de su vida social, cultural, económica, psicológica, educativa y recreativa.
- Su opinión de las personas que lo rodean.
- Su opinión del medio social y cultural.
- Su deseos.
- Sus críticas personales.
- Sus autocríticas, etc.

Naturalmente la autobiografía nunca puede prescindir de otros procedimientos, los cuales servirán para comprobar y ratificar muchos datos e información obtenida a través de ella. De ahí ésta se combine con la observación externa, entrevistas y otros métodos, los cuales servirán para constatar si el

individuo se comporta así o es en la práctica como plantea en su autoanálisis.

En una observación psicológica, donde se aspira por ejemplo a estudiar el "clima psicológico" existente en grupo, el investigador se deberá auxiliar de una guía cuyo contenido va a depender de lo que se está investigando. Para el caso del "clima psicológico", se incluirían los siguientes índices:

- Las relaciones de simpatía y antipatía que se establecen entre los miembros del grupo durante la ejecución de las distintas actividades.
- La cooperatividad que manifiestan los miembros del grupo.
- Si hay miembros pasivos que permanecen aislados.
- Si existen algunos miembros que actúan como jefes o líderes al realizar diversas actividades.
- En qué forma el responsable, jefe o líder de grupo, plantea las tareas por realizar: dominante, democrática, etc.
- El tipo de relaciones que se establecen entre el maestro y los alumnos entre padres e hijos, entre adultos y niños, etc.

La observación externa correspondería a lo que en psicología se denomina extrospección. Se trata de una modalidad donde el observador es ajeno y extraño al objeto que se observa o estudia. Es la observación que se realiza a elementos objetivos y externos de un fenómeno, con vista a ofrecer una interpretación o explicación de su naturaleza interna.

Los sociólogos empiristas y los conductistas convirtieron la observación externa en su principal técnica de investigación, ya que parten del supuesto de que esta modalidad les asegura una mayor objetividad en el proceso de investigación. Particularmente los partidarios del conductismo y del behaviorismo entraron a mistificar una técnica que fue utilizada particularmente

en la observación de la conducta y del comportamiento humano.

También en el campo de la psicología y de la pedagogía, es muy común el uso del procedimiento denominado *observación clínica*, la cual es directa, práctica y está sujeta a los indicadores y categorías propias de escalas preestablecidas que orientan y ayudan en el proceso de observación. Se trata de que por medio de una escala o cuadros de comportamiento posibles, los sujetos de observación se sitúen en condiciones idénticas, facilitando así la conformación de ciertas reacciones que le son propias. Generalmente estas guías de observación comportamiento incluyen los siguientes comporta-s e interpretaciones posibles:

- Antes de la observación (sondeo y etapa preliminar).
- En el comienzo de la observación.
- En relación con las tareas y actividades que se promueven como factor de inducción.
- Durante el proceso de observación. Al final del proceso de observación.
- Al final del proceso de observación.

Como sabemos, el término "clínico" proviene de la medicina y está ligado al enfermo y al diagnóstico que el médico de la enfermedad de éste sobre la base de algunos síntomas o indicadores externos que se combinan y se interpretan con el propósito de sacar algunas conclusiones básicas sobre el tipo de enfermedad y las causas que la producen.

Aquí corresponde diferenciar lo que para muchos se refiere a lo mismo: la observación de tipo clínico y la experimental, ambas utilizadas en la investigación experimental y en la comprobación de hipótesis. Lo que diferencia esencialmente la actitud "experimental" de la actitud "clínica", es primera, mediante una operación, busca un factor concreto para una situación determinada, y ese factor generalmente es cuantificado o reducido a una expresión numérica. Por ejemplo, la edad mental, el grado de una aptitud o puntos madurez en un ser humano. En cambio, en la observación clínica debemos reunir cierto número de señales, formular varias hipótesis, excluir las menos probables, para admitir finalmente la que creamos exacta. Es cierto que las dos actitudes no se excluyen mutuamente. El médico para aclarar un

diagnóstica, pide exámenes de laboratorio o experimentales; el psicólogo clínico también acostumbra utilizar recursos operacionales. Por otro lado, la aplicación de una prueba psicológica de contextura típicamente experimental, nos lleva a observar también en forma "clínica", pues al margen de las condiciones bien determinadas en que esa prueba será más fácil notar por la confrontación, ciertas diferencias de comportamiento entre individuos sometidos a examen.

Dentro de las técnicas sociométricas utilizadas por el psiquiatra y el sociólogo Jacobo L. Moreno y sus partidarios, la observación del tipo estructurada tiene una enorme importancia. La sociometría que engloba todas las técnicas que tienen por propósito fundamental el medir los sociales e interpersonales. En general aspira a cuantificar los hechos y comportamientos sociales, y para ello utiliza una variante de la observación directa, sobre la base de una guía de observación estandarizada. Esta modalidad se acostumbra utilizar en la microinvestigación en el salón de clases donde el profesor observa la actitud de sus alumnos ante sus compañeros y ante él mismo. Este tipo de observación se centra principalmente fuera y dentro del salón de clases, y se utiliza un cuadro de doble entrada para registrar las elecciones y los rechazos que es muy propio de algunos *tests* sociométricos, y que es complementado con otras observaciones que no han sido contempladas o previstas en la guía de observación.

7.2 La entrevista

La entrevista es una de las técnicas preferidas de los partidarios de la investigación cualitativa, pero también es un procedimiento muy usado por los psiquiatras, psicólogos, periodistas, médicos y otros profesionales, que a la postre es una de las modalidades de la *interrogación*, o sea el hacer preguntas a alguien con el propósito de obtener de información específica. A este capítulo de la interrogación pertenecen también además de la entrevista, el cuestionario, que a diferencia de la primera es escrita.

Se afirma que por medio de la entrevista se obtiene toda aquella información que no obtenemos por la observación, porque a través de ello podemos penetrar en el mundo

interior del ser humano y ser humano y conocer sus sentimientos, su estado, sus ideas, sus creencias y conocimientos. De ello se deduce la entrevista no es otra cosa que una conversación entre dos personas, una de las cuales se denomina *entrevistador* y la otra *entrevistado*. Estas dos personas dialogan y conversan de acuerdo con pautas acordadas previamente, o sea se presupone que para realizar una entrevista debe existir una interacción verbal entre dos personas dentro de un proceso de acción recíproca.

En la psicología, psiquiatría y entre algunos trabajadores sociales, se habla de *interview*, término inglés que se utiliza en algunos países con el mismo significado de entrevista, aunque con un sentido diferente. En psicología, *interview* es una conversación que se realiza en una atmósfera de confianza, dirigida a obtener sistemáticamente datos que brindan una información sumaria de actitudes particulares y de los motivos sociales más determinantes o conflictos de motivos, que algunos denominan *coloquio*. Esto permite un juicio psicológico que es útil en la selección y orientación profesional, que debe ser complementado con pruebas objetivas (pruebas de inteligencia, de aptitudes, etc.). En psicología clínica sirve para recoger información particular que se pueda orientar de manera indirecta sobre el paciente.

Existe acuerdo entre los investigadores sobre las 3 funciones básicas y principales que cumple la entrevista en la investigación científica:

- Obtener información de individuos y grupos.
- Facilitar opiniones.
- Influir sobre ciertos aspectos de la conducta de una persona o un grupo (opiniones, sentimientos, comportamientos, etc.).

La entrevista es una conversación que tiene un propósito definido, y este propósito se da en función del tema que se investiga. En general se plantea como un proceso de transacción de dar y recibir información, de pregunta-respuesta, de emisor receptor, hasta alcanzar los objetivos que se propongan los investigadores.

Existe una gran variedad de entrevistas, cuya tipología tiene significados diferentes entre los investigadores. Veamos los tipos más conocidos y aceptados entre éstos. La entrevista estructurada, también denominada directiva, formal o estandarizada, es como su nombre lo indica, una entrevista que se realiza conforme a un esquema fijo y sobre la base de un formulario de precisión para controlar las respuestas. Todas las preguntas se formulan previamente. Naturalmente las preguntas se hacen sobre la base de un mismo orden y en los mismos términos para todas las personas entrevistadas. Algunos piensan que este tipo de entrevista, no es otra cosa que un cuestionario desarrollado oralmente. La entrevista no estructurada, a diferencia de la anterior, utiliza preguntas abiertas, es flexible en sus procedimientos y en general carece de una estandarización formal. La persona entrevistada responde con sus propias palabras y dentro de un cuadro de referencia a la temática que ha sido formulada. Según Ender-Egg, este tipo de entrevista puede tener 3 variantes diferentes:

- Entrevista focalizada
- Entrevista clínica
- Entrevista no dirigida

Entrevista focalizada. Lo "focalizado" se asocia hecho de concentrar en un solo punto un conjunto de cosas, conceptos y cuestiones referidas a un tema y a un contenido. Este tipo de entrevista posee características muy similares, ya que las preguntas que se realizan se limitan a una única idea o única referencia. Este tipo de entrevista exige cierta habilidad, tacto y experiencia para focalizar el interrogatorio en torno a los aspectos que interesan al investigador y orientar a la persona entrevistada, sin que se percate, por el camino que más convenga. Se parte de un problema general que en el proceso de la entrevista se irá definiendo cada vez más, hasta alcanzar situaciones más precisas, situación que dependerá de la habilidad y agudeza del entrevistador, ya que éste sin sujetarse a una estructura formalizada, busca esclarecer sin sugerir y motivar al entrevistado para que responda el mayor número de preguntas sobre un tema que irá adquiriendo una profundidad mayor.

Entrevista clínica. Esta es una modalidad muy utilizada por los psiquiatras y particularmente por los psicólogos (*clinical interview*). Tiene aspectos comunes con la observación clínica, aunque la entrevista clínica naturalmente utiliza como instrumento principal la comunicación verbal. Estos profesionales usan la entrevista como medio de diagnóstico, principalmente para estudiar las motivaciones, los sentimientos, actitudes de las personas que se estudian.

Entrevista no dirigida. Se denomina "no directiva", ya que posee un objetivo eminentemente exploratorio de las actitudes y sentimientos del entrevistado. Existe plena libertad por parte del entrevistador para hacer todo tipo de preguntas a la persona entrevistada, así como existe libertad de éste para expresar sus sentimientos y opiniones. Este tipo de entrevista exige gran habilidad intelectual y capacidad para comunicarse de parte del entrevistador, ya que a él le compete la tarea de crear un clima y una atmósfera facilitadora que incite y ayude al éxito de la entrevista.

Pero, además de los tipos anteriores, existen otras modalidades de entrevistas, que si bien poseen algunas de las características de las anteriores, son clasificadas sobre la base del número de entrevistados que incluye las entrevistas y por los objetivos que se propone. En primer lugar habrá que incluir las *entrevistas individuales y grupales*. La primera es el tipo más común de entrevista, y como su nombre lo indica, el sujeto de la entrevista es uno solo. Se utiliza esta técnica cuando nuestro interés fundamental es conocer hechos, sentimientos y actitudes del entrevistado, y para lo cual necesitamos concentrar nuestro interés en éste. En cambio en la entrevista grupal, el investigador no está frente a una persona, sino frente a un grupo. Naturalmente para lograr entrevistar o interrogar al grupo, es importante que existan objetivos comunes que relacionen y vinculen a los integrantes del grupo. De ninguna manera se trata de entrevistar una "suma individual de personas", sino de conocer el pensamiento, los sentimientos o la actitud del grupo. Muchas veces estos aspectos se revelan por intermedio del grupo o en su defecto, después de sumar las posiciones individuales del grupo, promediarlas y alcanzar un consenso. El ejemplo más conocido de esta modalidad de entrevista, es la utilización por el médico y psiquiatra rumano Jacobo L. Moreno, creador del psicodrama y del sociodrama.

En esta última modalidad, su verdadero sujeto no es el individuo como en el psicodrama, sino un grupo de personas que comparten aspectos culturales comunes. Moreno utiliza la observación y la entrevista colectiva como técnicas para conocer el resultado de los conflictos y de la catarsis colectiva, la cual utiliza como herramienta de inducción colectiva en el grupo.

En el segundo caso, donde la clasificación se centra en los objetivos de la entrevista, identificamos dos modalidades diferentes: la *entrevista informativa* y la *entrevista de orientación*. En la investigación, la entrevista informativa es el tipo más común de entrevista, y tiene como objetivo recoger datos e información que el sujeto (o sujetos) procura. En la entrevista de orientación, el investigador sobre la base de datos recogidos y conocimiento previo de los entrevistados, no tiene como objetivo recoger información de éstos, sino orientarlos, ofreciéndoles información necesaria para modificar sus actitudes, analizar situaciones desde otros puntos de vista. Este tipo de entrevista ha sido muy utilizado por el conductismo, particularmente por el norteamericano Alberto Bandura en sus experiencias vinculadas con la modificación de las conductas de agresión y de robo de niños predelincentes en sus propios hogares.

Muchos interrogantes surgen en torno a este que tienen relación con la técnica de la entrevista en general, las exigencias y las habilidades que debe reunir un buen entrevistador, los principios directivos de la entrevista y otros aspectos técnicos relacionados con el arte y la técnica de la entrevista, y que analizaremos muy brevemente en este capítulo.

7.2.1 Técnica de la entrevista

Al enfrentarse por primera vez con una experiencia de esta naturaleza surge obligadamente la pregunta: ¿debe existir una preparación previa para realizar una entrevista? *A pesar de* que el proceso y las actividades vinculadas a la interrogación y la conversación son quizás las formas más comunes en el proceso de comunicación humana, y que a la postre son los fundamentos de cualquier tipo de entrevista, existen muchas dudas no exentas de temor en el momento de realizar una

entrevista. Es obvio que antes de iniciarla, el investigador debe atender a numerosos aspectos personales y técnicos, que pueden variar según el estilo y los propósitos de la entrevista. Veamos algunos de estos aspectos:

- En primer lugar el investigador debe tener muy presente el tema que se investiga, los objetivos generales y específicos, el problema formulado, las hipótesis planteadas y todas las sugerencias surgidas del marco teórico y de la literatura especializada. El investigador debe tener muy claro qué información requiere para resolver el problema, comprobar las hipótesis y cumplir con los objetivos señalados. Si los objetivos no están bien determinados, la entrevista puede convertirse en una conversación inútil y en una pérdida de tiempo.
- Otro aspecto sobre el cual no siempre están de acuerdo los investigadores, es el hecho de no explicar los verdaderos objetivos de la investigación a las personas entrevistadas, ya que para algunos el factor sorpresa es muy importante, pues evita que las personas tergiversen premeditadamente o sean demasiado cautelosos en el planteamiento o expresión de sus ideas y sentimientos. Para otros, el informar o no a las personas estudiadas, no cambia en nada la relación el entrevistador y el entrevistado.
- El conocer por anticipado todos los aspectos relacionados con la persona entrevistada (ocupación, hábitos, actividades, gustos, intereses, cultura, nivel económico, etc.) le da mayor seguridad al entrevistador. De igual manera la información sobre el campo o el lugar donde le corresponde actuar al entrevistador.
- La selección del lugar es muy importante para el éxito de la entrevista, ya que aquél debe ser necesariamente el mismo y el propio de la persona entrevistada, porque se siente más seguro y cómodo en su propio medio que en otro extraño.
- Un capítulo importante en la formación y preparación del entrevistador es el conocimiento que debe

poseer sobre el tema que interroga y pregunta, particularmente en el caso de las entrevistas no estructuradas y abiertas, donde el investigador debe mostrar un buen manejo del tema, ya que de lo contrario va a perder nivel y credibilidad frente a las personas entrevistadas

Antes de realizar una entrevista, debe elaborarse un plan y una guía, la cual nos permitirá planificar y plantear tentativamente todos los pasos y fases que se desarrollarán en el proceso de la entrevista. En este terreno no existe que los otros elementos de la investigación, ningún modelo o fórmula única. A modo de sugerencia, se recomienda los siguientes pasos que han sido utilizados por el autor:

- El contacto inicial
- Principios directivos de la entrevista
- Primera versión de las preguntas
- La población entrevistada. Selección de la muestra
- Los entrevistadores. Preparación, capacitación y discusión.
- Validación y prueba piloto del cuestionario
- Elaboración definitiva del cuestionario y plan operativo de la entrevista.
- Aplicación de la entrevista a la muestra de la investigación.

7.2.2 Principios directivos de la entrevista

Si hojeamos la mayoría de los libros sobre la metodología de la investigación, descubriremos una gran cantidad de fórmulas y recetas, que a juicio de los autores, deben aplicarse textualmente en el instante de realizar una entrevista. Son tantas las recomendaciones planteadas, que los estudiantes y aprendices de investigación terminan por confundirse y extraviarse. De ahí la dificultad para definir los principios directivos de una entrevista, debido a la diversidad de opiniones existentes. A nuestro juicio, y para simplificar este capítulo debemos plantearnos inicialmente todo un conjunto de interrogantes sobre el problema de la investigación, que a la postre nos ayudará a resolver muchos problemas sobre el

tipo de preguntas que debemos hacer, cómo hacerlas y a quién realizarlas.

- ¿ *Qué* datos e información debo recoger para resolver el problema, comprobar las hipótesis y cumplir con los objetivos.
- ¿ *Para qué* esos datos e información?
- ¿ *Por qué* debo recoger esa información?
- ¿ *Dónde* debo recoger la información?
- ¿ *Cuándo* debo recogerla?
- ¿ *Cuánta* información debo recoger para alcanzar los propósitos, metas y resultados?
- ¿Cómo se alcanzarán estos propósitos?
- ¿ *Con qué* se lograrán?
- ¿ *Con quiénes* se recopilará la información?

Al responder estos interrogantes, estamos definiendo prácticamente todos los aspectos que participan en el proceso de la entrevista y la pregunta central que nos preocupa: ¿cómo realizar la entrevista? Se trata aquí de utilizar lo conocido y lo que sabemos del problema, para preguntar e indagar sobre lo desconocido y lo que ignoramos sobre el problema.

a. El contacto inicial

Uno de los aspectos que puede contribuir al éxito de una entrevista, o por lo menos crear las condiciones para asegurar este éxito, es el contacto inicial entre el entrevistador y el entrevistado. El grado de empatía que se puede establecer entre estos dos, puede depender de muchos factores psicológicos, sociales, culturales, educativos, etc., los cuales pueden variar de acuerdo con el tipo de investigación que se realiza al nivel cultural, social o económico que tiene la persona entrevistada, la edad o el sexo, el temperamento y otras características que el entrevistador debe conocer previamente, y si no es posible conocer, debe poseer la suficiente habilidad para ir adaptándose a las condiciones, exigencias o características impuestas por la persona entrevistada.

No solo en una entrevista, sino en cualquier proceso de comunicación, esta primera impresión o punto de entrada,

es importante para manejar lo que viene posteriormente. La necesidad de crear una atmósfera cordial, de confianza y de simpatía entre los actores de una entrevista, desde sus inicios, es fundamental para el desarrollo ulterior del trabajo investigativo.

b. Primera versión de las preguntas y del cuestionario

Aunque en el capítulo dedicado al cuestionario realizamos un exhaustivo análisis del tipo de preguntas que hacen parte de los diversos ítem que integran un instrumento de recopilación de datos, aquí haremos referencia al tema particularmente en su dimensión oral.

A pesar de que los textos sugieren decenas de fórmulas diferentes sobre la forma de hacer preguntas, de construirlas, de evaluarlas, etc., es muy difícil establecer normas definitivas y absolutas sobre un hecho que tiene dimensiones diferentes. Es muy diferente preguntar o interrogar a un niño, a una mujer, a un adolescente o a una persona, que a un adulto, a un muchacho o a una persona inculta existen diferencias de vocabulario, sino también en sus contenidos, en el tono o intención de estas preguntas. El arte y la técnica de preguntar se adquiere y se perfecciona sólo en la práctica, en el ejercicio diario y cotidiano, porque es la única manera de adquirir habilidad en la comunicación oral y desarrollo en la fluidez de ideas y en la capacidad para establecer un contacto afectivo con las personas que se entrevistan.

El "acto de preguntar" tiene muchos significados distintos, aunque todos ellos de una u otra forma nos relacionan con el hecho de solicitar o requerir a otra persona una información o un dato que se desconoce, de ahí que este "preguntar" se asocia con el interrogar, pedir, demandar, interpelar, consultar, investigar, examinar o interesarse, que a la postre resumen las diversas modalidades y tipos de preguntas que se hacen en una entrevista. Veamos el significado de de estos términos, con el propósito de descubrir todos los matices y variantes que alcanza el acto de preguntar. Por ejemplo, el "interrogar" no es otra cosa que hacer preguntas

a alguien para que responda lo que sabe sobre cierto asunto; el "pedir" es solicitarle a otra persona que le dé o le haga una cosa; el "demandar" se relaciona con el deseo de tener algo o de solicitarlo; "interpelar" se vincula con el acto de pedir verbalmente o por escrito a alguien una explicación sobre cierto asunto en que éste ha intervenido; "investigar" son las funciones propias de la indagación y el estudio propósito de obtener nuevos descubrimientos; "examinar" es someter a un examen una cosa, o sea observar y estudiar cuidadosamente una cosa o circunstancia para enterarse o es y cómo está, y finalmente el "interesarse", es darle valor e importancia a algo o simplemente suscitar curiosidad atención o simpatía. Todos estos términos de una u otra forma hacen parte del concepto "interrogar" o "entrevistar".

En la práctica nos encontramos con una variedad y tipos de preguntas, las cuales se utilizan tanto en la entrevista como en el cuestionario. Veamos las más conocidas y usadas:

Preguntas de hecho, que a la postre son las más comunes y las cuales se relacionan con aspectos concretos, fáciles de comprobar o de precisar, particularmente todo aquello que se reconoce como un "hecho", o sea algo que ha ocurrido o sucedido.

Preguntas de acción, que se relacionan con las acciones realizadas por una persona o grupo de personas, o sea el ejercicio de alguna potencia corporal o intelectual.

Preguntas hipotéticas, que buscan averiguar lo que un individuo haría eventualmente en una determinada circunstancia, o sea en una situación hipotética.

Preguntas de opinión, tan comunes como las preguntas de hecho, donde se interroga a una persona o un grupo de personas sobre lo que piensa u opina sobre un tema determinado.

Preguntas indirectas, que se utilizan para requerir información sobre temas o asuntos "tabúes", que producen recelo afectados por los prejuicios de las personas o de la comunidad.

Preguntas tamiz, también denominadas "preguntas filtros", que se hacen antes de realizar alguna pregunta importante, y de esta manera no perder tiempo preguntando sobre un tema o un asunto que la persona no conoce o simplemente no tiene nada que ver.

Preguntas introductorias, que en algunos casos son "preguntas de fórmula", que no tienen un fin informativo concreto, sino que pretenden crear el ambiente afectivo necesario para la entrevista y ganarse inicialmente la confianza del entrevistado.

Preguntas neutralizantes, las cuales buscan suavizar o neutralizar los efectos que puede tener algún tipo de pregunta comprometedora o escabrosa.

Preguntas de orientación, que como su nombre se trata de preguntas que aspiran a determinar la dirección o la posición del tema y dirigir el proceso de la entrevista hacia los fines previamente establecidos.

c. La población entrevistada. Selección de la muestra

Antes de efectuar las preguntas en su primera versión, ya la población debe estar seleccionada y perfectamente caracterizada. Ello es explicable, ya que el objeto del estudio y de la entrevista son precisamente esta población seleccionada. El cuestionario y la guía de la entrevista debe responder a las necesidades y exigencias propias de estas personas entrevistadas. Naturalmente la selección de los entrevistados pender básicamente de la investigación y de las necesidades propias del problema y de los objetivos planteados. Surgen algunos interrogantes en relación con esta selección:

- ¿La persona entrevistada está dispuesta a proporcionar la información solicitada?
- ¿La persona entrevistada está preparada para suministrar esta información?
- ¿La entrevista es la técnica o medio adecuado para obtener información de estas personas?

- ¿Es confiable la información aportada por la persona entrevistada?
- ¿Es capaz de expresar verbalmente las respuestas la persona seleccionada?

Todos estos interrogantes surgen en el momento de seleccionar una población que a la postre se convertirá en el indicador básico de los contenidos y formas de interrogación que se adopten en las entrevistas.

d. Los entrevistadores

Gran parte del éxito de una entrevista depende de la habilidad, creatividad y preparación de los entrevistadores. Una investigación bien planeada puede fracasar si las personas responsables. De ahí la importancia que tienen para esta actividad un buen programa de adiestramiento y capacitación del equipo de entrevistadores, que necesariamente se puede reducir a tres puntos básicos:

- El entrevistador debe conocer y comprender el proceso total de la investigación, y de esta manera podrá entender el rol que le corresponde desempeñar en el proceso total.
- El entrevistador debe ser motivado, ya que éste debe sentir que su tarea es importante y significativa, y debe existir entusiasmo por su trabajo.
- El entrevistador debe ser entrenado y adiestrado con el propósito de desarrollar sus capacidades de comunicación oral, habilidades intelectuales y todas aquellas aptitudes que a juicio de los especialistas debe poseer un buen entrevistador.

La gran falla de muchos programas de capacitación es que se abusa de las instrucciones y recomendaciones que se los futuros entrevistadores, o sea hay demasiadas Indicaciones y normas que terminan por convertirse en un verdadero

recetario que no aporta mucho a la capacitación del personal. Más importante en este proceso de preparación es el hecho de lograr que los entrevistadores perciban y comprendan el concepto general de la entrevista y los objetivos que se propone, ya que de esta manera los investigadores podrán utilizar todos los medios y habilidades disponibles para alcanzarlos. Una técnica muy utilizada en este proceso de adiestramiento es la de "representación de roles" "práctica de la realidad", donde los miembros de un grupo representan los roles de los entrevistados, identificándose con alguna persona que conocen y respondiendo al entre de acuerdo con el rol que representa. Según Babéelas (citado por L. Festinger y D. Katz), "el método más eficaz para la preparación parece ser el sentido común; mirar los otros, mirarse a sí mismo, analizar y evaluar las diferencias y ensayar de nuevo"⁶².

e. Validación y prueba piloto del cuestionario
o guía de la entrevista

Una vez elaborada la primera versión de preguntas, el investigador deberá someter su lista de evaluación de que posee alguna experiencia en la utilización del método y en el tema de la investigación. Como consecuencia de esta evaluación, por regla general corresponde hacer cambios en relación con la lista original de preguntas. Pero además el cuestionario o la guía puede ser "validada" ante experto tipo de pruebas o instrumentos, con el propósito de evaluar sus aspectos técnicos y si existen fallas muy notorias modificarlas. La prueba piloto es una simulación de la entre el propósito de ensayarla y aplicarla en situaciones parecidas, todo ello con el objetivo de detectar fallas y errores que podrán ser remediados a tiempo.

⁶² FESTINGER, L. y KATZ, D. *Los métodos de investiga ciencias sociales*. Paidós. Buenos Aires, 1975.

f. Elaboración definitiva del cuestionario y del plan operativo de la entrevista

El cuestionario y el plan definitivo de la entrevista se después de haber validado los instrumentos y efectuado prueba piloto. Ello nos está demostrando que la elaboración del cuestionario o guía de la entrevista no puede improvisarse, sino que independientemente de su libertad y flexibilidad debe responder necesariamente a un método y a un básico, el cual debe incluir el cuerpo de teoría, marco conceptual en que se apoya el estudio, las hipótesis que desea probar, el problema formulado y los objetivos de la investigación.

Independientemente de que la entrevista sea formal o informal, es muy importante que el instrumento que utilicemos sea estandarizado, o sea asignarle un valor o una medida de con un estándar o patrón determinado, con el propósito de facilitar su posterior tabulación o interpretación. Normalmente se denomina *standard* (o estándar), todo aquello que determina un modelo o guía con respecto a un procedimiento y que es empleado como comparación y valoración cuantitativa de datos de la misma especie o clase. Pero, aunque posee algunas características menos rígidas y abiertas, en el caso de la investigación cualitativa, la estandarización es también posible, para lo cual se establecen algunas escalas que son utilizadas para evaluar diversos tipos de datos (escalas de ordenación, clasificación, de intensidad, etc.).

Cualquier plan operativo que se plantee o diseñe como parte del proceso proyectivo de la entrevista, deberá necesariamente contemplar tres fases fundamentales:

- Inicio o apertura
- Parte central
- Conclusión

El objetivo de la *parte inicial* de la entrevista es establecer una relación adecuada (*rapport*) con el entrevistado. La palabra *rapport* tiene varios significados: compenetración, simpatía, cordialidad, armonía y confianza. El *cuerpo o fase central* de la entrevista es la fase productiva de ésta. Comienza cuando ya se ha establecido el *rapport* con el sujeto y empezamos

a abordar el problema fundamental, objeto de la entrevista. La *parte final* o cierre de la entrevista tiene varios propósitos:

- Preguntar si hay algo que añadir a lo ya expuesto
- Resumir la entrevista
- Preparar el curso de la acción siguiente
- Promover y estimular sentimientos de satisfacción o agrado en el entrevistado y hacer que considere la entrevista como una experiencia útil y satisfactoria.

g. Registro de las respuestas o datos de la entrevista.

Un capítulo importante en el proceso de la entrevista, son los medios auxiliares que se utilizan para registrar las respuestas y la información recogida. Son pocos los entrevistadores o investigadores que pueden escribir con rápida y claridad todas las respuestas que escuchan, salvo que sea un experto en escritura taquigráfica, de ahí la necesidad de organizar un sistema de registro que facilite esta recepción de datos. La mayoría de los autores recomiendan codificar tanto las preguntas como las respuestas, lo cual les ahorrará mucho tiempo. Reconocemos que la estandarización del método de registro es más difícil en el caso de las entrevistas informales, ya que las respuestas son muy variadas y no se pueden establecer fácilmente patrones o estándares. Para otros es más cómodo registrar y recoger los datos en una grabadora, pero la mayoría de la gente no se siente cómoda frente a una grabadora se desconcierta y pierde toda espontaneidad. También el cuaderno de apuntes a la vista del entrevistado puede tener efectos negativos.

Aunque muchos cuestionan las sugerencias realizadas por el *Manual* del Survey Research Center de la Universidad de Michigan, pueden ser muy útiles sus recomendaciones sobre el registro de los datos obtenidos a través de una entrevista estructurada:

- Disponer del cuestionario sobre una mesa o superficie lisa que permita hacer las anotaciones sin dificultad.

- Situar en una misma línea visual el cuestionario y el entrevistado, con el objeto de poder mirar a uno y otro sin hacer grandes movimientos, centrando la atención en el informante.
- Anotar algunos gestos o actitudes del entrevistado que posean alguna significación útil (encogimiento de hombros, entrecejo fruncido, etc.)
- Comenzar a anotar apenas el entrevistado empieza a hablar contestando la pregunta.
- Subrayar o usar punto de exclamación cuando el tono de respuesta así lo exija.
- Utilizar las mismas palabras del entrevistado y evitar resumir o parafrasear las respuestas.
- Incluir todo lo que atañe al objetivo de la pregunta y anotar en síntesis las respuestas, aunque éstas no se refieran directamente al asunto.

7.2.3 Cómo realizar las preguntas en una entrevista

Diversos autores han analizado las estrategias y los procedimientos para alcanzar nivel óptimo en el "arte de preguntar", a la postre es una de las herramientas fundamentales en cualquier tipo de investigación social, cualquiera que sea su modalidad y su orientación metodológica. Un instrumento para la recolección de datos, sea oral o escrita, se reduce a los niveles de una pregunta que efectúa el investigador y una respuesta que da la persona investigada. Es muy difícil alcanzar un consenso con respecto al tema, ya que las personas y las condiciones que rodean a una entrevista son muy diferentes, y particularmente en el caso de las entrevistas no estructuradas o in formales o no directivas, donde las preguntas son planteadas dentro del contexto general de una conversación. Aquí también nos ceñimos a los criterios y recomendaciones del Research Center, organismo filial de la Universidad de Michigan, que posee una amplia experiencia en este terreno.

- Una de las primeras recomendaciones se refiere al hecho de eliminar cualquier elemento o indicio que nos recuerde que estamos frente a un examen o un interrogatorio. Lo ideal sería que el interlocutor se olvidará que es una entrevista con fines científicos, sino simplemente una amable y agradable conversación sobre un tema determinado. Evitar que la se convierta en una lectura de un cuestionario, de ahí que las preguntas se deben hacer de la forma más natural y sin tonos artificiosos.
- Para algunos entrevistadores les resulta muy incómodo prescindir del cuestionario escrito de previamente elaboradas, y su entrevista se convierte en una simple lectura de éste. Lo ideal sería, que aquél memorizara las preguntas y su trabajo se centrará fundamentalmente en las respuestas o en el desarrollo de la entrevista.
- En general las preguntas, particularmente de la entrevista estructurada, deben ser forma de acuerdo con el orden y los términos del cuestionario, ya que de lo contrario no existirán las condiciones objetivas para una posterior tabulación e interpretación de los datos e información obtenida.
- Se le debe dar tiempo suficiente para que la persona entrevistada piense y medite la respuesta, y de esta manera evitar las respuestas formales, mecánicas o superficiales que aporten muy poco al proceso investigativo.
- Si una respuesta es vaga, debe precisarse y si es ambigua o evasiva, concretarse. La precisión, claridad y la concreción deben constituirse en las características más importantes de las preguntas realizadas.
- Deben utilizarse lo que los comunicadores denominan "frases de transición", que si bien no se relacionan directamente con el tema de la entrevista o conversación, son expresiones de descanso y permiten ubicar psicológicamente a la persona interrogada. Por ejemplo "gracias", "por favor", "muy bien", "bueno",

"magnifico" y tantas otras que hacen parte de las fórmulas de transición entre una frase u otra, entre un contenido y otro.

- Las frases del cuestionario o de la guía de la entrevista deben hacerse en términos generales, evitando una extrema precisión en cuanto a las palabras y los contenidos de la entrevista, ya que en el curso de ésta, particularmente en la no estructurada y no formal, pueden realizarse algunas modificaciones y cambios.
- Se debe evitar cualquier procedimiento que posibilite condicionar una respuesta, o sea las preguntas de doble sentido, burlonas y todo aquello que contribuya a adelantar estimaciones, que terminan por predeterminar una respuesta.

7.2.4 Ventajas y desventajas de una entrevista

Como todo medio o instrumento, tiene sus ventajas y desventajas, ya que para cierto tipo de investigaciones o trabajo de recopilación de datos puede ser útil, pero en cambio para otros no. En general sus ventajas y limitaciones surgen de las propias condiciones y necesidades de una investigación, de ahí la importancia de definir muy bien los grados y niveles de utilidad que poseen estos instrumentos, tanto la entrevista, la observación, la recopilación bibliográfica o la encuesta en cada uno de los casos que se planteen.

Una de las grandes ventajas de la entrevista es sin lugar su condición de oral y verbal, ya que la comunicación cara a cara, posibilita comprobar la información suministrada, controlar la validez de las respuestas y ayudar al entrevistado a resolver muchos problemas relacionados con las respuestas. Todos aceptan que es más fácil negarse a responder cuando se trata de una pregunta escrita y no expresada oralmente. Por otra parte, la información que el investigador obtiene a través de la observación o de la entrevista, es muy superior que cuando se limita a la lectura de una respuesta escrita. A través de ella se pueden captar los gestos, las reacciones, los tonos de voz, los énfasis etc., que nos

aportan una importante información sobre el tema y las personas entrevistadas. Si se parte del supuesto de que la cultura colombiana es predominante oral la entrevista tiene mayor vigencia en estos casos.

Finalmente podemos afirmar que la entrevista es una herramienta y una técnica extremadamente flexible, capaz de adaptarse a cualquier condición, situación o personas, ya que ello nos posibilita aclarar preguntas, orientar la investigación y resolver las dificultades que puede encontrar la persona entrevistada.

Las limitaciones y desventajas pueden ser muchas en la medida de las limitaciones de la expresión verbal, tanto del entrevistador como el entrevistado. De igual manera se hace muy difícil nivelar y darle el mismo valor a todas las respuestas o aquellas que provienen de personas que poseen mayor elocuencia verbal, pero con escaso valor informativo o científico. Es muy común también encontrar personas que mienten, deforman o exageran las respuestas, y en muchos casos existe un divorcio parcial o total entre lo que se dice y se hace, entre lo verbal y lo real.

Muchas personas se inhiben frente a un entrevistador y les cuesta mucho responder con seguridad y fluidez una serie de preguntas. Por eso prefieren responderlas indirectamente, a través de un cuestionario escrito. Existen muchos temas tabúes entre las personas, algunos de los cuales producen un rechazo cuando se trata de responder preguntas concretas, como por ejemplo temas políticos, sexuales, económicos, sociales, etc.

7.3 Las encuestas

En la actualidad la encuesta es una de las modalidades más utilizadas por las empresas de mercadeo y los institutos de opinión que auscultan o sondan las tendencias consumistas o las opiniones políticas de la población. Permanentemente existen polémicas y controversias en torno a la credibilidad y validez de estos procedimientos como intérpretes de la opinión pública. El mismo carácter masivo de esta técnica, además

del hecho de constituirse en la fórmula por antonomasia del muestreo, ha producido discusiones en torno a la confiabilidad de sus datos e información cuantitativa en relación con un problema eminentemente cualitativo como lo es la opinión pública.

¿Qué es realmente una “encuesta”? Para algunos investigadores no es otra cosa que la recolección sistemática de datos en una población o en una muestra de la población, mediante el uso de entrevistas personales y otros instrumentos para obtener datos. Habitualmente a este tipo de estudio se le denomina así, cuando se ocupa de grupos de personas, numerosas y dispersas. Para otros, la encuesta es sólo una pluralidad de técnicas que se utilizan a nivel masivo. En la práctica es una observación, entrevista personal o la aplicación de un cuestionario a nivel de una población numerosa y dispersa. La mayoría de las veces se la asocia con el procedimiento del “muestreo”, particularmente de una población total (universo).

Como instrumento, la encuesta no es un método específico de ninguna disciplina de las ciencias sociales y en general se aplica en forma amplia a problemas de muchos campos. Esta capacidad de múltiple aplicación y su gran alcance, hace de la encuesta una técnica de gran utilidad en cualquier tipo investigación que exija o requiera el flujo informativo de amplio sector de la población. O sea, que las encuestas dependen del contacto directo que se tiene con todas aquellas personas, o con una muestra de ellas, cuyas características, conductas o actitudes son significativas para una investigación específica. La encuesta se usa principalmente cuando la información requerida no puede obtenerse sino a través de la consulta masiva.

Las encuestas varían enormemente en su alcance, diseño y contenido, de ahí la abundante tipología de encuestas que existe, aunque todas ellas tienen aspectos comunes. Entre las variedades más comunes tenemos las *encuestas abiertas* y las encuestas cerradas. Pero, de acuerdo con la finalidad que se propone, se habla de cuatro tipos de encuestas: *descriptivas, explicativas, seccionales y longitudinales*. Existen otros muchos tipos de encuestas, pero éstas son las principales.

7.3.1 Encuestas abiertas y cerradas

Las encuestas abiertas o no restringidas propician respuestas que podemos calificar como espontáneas y libres. Suelen ser más profundas, más argumentadas y ricas, pero presentan la desventaja de que se limita mucho la tabulación de éstas. Es ilusorio pensar que podemos tabular y analizar centenares de respuestas que surjan de una población numerosa, ya que para ello se necesitaría un equipo de trabajo superior a lo normal. Por otra parte, las preguntas abiertas a veces pierden precisión y exactitud en el momento de tabularse, de ahí que en la mayoría de los casos se combinan preguntas abiertas con cerradas en el mismo cuestionario. A causa de su falta de precisión, este tipo de encuestas para obtener indicios previos y son típicas en estudios pilotos.

La mayoría de las encuestas que se realizan en las ciencias sociales y humanas son del tipo *cerradas* o restringidas, ya que como su nombre lo indica, se trata de encuestas que incitan a responder en forma breve y específica las respuestas formuladas. A diferencia de las abiertas, existe una correspondencia directa entre pregunta y respuesta, o sea la respuesta es tabulada o evaluada sólo en relación con la pregunta. En general, las preguntas cerradas o semicerradas, son particularmente de orden dicotómico, multiónico y *otras* variantes similares, con el propósito de facilitar el proceso el proceso de tabulación y el tratamiento estadístico. Los cuestionarios o guía de la encuesta, se organizan sobre la base de algunas preguntas cerradas o semicerradas, dentro de un ordenamiento lógico y coherente, con el propósito de facilitar todo el proceso posterior a la recopilación de datos. Además son fáciles de diligenciar, requieren muy poco tiempo para ser respondidas, mantienen al sujeto en el tema, son bastante fáciles de clasificar y analizar, sin embargo, pueden tener las desventaja de no entregarnos mucha información y de abarcar aspectos muy limitados.

7.3.2 Encuestas descriptivas, explicativas y seccionales

Las *descriptivas* son las más comunes entre las encuestas, y al igual que las investigaciones descriptivas, su propósito es caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando

sus rasgos más peculiares o diferenciadores. pero a nivel masivo o en un colectivo determinado. Es una forma de producir información a nivel de un sector amplio de la población, la cual puede ser utilizada para todo tipo de trabajos y servicios sociales. Según Guillermo Briones "las encuestas descriptivas tienen como finalidad principal, mostrar la distribución del o los fenómenos estudiados, en una cierta población y/o en subconjuntos de ella"⁶³. Es recomendable que la población estudiada sea heterogénea en su composición, ya que debe existir muchas posibilidades y alternativas para apreciar todas las variaciones posibles del fenómeno que se investiga. De igual manera se sugiere que los encuestadores realicen algunas subclasificaciones con el fin de diferenciar una descripción que inicialmente es muy general, lo cual facilita el proceso de descripción y la hace más efectiva.

Al igual que en el caso de la investigación, la encuesta descriptiva debe buscar respuestas al ¿qué es? ¿Dónde está? ¿De qué está hecho? ¿Cómo están sus partes interrelacionadas? ¿Cuánto?, o sea, cuestiones que tienen relación con el correlato, las propiedades, el lugar, la composición, configuración y cantidad de los fenómenos, situaciones o problemas investigados.

Las *encuestas explicativas* no difieren mayormente de las investigaciones explicativas, pero en el primer caso tienen una dimensión o un alcance masivo. Buscan explicar las causas de un fenómeno o saber por qué ocurren las cosas, cuáles son los factores determinantes, de dónde proceden, cómo se transforman, etc. Algunos investigadores relacionan este tipo de encuestas con la comprobación de hipótesis causales, pero creemos que sus funciones no se pueden limitar sólo a este aspecto. Otros creen que por la dimensión colectiva que posee, la investigación debe plantearse objetivos, problemas e hipótesis precisas, y sólo es posible este tipo de encuestas como una investigación teórica o experimental. No siempre tiene validez este planteamiento, ya que no olvidemos que existen encuestas explicativas de tipo evaluatorio,

⁶³ BRIONES, Guillermo. Obra citada

las cuales están destinadas a establecer la contribución de uno factores y a definir las causas de los fenómenos con el propósito de actuar sobre ellos en la forma que más convenga. De igual manera, este tipo de encuestas cumplen muchas veces funciones de diagnóstico, y según Hyman, "implica una búsqueda de posibles causas en un ambiente relativamente desconocido"⁶⁴.

Usualmente cuando se plantea la necesidad de definir los límites del tiempo o el período de referencia de un estudio, se habla de dos tipos de encuestas: las *encuestas seccionales* y las *longitudinales*. Las seccionales son un tipo de encuesta bastante común, ya que no tienen otro propósito que estudiar los objetivos propuestos de cierta población en un momento dado. Si las relacionamos con la jerga fotográfica, se afirma que corresponden a las "instantáneas fotográficas", modalidad que es muy típica cuando se trata de sondear las orientaciones o tendencias de un proceso o producto antes se suceda (por ejemplo, tendencias y orientaciones electorales).

Según Festinger y Katz, las modalidades más comunes entre las encuestas seccionales, son las seccionales transversales no ponderadas, las seccionales transversales ponderadas, las muestras contrastantes y las seccionales transversales sucesivas.

7.3.3 Encuestas longitudinales

Este tipo de encuestas no se diferencia mayormente de los estudios longitudinales propiamente dichos, salvo que tienen un carácter más masivo y colectivo. Cualquier estudio longitudinal, de lo cual no son ajenas las encuestas, se caracteriza porque estudia los fenómenos y los hechos en de desarrollo, en el tiempo o en un determinado período de él, ya sea para describir o caracterizar sus aspectos importantes o para establecer sus factores asociados. En general se trata de estudios de larga duración, lo cual entraña múltiples, ya que el trabajo investigativo se complica cuando

⁶⁴ HYMAN, H.H. *Interviewing Social Research*. Chicago, 1954

se ve obligado a hacer contacto con los correspondientes originales después de un lapso.

La longitudinad de este tipo de diseño tiene dos dimensiones básicas: una retrospectiva y otra prospectiva. Las retrospectivas tienen relación con tiempo pasado o el hecho de evocar, o sea utilizarlo como elemento de confirmación, de control o de relación. Según Guillermo Briones, este tipo de diseños "están constituidos por aquellos procedimientos de investigación destinados a relacionar el fenómeno en estudio – variable dependiente — con una o más variables independientes cuya ocurrencia sucedió en algún momento anterior a en el cual se realiza el estudio. Por ejemplo, una investigación realizada en jóvenes, que pretenda mostrar la relación que existe entre algunas de sus características de personalidad y determinadas experiencias de su niñez, mediante la reconstitución de éstas por medio de preguntas relativas a esa época de su vida en los aspectos pertinentes, sería una investigación realizada con un diseño longitudinal retrospectivo"⁶⁵.

Los diseños longitudinales *prospectivos* tienen relación con el futuro, particularmente los cambios que se producen en un fenómeno posterior a una situación o hecho actual. El hecho de consultar o evaluar una opinión, actitud o un hecho en períodos posteriormente diferentes, nos acerca a una modalidad de tipo prospectivo; una de las experiencias más conocidas en este terreno, es la adelantada por Arnold Gesell en la década del 20 y del 30 en Estados Unidos. Gesell, con el propósito de elaborar sus etapas de desarrollo psicológico, motor e intelectual, filmó la vida de un grupo de niños desde que nacieron hasta los 7 años, con el propósito de ir registrando los cambios y transformaciones que iban sufriendo.

A similitud de los estudios transversales, los longitudinales pueden hacer de dos maneras:

- *El diseño de panel* consiste en volver a interrogar a las mismas personas o en varios intervalos. Las variaciones de este diseño incluyen el submuestreo se interroga a un grupo

⁶⁵ BRIONES, Guillermo. *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. Ed. Trillas, México, 1982.

después del intervalo y a otro después del segundo intervalo. Algunos grupos suelen ser interrogados más de un transcurso del estudio y ello depende de las necesidades que vayan surgiendo en su desarrollo.

- *El diseño de muestras apareadas*, de acuerdo con el criterio de algunos investigadores, evita tener que interrogar a las mismas personas. Este no es otra cosa que "muestreo doble", que como ya lo señalamos anteriormente, es una segunda muestra que se realiza a otro grupo de individuos similares al grupo original. Se busca de esta manera mayor confiabilidad de los datos y evitar el interrogatorio a las mismas personas. Esta segunda muestra se efectúa en períodos posteriores al estudio realizado a la primera muestra. Si se desea, se puede realizar en el futuro, una cuarta, quinta o sexta muestra a otros grupos diferentes. De esta manera, a juicio de los investigadores no sobrevienen los efectos secundarios que pudieran estimular actividades entre una entrevista y otra.

Muchos investigadores nos hablan de estudio o encuestas longitudinales, que en la práctica no lo son, ya que no pasan de ser estudios seccionales transversales, de cuyos efectos o resultados se infieren los efectos longitudinales. En este terreno algunos expertos como **Gardner**, son categóricos: "sólo se puede hablar de efectos longitudinales *cuando se trate de estudios longitudinales*. Es un error de interpretación deducir este tipo de efectos a partir de una sola sección transversal sin ninguna prueba adicional"⁶⁶.

7.3.4 Sondeos y encuestas de opinión pública

En el campo de las encuestas, donde en el mundo y en la propia Colombia se han enfrentado diversas empresas e instituciones que trabajan en las denominadas "encuestas o sondeos de opinión", existen posiciones muy divergen en relación con la capacidad para captar y reflejar la opinión o actitud de la población frente a un hecho político, social, económico,

⁶⁶ GARDNER, Godfrey, *Encuestas sociales*. Nueva Editorial Interamericana. México, 1981

cultural o artístico. Muchos investigadores tradicionales tienen un profundo desprecio por los estudios de opinión pública, los cuales consideran procedimientos no científicos y muy cercanos a la manipulación política, económica o ideológica. En cambio otros plantean que la confiabilidad que poseen los sondeos y estudios adelantados por empresas como la Gallup en el terreno político y la Nielsen, en las comunicaciones de masas, particularmente en la TV. son argumentos concluyentes sobre la seriedad científica de los medios utilizados para captar las tendencias de la opinión pública.

Tradicionalmente se habla de la "opinión pública" como la manera de pensar o la estimación de asuntos de interés común en la que coincide la mayoría de la población. Pero como es imposible que toda la población opine o piense sobre un asunto, se ha creado el concepto de "población representativa", que no es otra cosa que un conjunto de personas seleccionadas como muestras representativas y que se constituyen en la "opinión pública", o sea la voz, el pensamiento y aun el sentimiento de toda la población. Naturalmente se parte del supuesto de que existe una población homogénea, política, económica e ideológicamente, ya que esta población coincide en sus opiniones, juicios, conceptos, aspiraciones y puntos de vista, acerca de los diferentes aspectos sobre los cuales se le consulta. Desgraciadamente, la homogeneidad es promovida y manipulada en muchos casos, ya que a la postre la población seleccionada es sólo representativa de un grupo socioeconómico, que es el propio del grupo dominante a nivel político, social o económico.

Algunos no creen que fuera el norteamericano George Gallup el inventor de la "investigación de la opinión" o la de la consulta a la muestra representativa", ya que esta modalidad se practicaba ya a fines del siglo XVIII en Europa, pero y duda de que Gallup cimentó el interés y la confianza mundial en la investigación de la opinión a través del acento uso en los pronósticos electorales a partir de la década del 30 y que después del 60, todavía continúa realizando. La mayoría de estas multinacionales de las encuestas de opinión al estilo de la Gallup, Nielsen y otras, basan sus estudios en el o de probabilidades y en el fundamento matemático de la ley de los grandes números", "de la permanencia de los números pequeños" y de "la regularidad estadística", que

analizaremos en forma muy general en el capítulo demuestreo. Debido a que este trabajo es sólo un estudio sobre los elementos de una investigación científica y no un tratado de estadística, nos limitaremos a dar algunas de muy generales sobre el tema. Quien desee profundizar en el asunto, podrá consultar un buen texto sobre descriptiva.

Estas leyes sobre las cuales descansa la mayor tipo de encuestas y que han repercutido persistentemente en el terreno de la física, de la química, de la biología, de la medicina, de la psicología, no siempre han sido aceptadas unánimemente por los profesionales de las ciencias sociales humanas. El hecho de que el cálculo integral y diferencial, así como las leyes estadísticas, se hayan convertido en fundamentos científicos de las encuestas, ha despertado el recelo y la desconfianza entre quienes afirman que el pensamiento, la afectividad o el acto social es demasiado complejo como parte que sea reducido a los niveles de una simple variable, de una media aritmética, a una tasa o de un número índice. En general se trata de una realidad atomizada y segregada, según sus detractores, y que en la práctica se pretende convertir una totalidad estadística y metodológica en la medida de una totalidad social. Son una fragmentación de opiniones individuales que los investigadores empíricos terminan por obra y gracia de sus juegos deductivos e inferenciales, por transformarla en una realidad objetiva. A juicio de estos sectores, las encuestas y los sondeos empíricos, tal como fueron ideados en la óptica empirista, son instrumentos inapropiados en la medida en que son incapaces de captar las situaciones en su totalidad o de tener en cuenta las estructuras sociales.

"Hay que entender" —afirma Camilo Taufic --- "que la opinión pública es el estado de la conciencia de cada clase social en un momento dado, y que está formado por ideas y juicios, ciertamente, pero también por sentimientos, estados de ánimo, conducta y voluntad, que obedecer a motivaciones conscientes o inconscientes, a veces contradictorias"⁶⁷

⁶⁷ TAUFIC, Camilo. *Periodismo y lucha de clases*. Ediciones de la Flor, Buenos Aires, 1974

Todos estos aspectos no los puede captar plenamente una encuesta de opinión, ya que ésta se queda en el plano externo y periférico de una realidad más compleja y dinámica que la presuntamente captada por estas encuestas empiristas.

7.3.5 Planeamiento y etapas de una encuesta social

Hoy día las grandes empresas dedicadas a los estudios de opinión o de mercadeo, se afanan por convertir sus métodos de trabajo en una verdadera receta mágica que ocultan y que mistifican hasta el extremo de hablar de ellas como “fórmulas extraordinarias”, que no desean compartir con nadie y que conservan como un secreto clave de su éxito, y la postre no son otra cosa que procedimientos estadísticos y metodológicos convencionales. En general se trata de métodos y técnicas comunes a cualquier tipo de encuesta social las cuales muchas veces se convierten en variantes propias en la medida de los objetivos y las exigencias que se plantean en cada caso.

Las etapas y el desarrollo de una encuesta no difiere mayormente el diseño o el plan operativo de una investigación científica en general, y que ya hemos analizado en capítulos anteriores. Pero antes de diseñar una encuesta no se debe olvidar que ésta es un evento y una actividad que se efectuará con una gran cantidad de personas, y que los problemas que se planteen deben ser muy concretos, específicos y claros, y de ninguna manera se debe manejar un número indeterminado de variables. No hay que olvidar que las encuestas son principalmente instrumentos para establecer "lo que existe", es decir, están destinadas a determinar la naturaleza de un estado de cosas existentes. Dan por resultado la acumulación de conocimientos, los cuales se analizan y se interrelacionan de acuerdo con un problema formulado y con objetivo señalados. Debido a su carácter colectivo, las encuestas estar cuidadosamente planeadas para que ofrezcan datos útiles. En la mayoría de los casos, el proceso de recolección de la información debe basarse sobre alguna teoría de la naturaleza del fenómeno que se investiga, a pesar de que la mayoría de las encuestas que se realizan en nuestro medio, de tipo empírico y estadístico, se destacan por su pobreza teóri-

ca y conceptual, ya que sólo se limitan a describir algunos comportamientos de un grupo "representativo" de la población o a reseñar cifras y datos sobre determinado porcentaje, tasas o media.

El marco teórico va a depender del grado de complejidad del fenómeno o del problema que se investiga, ya una encuesta que tiene por objetivo principal el recuento de una frecuencia y el número de personas que por ejemplo, se propone votar de una determinada manera en una elección próxima, o la frecuencia con que un grupo consume un producto o acepta determinada situación, no va a justificar el hecho de elaborar una teoría o un marco teórico muy elaborado. De igual manera, para muchos investigadores, algunas encuestas muy simples que se plantean objetivos muy inmediatos y concretos, por ejemplo, recuento de un número de personas, frecuencia con que suceden ciertos eventos, no justifica ni la formulación de un problema ni el planteamiento de una hipótesis, salvo que sean del tipo operativo. Las fases más comunes aceptadas entre los investigadores, son las siguientes:

- Familiarización con el problema general.
- Trabajos exploratorios complementarios.
- Definición de objetivos generales y específicos.
- Selección de métodos.
- Planeación y plan operativo de la muestra.
- Cronograma de trabajo.
- Población y muestra. Análisis y caracterización población y de la muestra.
- Elaboración de los cuestionarios o guías de las encuestas
- Trabajo de campo.
- Tabulación de datos.
- Análisis e interpretación de datos.
- Redacción del informe.

No entraremos a analizar estas fases, que ya han analizadas con profundidad en diversos capítulos de este libro.

7.3.6 Planeación y plan operativo de la encuesta

Se hace muy difícil pensar en una encuesta social que carece de un plan operativo y de trabajo específico, o sea, elaborar

el programa de las cosas que se piensa hacer y el modo en que pueden hacerse. Aquí se debe diferenciar el acto de planear y el proceso de *planificación*. El primero se refiere al acto de proyectar en el tiempo y en el espacio las diversas actividades que se realizarán en el proceso de la encuesta y del trabajo de campo. En cambio, en la planificación se deben señalar la forma en que estas actividades se realizarán en la práctica, quién las realizará, los medios financieros, materiales y técnicos con que se cuentan, los sistemas de evaluación parcial o final, las actividades de capacitación para los entrevistadores.

Como apoyo y ayuda técnica en este proceso de planeación y planificación, es importante el uso del *cronograma*, un grafico que se utiliza para representar los hechos en su relación con el tiempo. Específicamente busca relacionar el trabajo previsto y el trabajo efectivamente realizado, y del cual hablaremos más ampliamente en el capítulo dedicado a la representación gráfica o graficación de los datos de una investigación.

Dentro de un plan operativo habría que destacar algunas actividades, funciones y aspectos más significativos de una encuesta, y los cuales analizaremos muy brevemente. Son los siguientes:

- Población y muestra. Análisis y caracterización de la población y de la muestra.
- Elaboración de los cuestionarios o guía de la encuesta.
- Trabajo de campo.
- El equipo de investigación.

a. Población y muestra. Análisis y caracterización de la población y de la muestra

Aunque hemos dedicado un capítulo especial a la muestra, sus variantes, métodos y diseños, es importante destacar algunos aspectos relacionados con la población y la muestra a encuesta, que a la postre se asocia más comúnmente con las encuestas que con otra técnica investigativa. En relación con la muestra se acostumbra adoptar dos decisiones: cuál será el universo de la encuesta y el tamaño y diseño de la

muestra que debe extraerse. Tras adoptar estas decisiones, se cumple el proceso real de obtener las unidades de la muestra y la preparación de mapas delimitados, lista de unidades, etc.

En relación con la población, se entra a definir la población que será estudiada, en:

- Términos geográficos (lugar donde se efectuará el estudio).
- Términos demográficos (edad, sexo, niveles socioeconómicos, educativos, culturales, etc.).
- Términos temporales (fecha o período de recolección de la información).

En esta etapa se decide el tamaño de la muestra, si esta se extenderá a toda la población o se limitará al tipo y tamaño de la muestra que se determine.

b. Elaboración de los cuestionarios o guías de la *encuesta*

También, al igual que en el caso de la muestra, al cuestionario le hemos dedicado un capítulo especial. La elaboración de los cuestionarios no es otra cosa que el proceso de construcción de los instrumentos que se utilizarán para la recolección de la información, o sea, la guía con las preguntas que se efectuarán en cada caso. Si se procede a medición de las variables, se seleccionará el tipo de escala que se usará (Likert, Osgood, Guttman, etc.), el tipo de diligenciamiento que hará (mediante entrevista, autoadministrada, por correo, etc.), los elementos para la recepción de los datos aquellos aspectos que tienen relación con los cuestionarios, su estandarización, codificación, procedimientos para su tabulación, etc.

La experiencia nos ha enseñado que la confección del cuestionario no consiste simplemente en traducir a una lengua comprensible para los entrevistados, los objetivos específicos o un conjunto de preguntas, sin orden y coherencia. Debe construirse cuidadosamente, considerando el tipo de

preguntas, el grado de exploración, la secuencia y el establecimiento del *rapport*.

c. Trabajo de campo

El trabajo de campo no es otra cosa que la encuesta propiamente nte dicha y la recopilación de datos. Esta fase de la investigación es uno de los puntos fundamentales de nuestro trabajo, ya que sin desestimar las otras fases, los datos son la materia prima de una investigación y el trabajo de campo posibilita recopilar todos los datos e información que se requieren medir una variable, comprobar una hipótesis o resolver un problema.

Un trabajo de campo en una encuesta no sería posible si no se organizara el trabajo de los encuestadores, o sea, el proceso de selección, cuidado, empleo y control de todos los elementos materiales, técnicos y humanos que participan en actividades. Esta organización implica y exige necesariamente un plan operativo, donde se señalen todos los pasos del trabajo de campo, las funciones del equipo de investigación, la organización del material recogido, los sistemas de control y de avance, etc.

d. El equipo de investigación o de campo

Previamente, antes de iniciar las actividades propias del trabajo de campo, debe existir un *equipo de investigación, integrado* por todas las personas que participarán en la encuesta y las funciones más o menos específicas que deben cumplir en cada caso. Naturalmente el número de personas que lo componen, así como las funciones que desarrollarán depender de muchos factores: la cobertura de la encuesta, recursos económicos que se disponen y personal técnico preparado con que se cuenta. Veamos los grupos de trabajo usualmente participan en un equipo de investigación, una estructura ideal que puede variar de acuerdo con las condiciones que existen en cada caso y que les corresponderá diseñar, dirigir y realizar la encuesta:

- Director de la encuesta.

- Investigadores principales.
- Asesores de investigación.
- Equipo de campo.
- Estadígrafos y personal especializado en cálculo y procesamiento.
- Personal administrativo.
- Equipo de codificación y compilación mecánica
- Servicios generales.

Director de la encuesta

Independientemente de que exista un "colectivo o un equipo de dirección", es muy importante que haya alguien que sea la cabeza en la investigación, el cual, además operativamente la encuesta, es el principal responsable administrativo y financiero. De igual manera, cuando dentro del equipo de los denominados investigadores principales existen concepciones y posiciones diversas en relación con el tema metodológico, técnico o científico, el directo catalizador y de unificador de estas posiciones. Muchas investigaciones han fracasado debido a la extrema anarquía de los grupos y a la ausencia de una cabeza directriz con carácter, experiencia y capacidad como investigador. De ahí la importancia de que el director de la encuesta sea una persona con experiencia en el campo investigativo, pero también en el área administrativa (organización, manejo de personal, administrativa, manejo económico, etc.).

Investigadores principales

Aquí no se debe confundir el equipo de investigación propiamente dicho y los asesores de un proyecto, ya que los primeros tienen una responsabilidad más directa en el proceso operativo de la investigación. En la jerga investigativa utilizada por algunas instituciones de investigación se habla de *investigadores principales*, con lo cual se reconoce que existen jerarquías y niveles dentro del equipo de investigación. Se trata de las personas que tienen más experiencia y

competencia en el campo investigativo dentro del equipo, y la postre son los diseñadores, orientadores, directivos operativos o técnicos, evaluadores de la encuesta, supervisores, etc. De igual manera existen los *auxiliares de investigación* que realizan actividades específicas dentro del proceso investigativo: responsables de la documentación, organización del archivo de libros, revistas, informes, estudios, proyectos, etc. indagación de nuevas fuentes de información, colaboradores en la redacción u organización de los informes parciales o finales, etc.

Los investigadores principales pueden estar constituidos por un equipo polivalente, interprofesional o interdisciplinario cuya coordinación es muy importante debido a las diferencias profesionales y de formación entre los investigadores. Por un lado, este equipo heterogéneo tiene una enorme ventaja, debido que en un trabajo de equipo se pueden alcanzar resultados insospechados, ya que se pueden sumar los enfoques, concepciones y experiencias de disciplinas, personas y enfoques diferentes. Pero también problemas imprevisibles, porque no siempre es fácil integrar y conciliar la experiencia posiciones de disciplinas diferentes, más aún en nuestro medio, donde cada disciplina se convierte en una verdadera isla científica, social y técnica que desestima y aspira a dominar a las demás.

Asesores de investigación

En una encuesta se manejan generalmente una gran cantidad de conceptos, contenidos y se deben resolver numerosos problemas, que no siempre pueden ser solucionados por el equipo de investigación. Se necesitaría que estos investigadores se convirtieran en verdaderos "supersabios" para abarcar una gama amplia de conocimientos y experiencias. De ahí la necesidad de buscar el apoyo y la ayuda de algunos asesores, especialistas en estadística, sociólogos, antropólogos, historiadores, pedagogos, psicólogos, médicos, etc. En este terreno la variedad de disciplinas y áreas de conocimientos se encuentran directa o indirectamente a la investigación, es amplísima.

Equipo de campo

Aquí se incluyen todas las personas que tienen por función recopilar los datos y la información en terreno, o sea, en contacto con la población seleccionada con tal propósito, y además el personal que se le asignen algunas labores específicas en la supervisión y control del trabajo propio de la encuesta. Tradicionalmente las empresas o institutos que adelantan encuestas, reconocen tres niveles en este equipo de campo:

- Jefe de encuesta o coordinador operativo del equipo.
- Supervisores de la encuesta.
- Encuestadores.

La mayoría de las empresas profesionales en el campo de las encuestas utilizan a los supervisores como lo mecanismos de control para evitar que los encuestadores adulteren o falsifiquen las encuestas. Es muy común encontrar a entrevistadores que caen en la tentación de diligenciar los cuestionarios o protocolos en la casa, y para evitar estos problemas, las empresas acostumbran llamar por teléfono a las personas encuestadas, con el propósito de asegurarse de que sí fueron realmente encuestadas.

Estadígrafos y personal especializado en cálculo y procesamiento

Una encuesta es fundamentalmente cuantitativa y un trabajo que exige la participación prioritaria de la estadística y de los mecanismos propios del cálculo y del procesamiento electrónico. De ahí la importancia que tiene para una encuesta social, el contar con especialistas que ayuden a diseñar, realizar y evaluar todas aquellas actividades que tienen relación con estas áreas.

Personal administrativo

El éxito de una encuesta, aunque algunos desestiman esta área, va a depender en cierta medida del buen trabajo que realice el personal técnico y administrativo, particularmente

las secretarías, personal responsable del archivo y de la documentación, del encargado de finanzas, etc. Es el personal permanentemente que tiene asiento en una oficina determinada y que garantiza la realización de todo aquel trabajo de papeleo, mecanografía, archivo, documentación, recepción, etc.

Equipo de codificación y compilación mecánica

Cuando se trata de una encuesta social de amplia cobertura y donde se acumulan gran cantidad de cuestionarios, protocolos o formularios diligenciados, las empresas acostumbran contratar suficiente personal que tiene la responsabilidad de codificar los ítem y los cuestionarios, analizar los cómputos, tabular o analizar los datos recogidos. Pero sí la población encuestada no es muy abundante, el propio equipo de investigación se hace cargo de este trabajo. Como lo señalamos en el capítulo dedicado al cuestionario, la codificación es una operación fundamental, ya que de lo contrario se haría imposible la tabulación y el procesamiento de los datos.

Servicios generales

Aquí podemos incluir todos aquellos servicios, que si bien directamente no tienen relación con la investigación y las encuestas, su trabajo también es importante para el éxito. Por ejemplo, el mensajero cumple un rol muy importante cuando se desea mantener una comunicación permanente con el personal de campo o el equipo de investigación que se encuentra laborando en terreno. De igual manera la persona de reproducir o imprimir los materiales, el técnico en grabación, el especialista en audiovisuales, etc.

7.3.7 Selección y capacitación de los encuestadores o personal de campo

El éxito de una encuesta depende en gran medida del trabajo de los encuestadores, de su capacidad para recoger la información, de las cualidades personales para establecer una adecuada comunicación con la población encuestada,

de su conocimiento de las técnicas y los procedimientos que se utilizan en la encuesta. Para la investigación empírica, los entrevistados, los entrevistadores y los datos, son los personajes centrales de su trabajo. Se parte del supuesto de que los entrevistadores deben adaptarse a los entrevistados y no viceversa. Para algunos sectores se hace muy difícil preparar, capacitar o adiestrar un conjunto de entrevistador para que en un breve espacio de tiempo se adapten a un nuevo comportamiento, actitudes, lenguaje, etc., propios de los entrevistadores. De ahí que estos sectores estén más por una buena relación que por una capacitación o adiestramiento los entrevistadores. Según Elisabeth Noelle, "si mañana se probase experimentalmente, por ejemplo, que el entrevistador que habla extremadamente despacio tiene más éxito con los entrevistados, no se entrenaría entonces a los entrevistadores para que hablasen más despacio, sino que en su selección, se preferiría a los solicitantes que hablasen más despacio. De todos modos, las buenas cualidades de un entrevistador no pueden ser inculcadas. En su lugar se hacen pruebas psicológicas para encontrar las personas que posean esas cualidades."⁶⁸

Pero no siempre se puede dar el lujo de seleccionar a los futuros entrevistadores por sus capacidades y cualidades personales, las cuales deben coincidir necesariamente con las exigencias propias del trabajo. En la generalidad de los casos todo va a depender de los recursos económicos con que se cuente. La mayoría de las veces se trata de estudiantes o personas que carecen de una formación básica en este terreno y exigen una capacitación o adiestramiento en las técnicas de la encuesta. ¿Cuáles son los aspectos básicos e indispensables en la preparación y adiestramiento de los futuros encuestadores? Los expertos nos hablan de dos niveles en su etapa de preparación: uno general y otro *específico*. La preparación general hace parte de la formación personal de cada una de las personas y de a las exigencias y necesidades de la encuesta. Para algunas encuestas de muy fácil diligenciamiento y muy sencillas, podría

⁶⁸ NOELLE, Elisabeth. *Encuestas en la sociedad de mi* Editorial. Madrid, 1970.

utilizarse un personal que haya apenas cursado la básica primaria, pero en la medida de la complejidad de estas encuestas, las exigencias pueden aumentar y demandar personas que posean bachillerato y aun con estudios universitarios. En oportunidades se necesita un personal que posea una especialización o una condición determinada como, por ejemplo, ser maestro, miembro integrante de un grupo social, cultural o económico determinado, o en general tener una actividad u oficio que facilite el trabajo investigativo. Tradicionalmente en el medio colombiano, para sondeos de opinión estudios de mercado o de otro tipo, se recurre a estudiantes universitarios, porque este tipo de encuesta exige una formación científica, cultural y técnica mínima. Prácticamente la preparación general se convierte casi en un requisito en la selección de los aspirantes a encuestadores.

Al respecto de la preparación específica, ésta se relaciona con la formación técnica, metodológica, científica y temática de las personas para que puedan desempeñarse con éxito trabajo específico de las encuestas, ya sea en las entrevistas, diligenciamiento de cuestionarios, o guías, tabulación, codificación, etc. ¿Cuáles son estos conocimientos e información?

- En primer lugar, el futuro encuestador debe poseer una formación general de las técnicas de investigación social y para ello *se deberá dictar un cursillo elemental con tal propósito.*
- En segundo lugar, creemos que no basta un cursillo teórico, sino que éste debe complementarse con algunas actividades prácticas y de esta manera lograr una perfecta complementación entre la teoría y la práctica, entre lo que se dice y se hace. En el prólogo de este libro hicimos notar la deficiencia que se observa en este terreno en el campo universitario, donde el estudiante asimila una gran cantidad de conceptos e información teórica, pero que es incapaz de traducirla y aplicarla en la práctica, porque no existe un entrenamiento operativo en este aspecto.
- En tercer lugar, se puede utilizar la clásica técnica del role-playing, o sea, del desempeño de roles, donde se simulan condiciones específicas y generales de una encuesta con

el propósito de que el estudiante conozca todos los problemas mas y variantes de una encuesta

- En cuarto lugar, es imprescindible que el encuestador no se limite a conocer estrictamente el área específica de su trabajo o el pequeño espacio técnico que se le asignado, sino que se empape de todos los aspectos temáticos y los objetivos de la encuesta, lo cual le ayudará a entender mejor el trabajo que realiza.
- Finalmente en quinto lugar, habrá que recabar sobre aspectos que van más allá de lo técnico y de lo instrumental. Nos referimos a los grados y niveles de conciencia que debe tener a nivel ético, profesional y social frente al trabajo que realiza. Desgraciadamente todos estos aspectos no pueden ser impuestos o resueltos por medio de un cursillo, sino que ellos deben ser el resultado de un proceso de formación a nivel profesional, intelectual y ético, que sólo la práctica y el ejercicio consciente puede lograr.

7.3.8 Ventajas y limitaciones de las encuestas

Independientemente de sus éxitos y de los niveles de popularidad de las encuestas no hay duda de que esta modalidad ha sido objeto de muchas críticas, algunas de las cuales analizaremos aquí.

Una de las limitaciones más notorias surge casi inevitablemente de la considerable inversión de tiempo, de trabajo humano, de recursos técnicos y materiales i re como resultado de su carácter masivo, lo cual limita la posibilidad de que cualquier persona puede adelantar una encuesta. Se requieren muchos recursos y mucho personal para adelantar una encuesta, de ahí que esta actividad sólo sea posible entre las instituciones y empresas que cuentan con los medios para hacerlo.

Por otra parte, la investigación por encuestas a todos los errores de medición implícitos que surgen cuando se pretende medir y reducir las actitudes, comportamientos, conductas, opiniones y otros rasgos de una persona o de un grupo, a los niveles de una variable matemática o estadística.

Aquí se plantea el viejo conflicto entre los valores cualitativos y cuantitativos en una investigación científica, el cual con el tiempo ha ido perdiendo su tradicional polarización y en general se tiende a la conciliación.

Desde un plano estrictamente teórico, las críticas se dirigen fundamentalmente hacia la imposibilidad de reconstruir la totalidad social a partir de algunos datos particulares, con lo cual se está negando la categoría de totalidad que caracteriza e identifica los fenómenos sociales. Los detractores de las encuestas afirman que las respuestas verbales o no verbales de personas son muy diferentes a aquellas que las mismas personas tienen en el medio social donde viven y actúan. Con lo se rechaza la posibilidad de que la suma de un conjunto de individualidades corresponde al concepto de totalidad de un grupo o colectivo de personas.

Se afirma que la encuesta es un procedimiento estático, ya que recoge información en un momento histórico determinado y en general correspondería a lo que en fotografía es "instantánea", o sea, la imagen y la percepción de las personas en un tiempo y lugar bien determinado. De esta manera cualquier desarrollo o evolución de un conflicto, problema o situación no puede ser captado o significado por una encuesta estática, que lo único que hace es "congelar" la realidad que investiga.

Las encuestas en la mayoría de los casos, viven sometidos a los parámetros y normas técnicas de la estadística descriptiva y todo aquello que tenga relación con sus principios y criterios. Los valores matemáticos y aritméticos son absolutos, y a ello deben someterse todas las opiniones o instancias cualitativas que sean investigadas o reseñadas por las encuestas de esta manera no hay lugar para las relaciones, los valores intermedios, los tonos y todo aquello que escape de una polaridad y absolutismo extremo. No hay otra alternativa que para el "sí" o para el "no", y no existen posibilidades para establecer vínculo y relaciones entre las cosas y las ideas.

El hecho de depender de los indicadores propios de la "muestra representativa", limita sus alcances y credibilidad, ya que el procedimiento es el mismo: realizar proyecciones,

extrapolaciones o inferir categorías generales sobre la base de datos provenientes de un grupo reducido de personas.

Para otros en cambio las ventajas de las encuestas son evidentes, mientras no se pretenda mistificar sus resultados. En grupos más o menos homogéneos las encuestas muestrales tienen mucha más efectividad que en grupos heterogéneos, ya que en estos casos las proyecciones y las inferencias no son posibles. Cuando se utilizan los datos de una encuesta con propósitos de predicción, la validez presenta problemas. Es el procedimiento más efectivo para obtener información en un sector amplio de la población, lo que no es posible de la observación y de la entrevista, los cuales tienen un radio muy limitado, y su cobertura es baja.

7.4 ¿Qué es una muestra?

En el lenguaje común el término "muestra" con una porción o ejemplar de un producto o de una mercancía que sirve para conocerla. Se parte del supuesto de que esta "muestra" o porción es lo suficientemente representativa de este producto como para caracterizarlo e identificar sus propiedades. De esta manera, para conocer perfectamente este producto, no se requiere que éste se encuentre presente sino que basta con conocer esta muestra que lo representa y lo reemplaza en este caso específico. En la investigación científica el término tiene un significado muy parecido, ya que sirve para caracterizar una reducida parte de un todo, de la cual nos servimos para describir las características fundamentales de aquél. Generalmente ese "todo" corresponde a la población, universo o colectivo que se investiga.

¿Qué justificación existe para organizar y realizar una muestra en una investigación? La explicación es muy simple la mayoría de las veces es imposible estudiar todos los elementos que componen un todo, de ahí la necesidad de organizar una muestra representativa que nos sirva para inferir alguna o algunas propiedades del universo donde se obtienen. O sea, a partir de un segmento o una parte del total de inferir el total de ese todo. Se denomina *muestreo a la técnica*

de selección de una muestra representativa de la población o del universo por investigar.

No hay duda de que las dos grandes ventajas del muestreo son su economía y rapidez en la obtención de los datos. Es económico el procedimiento, porque con pocos recursos y reducido personal se puede lograr información extensiva a toda una población, a partir de los datos obtenidos en un o pequeño, pero significativo de esta población. Es rápido, porque exigiría mucho tiempo el obtener datos de toda población, en cambio un muestreo posibilita obtener los mismos datos, pero en un tiempo menor.

Tradicionalmente se afirma que el método de muestreo atenta en dos leyes que le procuran validez científica: la ley de los grandes números y el cálculo de probabilidades, dos principios básicos de la estadística, de los cuales a su vez se infieren otras leyes y fundamentos científicos. La *Ley de los grandes números* formulada por el francés Jacques Bernoulli, dice textualmente así: "Sí en una prueba de probabilidad de un acontecimiento o suceso es "p" y si éste se repite una gran cantidad de veces, la relación entre las veces que se produce el suceso y la cantidad total de pruebas —es decir, la frecuencia "f" del suceso— tiende a acercarse cada vez más a la probabilidad "p". Más exactamente, si el número de pruebas es suficientemente grande, resulta totalmente improbable que la diferencia entre "f" y "p" supere cualquier valor prefijado por pequeño que sea"⁶⁹. O sea, es el principio general por el cual la acción conjunta de un gran número de factores casuales para una clase muy amplia de los mismos, conduce a resultados que casi no dependen de la casualidad. En algunos casos esta ley es susceptible de estimación cuantitativa y su estudio objeto de la *teoría de probabilidades*. Hay que recordar que la probabilidad de un hecho o suceso es la relación entre el número de casos favorables (p) a este hecho con la cantidad de casos posibles, suponiendo que todos los casos son igualmente posibles. El modo de establecer la probabilidad es

⁶⁹ BERNOUILLI, Jacques. Citado por Martha M. de Mastrogianni en *Estadística y probabilidad para educadores*. Estrada, Buenos Aires, 1974

lo que se denomina *cálculo de probabilidad*. Estos dos principios son claves en la estadística y el cálculo superior lamiente en las matemáticas y la física moderna.

Una muestra es una parte de un colectivo, llamado población o universo, seleccionado con la finalidad de describir aquel con cierto grado de precisión. Un *universo* es la totalidad de elementos o fenómenos que conforman el ámbito de un estudio o investigación, o en su defecto la población total de la cual se toma una muestra para realizar la investigación. El concepto *población* se refiere a la totalidad del fenómeno por estudiar, o un grupo de personas o elementos cuya situación se está investigando.

A las medidas de una población, o más específicamente las estimaciones acerca de los valores y características de la población a fin de determinar su confiabilidad, se les denomina *parámetros*, si corresponden a una población y *parámetros estadísticos*, si corresponden a una muestra.

La fase del diseño de la muestra está íntimamente vinculada a todo el proceso de la investigación: los instrumentos de recolección de datos, selección de la población, objetivos y problemas de investigación, etc. Porque el diseñar una muestra, según los especialistas, no sólo implica calcular el número de casos e indicar quiénes serán los encuestados, sino también prever los problemas para el levantamiento de la encuesta, el lugar donde se entrevistarán o encuestarán a las personas, las estrategias para reemplazar a las personas que se nieguen a contestar, presentar alternativas de muestra, definir los criterios para analizar e interpretar los datos, etc.

Existe una gran variedad de muestras y procedimientos para seleccionar la muestra, pero la mayoría de ellos se encuentran relacionados entre sí o se combinan procedimientos, de ahí la dificultad para encontrar modalidades de muestreo "químicamente puras". Se habla de dos grandes grupos de muéstreos:

- Muestreo probabilístico
- Muestreo determinístico

7.4.1 Muestreo probabilístico

Esta es una de las modalidades más comunes entre las investigaciones sociales y en general, sus procedimientos se asientan en la ley de los grandes números y el cálculo de probabilidades. En este tipo de muestreos se utilizan los procedimientos de selección probabilística, los cuales aseguran a cada una de las unidades que componen el universo, una probabilidad conocida —distinta de cero— de ser incluida en la muestra. El término "probabilístico" es inseparable de los conceptos "aleatorios o azar", los cuales se consideran una supuesta causa de los acontecimientos no debidos a una necesidad natural ni a una intervención intencionada. Aquí el "azar" correspondería a un hecho casual, una contingencia o una eventualidad no prevista o contemplada. De ello se infiere que el muestreo probabilístico se caracteriza y se destaca por dos aspectos básicos:

- Que todos los elementos muestrales de la población tienen la misma posibilidad de elegirse, y
- Que se deben usar unos instrumentos de aleatoriedad para seleccionar al sujeto en estudio.

Todos sabemos que en estadística la "probabilidad" es el número que mide el grado de posibilidad en la ocurrencia de un suceso, y que está comprendido entre cero (imposibilidad de ocurrencia) y uno (certeza). El "cálculo de probabilidades" no es otra cosa que el estudio estadístico o matemático los sucesos aleatorios, o sea, aquellos que dependen del azar. De ahí que se utilicen casi como sinónimos los conceptos "muestreo aleatorio" y "muestreo probabilístico", ya que parten de los mismos principios.

El segundo aspecto básico del muestreo probabilístico tiene relación con la selección, la cual tiene que hacerse totalmente al azar. Pero ello no significa que las unidades se elijan libremente y sin ningún orden. Hay que seguir ciertos procedimientos para satisfacer este aspecto y garantizar una selección aleatoria, para lo cual se utilizan numerosas tablas y escalas de números aleatorios. Estos dos principios juntos constituyen las condiciones básicas para extraer una muestra aleatoria.

Para algunos investigadores se puede establecer distinción entre muestreo de probabilidades y muestreo aleatorio, independientemente de los estrechos vínculos que existen entre estas dos modalidades, y ello, según que conozcamos o no conozcamos el tamaño de la población. Por ejemplo podría realizar una muestra aleatoria de individuos de una población sin saber cuántas personas hay en la población. Esta sería una muestra aleatoria, pero una muestra de probabilidades, ya que sin saber cuál es el tamaño total de población, es imposible estimar la probabilidad. Se podría decir que el muestreo de probabilidades es una forma superior del muestreo aleatorio. El primero aporta información: el tamaño de la población y la razón del muestreo, es decir, la probabilidad de selección de las unidades.

Así como existen muestreos probabilísticos y aleatorios, también hay muestreos no probabilísticos y no aleatorios. En el primero no hay modo de estimar la probabilidad que cada unidad tiene que ser incluida en la muestra, y por consiguiente, no se pueden calcular los márgenes de error que tome en cuenta la razón del muestreo. Esto se aplica a ciertas formas de muestreo aleatorio, si no se conoce el tamaño de la población. En el muestreo no probabilístico se desconoce la posibilidad exacta de selección.

En el caso del muestreo no aleatorio no hay ninguna garantía de que todas las unidades tengan alguna oportunidad de ser incluidas. El resultado de esto, es que no podemos estar seguros de la representatividad de la muestra. En el muestreo no probabilístico se desconoce la posibilidad exacta de selección. En cualquiera de los dos casos, la muestra estará viciada y no será representativa.

Dentro de esta modalidad de muestreo existe una gran variedad de muestreos, de los cuales sólo mencionaremos los más conocidos, prescindiendo de toda explicación estadístico-matemáticas. Los principales son:

- Muestreo simple al azar o aleatorio simple.
- Muestreo estratificado.
- Muestreo de área o superficie.
- Muestreo por conglomerados.
- Muestreo sistemático.

En el *muestreo aleatorio simple* la selección de los miembros se hace individualmente y por un proceso aleatorio. Para su empleo es indispensable disponer de un marco de muestra, es decir, una información total de la población. La selección de los elementos que componen la muestra es al azar, por lo que las preferencias y deseos del investigador no influyen en este proceso. Sin embargo, sucede con frecuencia que las personas que se inician en este trabajo, manejan incorrectamente el término "azar o aleatorio", ya que muchos piensan que cualquier dato disponible signifique hacerlo en forma aleatoria, que para ello existen métodos y tablas que han sido creadas. Constituye con tal propósito. Constituye la base de todo muestreo probabilístico y consiste en que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser escogidos directamente como parte de la muestra. Se pueden presentar dos variantes: muestreo con reemplazamiento (muestras aleatorias sin restricción), en el cual cada elemento seleccionado retorna al conjunto o universo (se trata de poblaciones o universos finitos). Esto produce muestras aleatorias en las que una persona o unidad puede figurar varias veces. En el muestreo sin reemplazamiento, se utiliza si la población es finita y en la que las muestras de "n" elementos, son aquí probables.

En el *muestreo estratificado*, como su nombre lo indica, es un muestreo que se realiza con el fin de mejorar la representatividad de la muestra y cuando se conocen ciertas características de la población (se agrupa la población en estratos, categorías o clases) y las unidades de muestreo entre sí. En tipo de muestra se divide la población en estratos de acuerdo con ciertas características de las unidades de la población, luego se extrae al azar un determinado número de unidades, proporcionales a cada estrato, de acuerdo con la proporción de la población total que representa cada uno de los extractos.

¿Cómo se reparte la muestra en cada estrato? Puede efectuarse de las siguientes maneras:

- Que cada estrato tenga una muestra de igual tamaño.
- Que la muestra de cada estrato sea proporcional al número de elementos, y a la desviación estándar. En

este caso hay que determinar el tamaño óptimo de la muestra para cada estrato.

- Que la muestra sea proporcional al número de elementos de cada estrato.

Indistintamente, la estratificación se puede hacer conforme a categorías de edad, sexo, ingreso, clase social, ocupación o partir de cualquier otra cosa que tenga que ver con la materia de la encuesta. En estas muestras estratificadas aleatorias, la selección se hace dentro de cada estrato por separado, usando un procedimiento aleatorio. Por consiguiente dentro de los estratos cada unidad tiene la misma probabilidad conocida de ser seleccionada. Muchas veces la selección de los estratos es una tarea difícil, ya que éstos no siempre es posible organizarlos. En todo caso facilitará esta tarea el análisis de la propia naturaleza del problema. También su complicación al definir los niveles y grados de representatividad que debe tener la población en cada uno de los estratos.

Muchos de los puntos relacionados con las decisiones del muestreo estratificado dependen de que se cuente o no con información previa. Si se carece de esta información básica, la única solución es realizar uno o varios estudios pilotos o preliminares, que a la postre nos ayudarán a proporcionar información que servirá para organizar el estrato y la correspondiente muestra.

Las *muestras de áreas o de superficie* son muy similares a las muestras estratificadas, pero a diferencia de éstas que se centran en la población, aquéllas lo hacen en la estratificación geográfica, o sea, las unidades muestreo son un conjunto de aspectos físicos ubicados en un territorio o sector determinado. Generalmente se opta por este tipo de muestreo cuando se carece de una información preliminar sobre la población u otros aspectos relacionados con ésta. En estas encuestas cobertura es amplia, se acostumbra dividir la muestra físicas o geográficas que incluyen zonas homogéneas como barrios, espacios, construcciones, etc. Algunas veces mapas catastrales son muy útiles para organizar y planificar este tipo de muestras.

Las *muestras aleatorias sistemáticas* son procedimientos parecidos a los anteriores y particularmente son muy útiles cuando las poblaciones son grandes. Muchas veces enumerar cada unidad y seleccionar una muestra por medio de números aleatorios, es una tarea ardua y no siempre indispensable. Este método requiere una lista o registro completo y actualizado que incluya a todos los que tienen derecho a ser incluidos; debe haber un solo lugar para cada persona y consiste en la selección de las unidades de muestreo de acuerdo con un número fijo "k", es decir, se elige una unidad cada "k" , A partir del marco de población se extrae la muestra, seleccionando a los sujetos cuyos nombres ocupan determinados puestos en la lista. O sea una de las tareas fundamentales de este tipo de muestreo es la elaboración de un *marco poblacional*, una ordenación alfabética de todos los integrantes de una población. También a este tipo de muestreo se le denomina *muestreo por fichero*.

El *muestreo por conglomerados o de conjuntos* no siempre se le acepta como un muestreo representativo. En éste, cada unidad de muestreo está integrada por grupos de elementos (conglomerados) y no por los individuos que forman parte de la población total. Hay que recordar que una población esta compuesta por un conjunto de grupos, cada uno de tales tiene más de una unidad de la población. Muchos de los conglomerados pueden ser artificiales o naturales, según sean elaborados por los investigadores o en su defecto, existan en la población investigada. Aquí la unidad de muestreo la constituyen conglomerados de unidades o elementos. Por ejemplo, en una comunidad se pueden constituir en conglomerados, las manzanas, los barrios, las unidades residenciales, etc., pero ellos pueden haberse distribuido en forma natural o en su defecto, arbitrariamente establecidos, de acuerdo a criterios lógicos o a procedimientos técnicos previamente establecidos.

Las muestras sucesivas son un procedimiento muy utilizado en la investigación experimental, ya que mide el "antes-después" de un fenómeno, los efectos de una acción, un estímulo o un cambio introducido en las dos instancias medidas. Al igual que en la experimentación, se entran a comparar los dos extremos del proceso: antes de introducir un estímulo o una acción, y después de haberlo hecho.

7.4.2 Muestras no aleatorias, determinísticas o no probabilísticas

Todas aquellas muestras que por lo general implican un juicio personal o clara intención de definir o seleccionar la población con un criterio preestablecido. Con este tipo de muestreo se intenta tener "representatividad" del universo estudiado, pero posee el defecto de que la información compilada es válida para la muestra. Se busca seleccionar intencionadamente aquellos casos que pueden ser "representativos" de la población estudiada. Cuestiona en cierta medida la validez del azar y del procedimiento aleatorio, porque a juicio de diversos investigadores, así como garantiza la representatividad de una muestra por medio de la selección al azar también fácilmente puede ignorar la posibilidad de incluir elementos que afecten esta representatividad.

Este procedimiento que escoge arbitrariamente a las personas o a los grupos que investiga, tiene numerosas variantes, entre las cuales cabe destacar las siguientes:

- Muestras accidentales,
- Muestras por cuotas.
- Muestras accidentales o razonadas.
- Muestras por expertos.
- Muestreo a criterio.

Las *muestras accidentales* o convencionales, como algunos las denominan, utilizan a las personas o grupos que están más a la mano, o sea, son más accesibles, ya sea porque parte de una lista, un directorio o porque se dan favorables condiciones en este terreno. Es típico de estas muestras el entrevistar a cualquier persona que pase por la calle y preguntarle su opinión sobre un tema determinado, y se como estudio exploratorio que como una muestra realmente representativa de algo.

En los *muestreos por cuotas* se utilizan los datos de los estratos de la población, sexo, raza, religión u otros aspectos para seleccionar miembros de la población que son representativos. O sea es una forma más libre, abierta y no aleatoria del muestreo estratificado, anteriormente explicado. Se busca

que las categorías y las subcategorías que se seleccionen sean muy parecidas entre sí, aunque no idénticas. Para asegurarse de que la muestra tendrá las proporciones idóneas entre los diversos estratos y categorías, se escogen cuotas (algunas veces en términos de promedios) que especifiquen qué número de categoría deberá tener la muestra. Esta modalidad ha sido severamente criticada, porque a juicio de muchos es una muestra manipulada arbitrariamente. En general este tipo de muestra se organiza sobre la base de las cifras, porcentajes o valores establecidos por los censos, los cuales señalan las proporciones que les corresponden a cada categoría, grupo, clase o estrato.

Según los especialistas, para que el muestreo por cuotas resulte eficaz se necesitan dos cosas: buenas técnicas estadísticas y entrevistadores confiables. Lo primero, porque para obtener las proporciones apropiadas de subcategorías y formar cuotas de control, se requiere conocer bien las técnicas estadísticas. Lo segundo, porque el manejo de las diferentes categorías y subcategorías exige criterio y madurez entre los investigadores.

En las *muestras intencionales o razonadas* todos los elementos muestrales de la población seleccionada están bajo control del investigador, lo cual exige a éste el conocimiento de una de las unidades y elementos del muestreo. Al conocerlos, se parte del supuesto de que la selección será más lógica y racional. En algunos casos se selecciona entre aquellos elementos que se considera más "típicos", o más frecuentes o dominantes. Para evitar que la selección sea subjetiva, el investigador debe conocer muy bien la realidad que investiga y debe solicitarle la colaboración a otras personas, para evitar caer en la trampa de la elección personal.

Las *muestras por expertos*, como su nombre lo indica se trata de procedimientos donde personas que se les considera especialistas en el tema, deciden sobre la base de su experiencia y conocimiento, la representatividad de la muestra. Tiene mucha similitud con el tipo de muestra intencionada, pero esta vez la selección no le corresponde al investigador, sino a una persona ajena a éste, aunque conocedor del tema sobre el cual debe decidir.

Las *muestras a criterio* tienen mucho de parecido con las muestras accidentales, ya que al igual que éstas se escoge a cualquier persona, pero a diferencia de las accidentales, se parte de algunos parámetros y criterios vinculados a las necesidades y exigencias propias de la investigación.

En el proceso operativo de una investigación es muy difícil encontrar "puras" estas formas del muestreo, en la mayoría de los casos se combinan o se confunden. Es muy común encontrar, por ejemplo, una combinación de los muestreos aleatorios simples, sistemáticos y estratificados, en estos casos la población de la investigación se trata como un todo y para ello se deben utilizar todos los procedimientos que sean posibles. Ello ha contribuido a desarrollar numerosas fórmulas y métodos mixtos, como por ejemplo, los muestreos estratificados de grupos, multifásicos, polietápicos, dobles, cronológicos, etc.

7.4.3 Algunos problemas generales del muestreo

La elección adecuada de un método de muestreo apropiado no nos asegura el éxito de nuestra investigación, ya que éste es sólo el punto de partida de numerosas otras frases y etapas que el investigador deberá cumplir para alcanzar los objetivos que se propone.

Uno de los problemas que debe enfrentar esta *definición de la unidad muestral*. Ya dijimos anteriormente que la unidad de la muestra está constituida por uno o varios de los elementos de la población en las que se subdivide la base de la muestra, y que dentro de ella se delimitan de manera bien precisa. Hay que recordar que el muestreo supone se selecciona un fragmento de la población y que éste la representa. Por consiguiente, es indispensable definir las unidades muestrales de la misma manera en que se define la población, de lo contrario, no podemos atribuirle lo que se deduce de la muestra. No se pueden hacer generalizaciones sobre una población y su correspondiente muestra, que deja por fuera algunos sectores significativos de esta población. Esta exclusión le quita validez y representatividad a la muestra

Probablemente la definición de esta unidad muestral se constituya en uno de los mayores dolores de cabeza de los investigadores, ya que muchas veces las categorías elegidas no corresponden a las operaciones que se utilizan para medirlas y viceversa, el trabajo operativo las supera o está por debajo de la conceptualización que se realiza en la muestra. En las ciencias sociales a veces es indispensable definir un concepto o una categoría pensando en las operaciones y técnicas que se utilizarán para investigarlos, donde por comodidad se utilizan sólo valores cuantitativos para definir o caracterizar conceptos cualitativos. No hay que olvidar que las unidades muestrales muchas veces no están correctamente definidas y que no tienen un solo significado, que por comodidad lo adoptamos, dejando por fuera otros significados.

Para la definición de las unidades de muestreo es indispensable contar con las *fuentes* de donde sacarán las muestras. Sea una muestra probabilística o no, igual la fuente no puede ser ni defectuosa ni incompleta, ya que de lo contrario la muestra no será representativa del universo o de la población que pretende representar ¿Cuáles son los principales errores que a menudo se presentan en estas fuentes?. En muchas de los datos nos encontramos con una información demasiado antigua y no vigente, datos y cifras incompletas o parciales y otros errores parecidos. Otras veces sucede lo contrario: un exceso de información, en la cual se presentan duplicaciones que corresponden a fuentes contradictorias y diferentes. También otras veces la información ha sido organizada en forma inconveniente, con lo cual se dificulta la definición de las unidades de la muestra. Diversos tipos de clasificaciones pueden ser útiles como elementos facilitadores del trabajo de archivo y documentación, pero inconvenientes en el momento de realizar una muestra.

Otro de los grandes problemas que se deben enfrentar, no sólo los profesionales de la investigación, sino también los aprendices, es la definición del *tamaño de la muestra*. Siempre surge la eterna pregunta: ¿cuál y cómo debe ser el tamaño de la muestra? ¿La población seleccionada es lo suficientemente representativa? Algunos hablan que tiene que ser el 2% de la población, otros en cambio recomiendan no bajar del 3%. En este terreno existen muchos criterios y posiciones, pero al hablar de porcentaje, no hay que olvidar

que en la definición del tamaño de una muestra actúan varios factores que a la postre influyen en la decisión. Veamos algunos de los más importantes. Para algunos el tamaño de la muestra va a depender de la importancia que tenga la toma de decisión, ya que ello exigirá un muestreo lo más grande posible. De esta manera se buscará un mayor respaldo en la población, para garantizar el éxito de la decisión o de la actitud que se tome. Otras veces el tamaño va a depender del grado de complejidad de los análisis estadísticos. De igual manera, a mayor cantidad de variables mayor será el tamaño de la muestra, con lo cual se busca minimizar el error a y muestral de las variables.

Es costumbre plantear que el tamaño de la muestra debe ser mayor cuando la población es heterogénea y muy dispersa. Cuando se trata de una investigación de dimensiones más cualitativas que cuantitativas, el tamaño de la muestra tendrá que ser mayor, ya que una población pequeña no garantiza una información variada, amplia y rica.

Desde un plano puramente estadístico del muestreo, surge otro de los problemas que siempre ha inquietado a los investigadores. Nos referimos al denominado *error de muestreo*, que en términos generales es la falta de representación por causas de fluctuaciones aleatorias, o la desviación de los valores presentados por una muestra en relación con el de la población. Tradicionalmente se habla de 3 tipos de errores de muestreo:

- Errores de sesgo
- Errores aleatorios
- Errores sistemáticos

Los *errores de sesgo* son aquellos que se presentan cuando al elegir una muestra no se tiene en cuenta su representatividad.

Los *errores aleatorios o por azar*, o accidentales, son inherentes a la propia técnica muestral y reciben el nombre de "errores estándar o errores muestrales". Todas las personas la relacionadas con el trabajo estadístico, saben que la idea del error estándar es la base de la teoría del muestreo y es algo que ayuda a comprender cómo determinar el tamaño de la muestra.

Se asocia además con la *desviación estándar*, una desviación típica dentro de la estadística. Es la raíz cuadrada positiva varianza, lo que en último término nos va a dar la medida del grado de dispersión de todos los valores muestrales con respecto a la medida. O también se la define como la raíz cuadrada de la media aritmética de los cuadrados de las desviaciones de los datos con respecto a la media aritmética de los mismos.

Los *errores sistemáticos* provienen por lo general de diferentes causas ajenas a la muestra misma, pero produce distorsiones o sesgos en la muestra que hace que los resultados obtenidos varíen en una dirección particular. Entre éstos se incluyen las sustituciones inadecuadas, errores por omisión debidos a la insuficiencia en la recopilación de datos, errores de observación o distorsiones derivadas del mismo investigador y sesgos de selectividad, que son errores de cobertura a causa de que no se han incluido elementos importantes y significativos para la investigación.

Generalmente el error de muestreo depende de dos factores:

- Del tamaño de la muestra, ya que mayor fracción de muestreo, menor será el error de la muestra.
- De la dispersión o desviación típica de la muestra, o sea, mayor dispersión, mayor error.

7.5 El cuestionario como instrumento y técnica de la recolección de datos

Tradicionalmente el término "cuestionario" ha tenido tres significados diferentes: como interrogatorio formal, como conjunto de preguntas y respuestas escritas, y como guía de una entrevista. En el primer caso tiene un significado amplio general, ya que se refiere a un conjunto de preguntas que se realiza en un interrogatorio, sin un orden formal determinado. En el segundo caso, tiene carácter de técnica, ya que de un conjunto de preguntas escritas, rigurosamente estandarizadas, las cuales deben ser también respondidas en

forma escrita. Y finalmente como guía de una entrevista, hace referencia a su condición de guía y programa para una entrevista o encuesta.

Sea escrita o verbal, formal o no formal, el cuestionario hace parte de cualquier procedimiento o técnica donde se utilice la interrogación como medio de obtener información. Aún en el caso de la observación, donde lo visual tiene preeminencia, el cuestionario como guía de observación (las preguntas y las respuestas son visuales, pero su recepción y consideración son escritas) es fundamental en su trabajo.

Pero cualquiera sea su uso y su modalidad, un cuestionario debe responder a dos requisitos básicos: la validez y fiabilidad. En el primer caso, se refiere al acuerdo que debe existir entre los objetivos de la investigación y los propios del cuestionario, o sea, lo que se propone y el objeto de la investigación. Existe validez cuando los datos obtenidos representan lo que quiere representar, y éstos se acercan o expresan la realidad sin distorsionarla o deformarla. La *fiabilidad tiene relación* con el grado de confianza que existe en el instrumento de recolección para obtener iguales o similares resultados aplicando las mismas preguntas acerca de los mismos hechos o fenómenos.

Entre los investigadores existen criterios diferentes acerca de las fases o pasos que se deben seguir en el proceso de elaboración de un cuestionario, aunque en este terreno existen algunos puntos de acuerdo.

a. ¿Cuál es la información que se requiere o se solicita?

La información o los contenidos que desea obtener, va a depender del problema formulado y de los objetivos señalados o de las hipótesis que quiere comprobar, ya que debe existir relación estrecha entre los datos que se necesitan para resolver el problema o comprobar la hipótesis, los objetivos específicos donde se señalan los medios y el camino para lograrlo, y el tipo de preguntas que se efectúa para obtener la información en la población seleccionada con tales propósitos. De ello se deduce, que si no existe claridad sobre la información que se demanda, difícilmente podrá elaborarse

un cuestionario. Tanto el problema como la hipótesis (si la hubiera), no sólo serán una guía para saber qué tipo de información se buscará, sino que también son fundamentales para las preguntas que se harán y el tipo de respuestas que se aspira aproximadamente a recibir.

El cuestionario para un estudio exploratorio se estructura de manera diferente, ya que como la idea de un estudio exploratorio es indagar y descubrir ideas y pensamientos, las preguntas serán más abiertas, y los contenidos amplios y no sujetos a temas o contenidos específicos, sino a áreas o campos determinados.

b. ¿Cuál es el tipo de preguntas que se hará y cómo se recopilará la información?

En un orden lógico, una vez definida la información básica que se desea obtener, el investigador necesita especificar cómo la obtendrá. El *cómo* exige decisiones en relación con las técnicas que se utilizarán en la recolección de datos (observación, entrevista, cuestionario por teléfono, encuestas, lo cual determinara la estructura del cuestionario. De igual manera el tipo de información que se desea recopilar, tendrá un importante efecto en la elaboración de las preguntas, ya que el investigador puede estar interesado en hechos, opiniones, actitudes, grados de conocimientos, etc.

En relación con el tipo de preguntas, se mencionan una gran variedad, tipologías que varían mucho entre los investigadores y autores. Veamos las principales, las cuales analizaremos más adelante:

- Preguntas generales y principales.
- Preguntas basadas en hechos y de opiniones.
- Preguntas cerradas, semicerradas y abiertas.
- Preguntas categorizadas de selección múltiple.
- Preguntas índice o preguntas-test.
- Preguntas operativas.

7.5. 1 Los contenidos de las preguntas

Una vez definida la forma y el contenido del conjunto de preguntas, habrá que detenerse en el contenido de cada pregunta. Facilitará esta tarea si realizamos algunas preguntas para definir hasta qué punto sus contenidos corresponden individual o colectivamente a las exigencias, necesidades y demandas de la investigación en general. Por ejemplo: ¿Es necesaria la pregunta? ¿Son necesarias varias preguntas en vez de una? ¿Tienen los encuestados o entrevistados la información necesaria? ¿Darán los entrevistados o encuestados la información?

Es un error realizar preguntas sobre contenido sobre los cuales desconoce o ignora la persona entrevistada o encuestada. Una persona puede ser afectada en su orgullo o se demuestra la ignorancia sobre un tema a través de estos cuestionarios, ya que no es fácil que estas persona admitan con humildad su ignorancia. Querer no es poder, de ahí que independientemente de la buena voluntad de las personas para responder, no siempre ellas estarán en condiciones de hacerlo. Por eso los contenidos de las preguntas deben corresponder a los niveles de cultura y grados de información de la población investigada. Estos errores se podrán evitar si previamente cuál es el nivel educativo o cultural de la población.

Otra falla muy frecuente es la tendencia a realizar preguntas demasiado generales cuando se solicita información muy específica. Una información general poco o nada nos aporta a nuestro trabajo, ya que muchas veces ésta la podemos obtener de algunas fuentes bibliográficas, o en su defecto, puede ser resultado de una inferencia, en cambio, la información concreta y específica sólo la podemos obtener del medio o la población investigada. No hay que olvidar que no existe la investigación de lo general, sino de lo real y lo específico. La fórmula para evitar en algunos casos la extrema ambigüedad y generalidad de muchas respuestas, es inquirir el "porqué" de algo, con lo cual obliga indirectamente a las personas a definir y precisar mejor su respuesta, o en E abstenerse de responder. La generalización debe surgir como resultado de una correlación, comparación contrastación o simple relación entre datos específicos, y no antes, de lo contrario,

no tendría sentido la actividad investigativa, ya que bastaría una información general para tener respuestas y soluciones a un problema o a una hipótesis. La información específica y concreta es la materia prima de cualquier investigación, y a la postre son los datos objetivos de la realidad que investigamos.

Los contenidos de las preguntas deben responder a las exigencias determinadas por los objetivos generales y específicos de una investigación. Aquí se plantea un interrogante: ¿cuántas preguntas debo realizar para recoger la información que yo necesito? Por experiencia sabemos que no existen reglas precisas que nos den una solución al problema. En algunos casos basta una pregunta para resolver algunas de las inquietudes de un objetivo, pero en otras oportunidades dos o más preguntas. Ello va a depender naturalmente de las demandas de cada objetivo, de las variables empíricas o indicadores que debo resolver, y en general, de toda la información que necesitamos para alcanzar los objetivos propuestos, comprobar las hipótesis, resolver los problemas.

Cuando se requiera un determinado tipo de información por medio de un conjunto de preguntas, no se debe olvidar que estas preguntas deben convertirse en verdaderas alternativas de una visión multidisciplinaria o capaz de presentar perspectivas muy diferentes en el enfoque del problema, de lo contrario se caerá en el juego unilateral de la actitud preconcebida. Las preguntas deben servir en cierta medida como un elemento indagador y exploratorio de nuevas posibilidades temáticas y nuevos contenidos, sin perder de vista naturalmente sus objetivos específicos.

En el proceso de elaboración de las preguntas de un cuestionario, no hay que olvidar que muchos temas y contenidos pueden ser embarazosos para muchas personas, ya que pueden chocar con sus prejuicios, mitos o estereotipos sociales que posean a nivel personal. De ninguna manera la solución está en suprimirlos o disfrazarlos, más aún si son aspectos claves de la investigación, sino buscar la forma de plantearlos más indirectamente o por medio de preguntas que utilicen palabras que no se asocien con los temas o contenidos rechazados.

Para nadie constituye una novedad el hecho de que cada persona entrevistada o encuestada aspira a presentar una imagen mejor de lo que realmente es en la realidad. Cuando se tocan temas relacionados con los ingresos, las costumbres o hábitos personales, edad, nivel cultural, prestigio social, la mayoría de las personas buscan ennoblecer o exagerar ciertas conductas o actos. Sería un acto de torpeza el burlarse de estas "mentirillas", ya que ello acabaría con la entrevista o la encuesta. El mejor procedimiento para evaluar el grado de objetividad de la población investigada, es recurrir a "preguntas de control", las cuales nos permitirán confirmar o rechazar las respuestas.

La mayoría de las veces los contenidos de las preguntas no dependen directamente de los objetivos o propósitos que nos hemos señalado, sino de las condiciones de la población para responderlas. En algunas oportunidades muchas investigaciones se frustran, porque a pesar de que los cuestionarios están bien elaborados, fracasan cuando las preguntas deben ser respondidas por una población que carece de información sobre el tema que se quiere. De ahí que frente al problema surjan tres interrogantes:

- ¿Entiende el entrevistado las preguntas?
- ¿Puede el entrevistado contestar las preguntas?
- ¿Contestará el entrevistado las preguntas?

Aunque no podemos estar plenamente seguros de que la población podrá satisfacer estas exigencias, debemos asegurarnos de que ésta posea los conocimientos adecuados, sobre el tema, que está interesada en respondernos y que sí puede hacerlo.

7.5.2 ¿Cómo redactaremos las preguntas'?

Los textos de investigación abundan en recomendaciones sobre cómo se deben redactar o realizar las preguntas de un cuestionario, pero en la mayoría de los casos las sugerencias son demasiado generales y ambiguas como para tenerlas en cuenta. Muchas de estas recomendaciones pueden ser útiles

si se ensayan previamente, ya que las situaciones y condiciones de las investigaciones pueden cambiar, y un tipo de redacción que puede ser conveniente para un caso, puede no servir para otros. S.L.B. Payne en su obra *The art of Asking Questions* ("El arte de hacer preguntas") sugiere 10 reglas básicas que a su juicio deben caracterizar el tipo de preguntas que se incluyan en un cuestionario. Son las siguientes:

- Se usarán palabras, frases y estilos familiares.
- Se usarán palabras sencillas y frases directas y simples.
- Se irá al grano, sin demasiados detalles minuciosos.
- Se formularán preguntas concisas que no originen respuestas ambiguas.
- Se buscará la precisión y se evitarán las ambigüedades.
- Se será breve.
- Se evitarán los prejuicios y las preguntas sugerentes.
- No se hará ninguna suposición.
- Se será realista y no hipotético.
- No se elaborarán demasiadas reglas.

Pero estas 10 reglas, se pueden reducir a dos reglas básicas:

- *Hay que ser claros* con lo cual se aspira a que las personas entrevistadas o encuestadas entiendan las preguntas con el mismo sentido que les da el investigador.

- *Hay que evitar prejuicios*, lo cual busca asegurar la imparcialidad y la objetividad del investigador y evitar de esta manera toda pregunta que suscite reacciones negativas de parte de las personas encuestadas.

Tomando como punto de referencia estas 10 reglas de Payne, analizaremos algunos criterios y aspectos relacionados con el tema de la redacción de las preguntas, que como veremos pueden tener diferentes significados según los contenidos, tipo de investigación, características de la población y objetivos de ella. Muchas sugerencias son el producto de algunas experiencias personales del autor en este terreno, el cual ha tenido como premisa básica, que la mejor manera de aprender a hacer preguntas es "preguntando".

Familiaridad. Existen algunas diferencias y algunas discrepancias entre los investigadores sobre la necesidad o no de utilizar "palabras familiares" en un cuestionario. Para diversos investigadores estas palabras "familiares" sólo tienen validez como elementos de motivación o de aceptación, pero que no tienen cabida en un cuestionario estandarizado y rigurosamente codificado. Que esta familiaridad sólo es posible en las investigaciones cualitativas, particularmente de tipo antropológico, etnográfico o sociológico, donde se entabla una verdadera conversación entre el investigador y las personas investigadas. En estos casos, especialmente en las comunidades homogéneas, de marcado color local, el lenguaje familiar se puede constituir en un punto de enlace con la población.

Algunos sectores, si bien gustan el trato familiar, donde se prescinde de todo formalismo y el lenguaje es llano, natural y sencillo, en cambio otros exigen una actitud más formal y convencional. Ello va a depender de la condición socioeconómica, cultural, la edad, sexo, etc., de la población.

Términos específicos. Una de las reglas básicas entre los entrevistadores es que las preguntas de un cuestionario deben ser y específicas, y lo "específico", que caracteriza y distingue una cosa de otra, no siempre es posible en la práctica alcanzar estos objetivos. Muchas veces el lenguaje científico y técnico utiliza términos como "concreto" y "específico", los cuales no dan margen a confusiones y ambigüedades, pero que desgraciadamente la población investigada no conoce. Si no es posible una aclaración, es preferible utilizar términos que utilizan cotidianamente la población estudiada.

Ambigüedad. En las investigaciones exploratorias es posible utilizar un lenguaje general y aún ambiguo en la formación de las preguntas, pero tratándose de una encuesta, se deben utilizar preguntas que no se entiendan o interpreten de distintos modos y que pueden dar motivo a dudas y confusión. Muchas veces frases donde se incluyen un concepto positivo y otro negativo, o que se inquiriere una respuesta positiva mediante una pregunta negativa, pueden confundir a muchas personas. Otras veces esta ambigüedad es el resultado de preguntas cerradas que tienen un doble sentido, las cuales pueden dar margen a dos o más respuestas. Sabemos que esta eventualidad de que existan muchas

respuestas a una sola pregunta, sólo es posible en el caso de las preabiertas, donde el régimen de estandarización es menos y severo,

Suposiciones implícitas y explícitas. Con frecuencia las preguntas se estructuran de tal manera que existe una suposición implícita, lo cual es un error, porque de ninguna manera la respuesta se debe sobreentender o está tácita en la pregunta. A juicio de los especialistas la mejor manera de formular una pregunta es hacer explícitas las consecuencias.

Parcialidad. Muchas veces, sin proponérselo, las preguntas de un cuestionario están cargadas de un tono emotivo y que pone al descubierto nuestra consciente o inconsciente subjetividad, donde abundan los conceptos estereotipados, negaciones implícitas o frases emocionales. De ello se deduce que determinadas preguntas pueden viciar las respuestas. Hay que evitar que el presuponer o el predeterminar se conviertan en una norma dominante en las preguntas, de lo contrario se crea una marcada parcialidad en la recolección de datos. En este terreno debe desaparecer cualquier actitud o posición personal o subjetiva que tienda, consciente o inconscientemente, a predeterminar una respuesta en el proceso de la investigación.

Es muy común en algunos investigadores, la tendencia a incluir preguntas que influyen, las cuales se estructuran de manera que da al entrevistado la clave de cómo debe responder.

7.5.3 Una tipología de preguntas

Aunque hay aspectos comunes entre las diversas variantes y tipos de preguntas que tradicionalmente se utilizan en revistas y en las entrevistas y en las encuestas sociales, existe una tipología básica. Veamos las más conocidas en este terreno.

a. Preguntas generales y principales

Esta división tiene mucha importancia en el contexto del ordenamiento y estandarización de las preguntas, ya que

ello nos permite visualizar toda la información general y específica que surgirá en el proceso de recolección de datos. Las preguntas generales nos aportarán datos también generales o sea, toda aquella información relacionada básicamente con las personas estudiadas (realidad socioeconómica, educativa, profesional, edad, sexo, vivienda, etc.). Las preguntas principales tienen relación directa con el tema que se investiga, es decir los contenidos específicos.

Algunos investigadores acostumbran realizar este tipo de preguntas al final, pues el respondiente ya conoce la finalidad del cuestionario y ya no tiene recelo de responder estas preguntas generales. Solamente hay un caso, según éstos, en que no pueden hacer estas preguntas al final. En el muestreo por cuotas es necesario saber de antemano si la persona encaja en la categoría especificada por la cuota.

b. Preguntas basadas en hechos

Como su nombre lo indica, este tipo de preguntas está diseñado para obtener información objetiva de las personas, o sea, antecedentes, medio ambiente, hábitos, gustos, etc., de éstas. Las cuestiones que investiga son concretas y fáciles de precisar y comprobar, o sea, los hechos y *acontecimientos*. Algunas veces este tipo de preguntas se confunden con las generales.

c. Preguntas de acción

Interrogan también sobre una acción concreta que se realiza o se efectuó. Tiene relación con las actitudes o decisiones que toman las personas que responden estas preguntas. Aunque en algunos casos el solicitar a las personas estudiadas que describan acciones o situaciones que han ocurrido, tiene sus riesgos, ya que en boca de las personas pueden ser deformadas o alteradas, en muchas oportunidades no queda otra alternativa que confiar en el testimonio de segundas o terceras personas para controlar esta información.

d. Preguntas de intención

Se trata de plantear situaciones hipotéticas o posibles a las personas estudiadas, por medio de las cuales se busca averiguar lo que una persona haría si eventualmente se dieran esas circunstancias y situaciones. Se busca sondear la opinión de las personas enfrentadas con una posibilidad y no con una realidad. La respuesta es considerada como equivalente a lo haría en el caso concreto. No se pueden tomar como una información objetiva estas respuestas, ya que no hay que olvidar que existe mucha diferencia entre lo que se dice y lo que realmente se hace.

e. Preguntas de opinión

Se diferencian de las preguntas de intención, en que este tipo de preguntas interroga a las personas sobre lo que piensan u opinan sobre algo, y que no harían en tal o cual circunstancia hipotética. Una pregunta de opinión nos exige una respuesta que exprese y refleje claramente nuestra posición, pensamiento personal y opinión sobre el tema o el problema que se inquiere.

Para algunos las opiniones no son otra cosa que las expresiones verbales de las actitudes, y éstas se refieren a la suma total de las inclinaciones, prejuicios, ideas, temores y convicciones acerca de cualquier tema específico.

Técnicamente, las formas más comunes de respuestas se confunden muchas veces con los tipos de cuestionarios que se utilizan en cada caso. Las más comunes son:

Preguntas abiertas: Como su nombre lo indica, se trata de preguntas que posibilitan respuestas libres y no limitadas en su extensión o temática. Este tipo de respuestas les da libertad a las personas para responderlas con sus propias palabras y desaparece toda alternativa que se las limite. Tradicionalmente se utilizan al comienzo de un cuestionario, ya que de esta manera se puede proceder de lo general a lo específico.

Uno de los mayores problemas que enfrenta un cuestionario estructurado sobre este tipo de preguntas, es la dificultad para categorizar las preguntas y tabular las respuestas. Como veremos en el capítulo dedicado a la tabulación, análisis e interpretación de datos, esta limitante ha sido superada parcialmente mediante el sistema que sólo tabula las respuestas y deja de lado las preguntas, ya que en muchos casos, una pregunta abierta puede dar margen a dos o más respuestas. Normalmente las respuestas son tabuladas sobre la base de los contenidos y criterios determinados por las preguntas.

Preguntas dicotómicas: Son las preguntas frente a las cuales existen dos alternativas de respuestas: *Sí o No*. O sea en este caso no hay puntos o posiciones intermedias. Para los investigadores tradicionales son las más fáciles de tabular, ya que simplifica el proceso de la cuantificación en una investigación. Sus limitaciones son obvias: no permiten diversificar el pensamiento y limitan las respuestas a los niveles de dos alternativas polarizadas, y nos aporta una información muy limitada sobre el asunto que se inquiriere.

Preguntas multicotomas o de selección múltiple: Usualmente se les conocen con el nombre de preguntas multicotomas, de selección o elección múltiple. Son preguntas de alternativa fija, ya que la persona sólo tiene la posibilidad de elegir entre cinco opciones. Se le pide al entrevistado que escoja la alternativa más cercana a su posición. Estas pueden ser tanto abiertas como cerradas, ya que una vez seleccionada la alternativa, la persona estudiada tiene la oportunidad de ampliar su respuesta, o sea sustentar o explicar libremente la opción elegida. También esta selección múltiple puede darse en términos de *preguntas con respuestas en abanico*, donde las personas pueden escoger o señalar varias respuestas, u si así lo desean, justificarlas o explicarlas.

También dentro de las variantes de la modalidad de selección múltiple, nos encontramos con las *preguntas de estimación*, que dentro del abanico de respuestas, se introducen en grados o valores de intensidad para un mismo ítem. Es decir, podrían considerárseles como una variante del abanico cerrado, en donde la persona puede elegir la respuesta según el grado de adhesión.

Preguntas semiabiertas y semicerradas: Son tipos de preguntas donde se combinan las modalidades abiertas y cerradas, pero que aspira a beneficiarse con las ventajas que les procuran estas dos modalidades, y neutralizar sus posibles desventajas. Muchos investigadores acostumbran utilizar las preguntas cerradas, pero en cada ítem se les exige a las personas que justifiquen o expliquen sus respuestas, o sea, se les solicita el consabido "por qué",

7.5.4 Secuencia y orden en las preguntas

Anteriormente hemos hecho referencia a las preguntas como unidades aisladas, pero un cuestionario es algo más que una suma indiscriminada de preguntas, es una estructura con características propias y cuyos componentes (las preguntas) ordenarse de acuerdo con criterios lógicos y metodológicos muy precisos. El ordenamiento y la secuencia de un conde preguntas es vital en el momento de tabular, analizar e interpretar la información, porque sin esta condición sería difícil sacar algún tipo de conclusión de un grupo desordenado de respuestas.

Los especialistas nos hablan de un "orden lógico" de las preguntas cuando se debe estructurar el cuestionario, a pesar e no explican la mayoría de las veces qué entienden por lógico. Aunque esta estructuración del cuestionario va a depender en gran medida de los objetivos y necesidades de una investigación, existen algunos principios y categorías lógicas que orientan este ordenamiento de las preguntas, como ejemplo, hacerlo de lo general a lo particular, de lo simple complejo, de lo concreto a lo abstracto, etc. Veamos algunas de estas secuencias evolutivas que se dan en el ordenamiento de estos cuestionarios, las cuales hacen parte de una estructura basada en algunas categorías lógicas:

De lo simple a lo complejo. Se refiere a que va de los contenidos más simples y elementales, hasta las instancias más compuestas y complicadas, de las cuales hacen parte muchos elementos.

De lo particular a lo general (o viceversa). Es una relación que nos señala un desarrollo que va de unas características

que le son propias, exclusivas y concretas a un objeto, hasta aquellas que son propias de muchos objetos singulares. En general se acepta que lo particular contiene lo viceversa, con lo cual se está señalando que ambas categorías coexisten. Los filósofos afirman que lo particular expresa la unidad de lo singular y lo concreto general.

De lo singular a lo universal (o viceversa). Posee características muy parecidas con las anteriores categorías, aunque tiene rasgos propios. Lo singular establece la precisión cualitativa de un objeto, su individualidad, peculiaridad, precisión en el espacio y en el tiempo, etc. Lo universal expresa en primer lugar, alguna propiedad que se repite en todos los fenómenos, un rasgo inherente a los objetivos de una determinada clase.

De lo concreto a lo abstracto. Se aplica el término "concreto" a todo aquello que tiene una realidad completa y actual, a lo preciso y delimitado, y es la realidad material, el mundo de las cosas y de los fenómenos finitos, sensorialmente dados. En cambio lo "abstracto" es la expresión de insuficiencia, de la falta de desenvolvimiento, de carencia de desarrollo, de limitación de sus partes, etc., pero también se aplica a las cosas que no tienen existencia independientemente de otras y sólo pueden concebirse por medio de una operación mental. De ahí que el paso de lo concreto a lo abstracto, en el camino que va de lo real y de lo sensible, a lo ideal y mental.

De lo cuantitativo a lo cualitativo. Tiene relación con los conceptos que buscan caracterizar los fenómenos y los objetos por medio de dos categorías que reflejan importantes aspectos de la realidad. La "calidad" se revela por medio de las propiedades, que individualiza y caracteriza exclusiva y globalmente un objeto o un fenómeno. En cambio la "cantidad" singulariza el objeto o al fenómeno bajo la consideración de su grado de desarrollo o de la intensidad de las propiedades que le son propias, junto con la determinación de su tamaño, volumen, etc. Por regla general, la cantidad suele expresarse por el número, y la calidad, por medio de concepto.

En un cuestionario, la combinación de los aspectos cualitativos y cuantitativos, no tienen otro propósito que constituir un todo único, independientemente de sus diferencias.

No hay que olvidar por otra parte, que un cambio de la cualidad produce el cambio del objeto en otro, un cambio en la cantidad, dentro de ciertos límites, no ocasiona un cambio notorio en el objeto.

¿Qué propósitos tiene el paso evolutivo y progresivo de una categoría a otra en el cuestionario o en cualquier instrumento de recopilación de datos? Se trata de abarcar gradualmente toda la gama de contenidos que deseamos obtener y para lo cual es importante conectar lógicamente los contenidos de un instrumento. El construir un conjunto ordenado de pasos, condiciones y reglas, se constituye un elemento auxiliar muy importante en esta etapa de la recopilación de datos.

Pero el paso progresivo de una categoría a otra no es el único procedimiento para ordenar las preguntas en un cuestionario, ya que también es muy frecuente la técnica que agrupa o integra en clases, series o categorías los diversos contenidos, temas o preguntas de un cuestionario. Usualmente se denomina con el término "clases", a un conjunto finito de que tienen el mismo valor o determinadas características. Las "categorías" son conceptos generales que reflejan las propiedades, facetas y relaciones más generales y esenciales de los fenómenos y de la cognición (tiempo y espacio, cantidad y calidad, forma y contenido, posibilidad y realidad, etc.) y las "series" un conjunto de contenidos y fenómenos que están o se suceden uno tras otro, o sea, una sucesión de valores dispuestos en orden cronológico, de importancia, de generalidad o particularidad, de especificidad, etc.

Esta agrupación y ordenamiento en clases, categorías o series es muy importante en el momento de la tabulación, del análisis e interpretación de datos, ya que nos posibilita trabajar con grupos coherentes y con una temática homogénea. Naturalmente estas instancias deben corresponder a las necesidades propias de la investigación, y más concretamente a las exigencias de los problemas, hipótesis u objetivos, que a la postre son los elementos que determinan el curso o los propósitos de la investigación.

Además de los procedimientos anteriores, se utilizan métodos y técnicas para ordenar las preguntas, y que

hacen parte del tipo de secuencias que se acostumbran usar en estos casos.

- La secuencia de *embudo*, donde cada pregunta sucesiva está relacionada con la anterior y tiene un alcance más estrecho. Sería una variante de la de series.
- La secuencia de *embudo invertida*, donde a las preguntas más estrechas les siguen unas más amplias.

Una de las recomendaciones más comunes que realizan los especialistas del tema, es el hecho de evitar los repentinos y los saltos en los temas y contenidos, ya que ello puede desconcertar y confundir a las personas estudiadas. De ahí la necesidad de utilizar recursos de transición para suavizar la fluidez cuando se cambia de un tema a otro. También debe evitarse que las preguntas anteriores influyan en las respuestas que siguen. Si se obliga consciente o inconscientemente a las personas a adoptar una postura desde el comienzo, ante una cuestión, será muy difícil modificarla posteriormente, ya que se alimenta la predisposición que puede desvirtuar la objetividad de la entrevista o de la encuesta.

7.5.5 Codificación

La "codificación" es definida como un procedimiento técnico por medio del cual los datos de una investigación son categorizados, o sea, los datos sin elaborar son transformados en símbolos, generalmente numéricos, para facilitar su tabulación y análisis. Las categorías que constituyen un código, generalmente no coinciden con las palabras o los términos que los sujetos emplean al responder. De lo dicho resulta claro que la finalidad de la codificación es de facilitar la agrupación de datos, hechos o respuestas.

En el proceso de codificación se deben atender básicamente dos aspectos: el *símbolo* (numérico o no) que se asignará y las *categorías* a las cuales corresponderá este símbolo. Para ello debe existir algún tipo de instrucciones del código, las cuales deberían señalar algunos principios generales, tales como la forma para aclarar dudas, el sistema de enumeración, el método de codificar preguntas de respuesta múltiples, etc.

En general la categorización de los datos complejos es realizada ordinariamente por los codificadores después de recogidos los datos. Este procedimiento permite disponer de tiempo para el análisis y reflexión de todas las alternativas y posibilidades que existen. Pero hay muchos factores que pueden hacer no fiables los juicios de los codificadores. Estos factores pueden surgir de los datos que van a ser categorizados, de la naturaleza, de las categorías que van a ser aplicadas, de los propios codificadores, etc. De ahí la necesidad de hacer legibles los códigos, porque si el codificador no puede descifrar la escritura del entrevistador y observador, o las abreviaturas y símbolos utilizados, la codificación se hace imposible.

Algunas veces el contexto en donde tiene origen y lugar la respuesta o comportamiento, sólo es conocido por los entrevistadores o encuestadores, pero no por los codificadores, por lo tanto, no pueden representarse con exactitud lo que el quiso decir con su respuesta. De ahí la necesidad de que ambos, investigadores y codificadores conozcan los códigos utilizados, o en su defecto se unifiquen en una misma persona estas dos funciones, con lo cual se superarían estos riesgos.

El valor de la categorización de los datos va a depender totalmente de la exactitud de las categorías utilizadas, particularmente en el caso de los cuestionarios de preguntas cerradas. Lo ideal en estos casos, es que estas categorías deben estar bien definidas desde el punto de vista conceptual y deben ser significativas para los propósitos de la investigación. Si el problema está en los contenidos, el proceso de codificación no será fiable.

En los casos de preguntas cerradas el proceso de codificación parece no enfrentarse con mayores problemas, en cambio, en los códigos de mención múltiple cuando el entrevistado de más de una respuesta a una sola pregunta, se enfrenta con múltiples problemas. En estas situaciones se acostumbra codificar todas las respuestas, independientemente del número de sujetos que respondan y de la cantidad de preguntas que se les haga.

Según Guillermo Briones, "la construcción de un código para preguntas abiertas comienza con un análisis del contenido

de las respuestas dadas, con el fin de establecer las categorías más generales que serán codificadas. Desde un punto de vista formal, estas categorías deben constituir un sistema exhaustivo (todas y cada una de las respuestas deben tener ubicación en algunas de las categorías) y excluyente (cada respuesta debe admitir su clasificación, sin dudas, en una sola de las categorías propuestas). "El problema *de clasificar* respuestas a preguntas abiertas no es una solución fácil cuando las personas contestan con diversos grados de generalidad o utilizan diferentes marcos de referencia al contestar. En cualquier situación, sin embargo, la clasificación de las respuestas en categorías debe expresar los objetivos y las necesidades del análisis del estudio, en cuanto al tipo y número de categorías que se van a usar"⁷⁰.

Hemos dejado de lado algunos procedimientos de codificación que se realizan con tarjetas perforadas y su clasificación, de recuento y tabulación efectuados con computadores, ya que ello hace parte de un capítulo de sistematización electrónica que puede ser consultado en textos especializados sobre el tema. Nos hemos limitado sólo a los procedimientos manuales, ya que a la postre nos dan más el asunto. Por otra parte, la valoración o codificación sin el auxilio de máquinas o medios electrónicos, posibilita una mayor libertad, particularmente en la clasificación de las respuestas, ya que podemos formar los grupos que queramos y podemos designar estos grupos por lemas o señalarlos con letras, números o signos gráficos.

Para la codificación es recomendable disponer de una *hoja de codificación* para cada cuestionario, y pasas a ella las respuestas para poder clasificar más fácilmente el material en el recuento de los resultados de los diversos grupo, y evitar que nos saltemos bruscamente algún dato o información al realizar el recuento.

En el proceso de codificación debe existir un plan de *codificación*, que es conveniente llevarlo a la práctica en dos etapas: la primera etapa se elabora junto con el proyecto del

⁷⁰ BRIONES, Guillermo. Obra citada

cuestionario y la segunda en el proceso de valoración o conceptualización. Se trata que a grandes rasgos se debe saber antes de la recolección de datos, qué pasos tienen que darse posteriormente en el análisis o, al menos qué posibilidades queremos dejar abiertas.

¿Cuáles son los signos más utilizados en estos códigos o sistemas convencionales que nos sirven para designar sujetos o factores en una investigación? Los más convencionales son del tipo *numérico, alfabético y alfanumérico*. El primero se refiere a los números, o sea, la expresión de la cantidad en relación con una unidad: dígitos, números romanos, puntos decimales, signos + o —, cardinales, ordinales, etc. Los alfabéticos pueden corresponder a las letras, nombres de las (minúsculas o mayúsculas) del alfabeto latino o griego, etc. Es decir, se pueden combinar las dos anteriores, con lo cual se entraría a utilizar la modalidad alfanumérica.

A estas modalidades podemos agregar una cuarta, que correspondería a un conjunto de signos símbolos convencionales, particularmente gráficos, creados especialmente con este propósito. Es fundamental que exista pertinencia y correspondería entre el proceso de codificación o traducción de estos códigos, ya que de lo contrario las categorías o valores asignados podrían tener significados diferentes en los diversos cuestionarios o entrevistas realizadas. Se debe evitar una mala traducción de un código afecte el significado información obtenida, o en su defecto, la deforme.

7.6 La recopilación documental y bibliográfica

Esta modalidad o técnica en la recopilación de datos parte del capítulo de las fuentes secundarias de datos, o sea aquella información obtenida indirectamente a través de documentos, libros o investigaciones adelantadas por personas ajenas al investigador. Aquí el "documento" no es otra cosa que un testimonio escrito de un hecho pasado o histórico, el cual se diferencia del estudio de campo en que éste se refiere a una fuente de datos directa, y que se obtiene de las personas o del medio donde se generan y se desarrollan los hechos y los fenómenos estudiados. O sea la "recopilación documental" es el acto de reunir un conjunto de

datos e información diferente a través de testimonios escritos con el propósito de darle unidad. El término "recopilar" asocia con el acto de reunir, resumir o compendiar datos escritos diferentes, sino también ordenarlos y clasificarlos.

La recopilación documental y bibliográfica se utiliza preliminarmente en el proceso de elaboración del marco teórico y conceptual de la investigación, ya que por medio de ella se logran reunir los más importantes estudios, investigaciones, datos e información sobre el problema formulado. Y aún antes de elaborar el marco teórico, la presencia de la recopilación documental es importante, ya que ella sirve de punto de partida en la preselección, selección y definición del tema de la investigación. En los tres niveles de información que se manejan en la elaboración del marco teórico, es imprescindible la recopilación documental y bibliográfica, ya que sin ayuda se haría imposible conocer las diversas teorías que existen sobre el tema por otros investigadores o instituciones.

Los diversos tipos y técnicas de investigación documental se asocian con la gran variedad de fuentes documentales que se utilizan en cada caso, entre las cuales hay que destacar:

- Bibliográfica
- Hemerográfica
- Escrita
- Audiográfica
- Videográfica
- Iconográfica
- Cartográfica
- De objetos

a. Bibliográfica

Las técnicas de investigación o de investigación bibliográfica se relacionan con los procedimientos que se usan para obtener datos e información a través de los libros, y en general artículos que se refieren a determinadas materias y temas. Pero independientemente de los libros y documentos que posea personalmente el investigador, no hay duda de que el trabajo

bajo documental se centra en la *biblioteca*, la cual tiene como objetivo principal, conservar, difundir y transmitir conocimientos, particularmente a través de las obras escritas que guarda y conserva. Toda biblioteca que presta servicio al público está clasificada y ordenada para facilitar la consulta, de ahí la necesidad de que el investigador maneje los contenidos y los indicadores de las fichas bibliográficas de una biblioteca, la cual facilitará enormemente la búsqueda de autores, libros e información que se requiera para el estudio. Tradicionalmente las bibliotecas se encuentran clasificadas por autores, materia y títulos, pero algunas más especializadas por tendencia o escuela científica, por países, por año, etc.

Una de las herramientas fundamentales en la recepción y registro de datos secundarios documentales y bibliográficos, particularmente en la biblioteca, es sin lugar a dudas la *ficha*. Esta es una tarjeta que se utiliza para resumir y reportar sintéticamente datos e información sobre el material obtenido en los libros y documentos. Es innegable que nadie está en capacidad de memorizar todos los datos y detalles de una bibliografía sobre un tema determinado, de ahí la necesidad de confeccionar *fichas bibliográficas*, las cuales registran la información básica de esta bibliografía. ¿Qué referencias se incluyen usualmente en una ficha bibliográfica? De acuerdo con las normas del ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas), se incluyen los siguientes elementos:

- Autor
- Título
- Subtitulo
- Fecha de edición
- Lugar de publicación
- Editorial
- Paginación
- Ilustración
- Material acompañante
- Serie

Una ficha bibliográfica se complementa con otro tipo de fichas que amplíen las funciones de la anterior, entre las cuales hay que mencionar la *ficha de contenidos y datos*, dedicada a registrar y a consignar extractos o apartes completos, textuales y resúmenes de libros, ensayos, artículos y periódicos.

Según el ICFES, existen diferencias esenciales entre la ficha bibliográfica y la de contenidos. "Mientras en la primera el criterio selectivo depende, en gran medida de la existencia y la disponibilidad de los libros, artículos o periódicos (obsérvese que esta ficha justamente constata la existencia de tales documentos) y en la segunda, o sea en la de contenidos debe operar un criterio selectivo, fundamentado en los conceptos e hipótesis que han originado la investigación. Es decir, en esta ficha los contenidos, variables e hipótesis han de presidir lo que debe observarse y los datos que deben registrarse, qué datos son pertinentes y cuáles no, qué información es principal y cuál es secundaria"⁷¹.

Estos dos tipos de fichas hacen parte o son incorporados a un *fichero*, un lugar o gaveta en donde se conservan sistemáticamente las fichas, el cual servirá de base para la elaboración de *fichas de trabajo* para el estudio o investigación que se realice, o sea un instrumento que nos permita ordenar y clasificar los datos consultados o recogidos, incluyendo muestras observaciones y críticas.

Si bien hemos hecho mención de algunos elementos fundamentales que participan en la investigación documental y bibliográfica, surgen algunas preguntas al respecto: ¿qué pasos hay que considerar para alcanzar una óptima recopilación bibliográfica? En la práctica no existe un patrón único y definitivo, ya que el procedimiento de trabajo, el tema que se investiga y la propia concepción del investigador sobre el tema, pueden darnos pautas sobre el camino por seguir. Unos de los puntos fundamentales que nos ayudan a definir sobre el tipo de libros que debo consultar y lo que busco en ellos, es sin el lugar a dudas el problema de la investigación, y más específicamente los elementos del problema, y en otros casos variables planteadas.

Los diversos elementos de un problema que no son otra cosa que las referencias *conocidas* y *desconocidas* del problema

⁷¹ MAYOR, Alberto y RODRÍGUEZ, Humberto. Serie: aprender a investigar. Módulo 3. *La recolección de información*. MEN-ICFES Bogotá, 1987.

nos señalan lo que debemos buscar en el campo bibliográfico, particularmente en el instante de elaborar el marco teórico. Se trata aquí de identificar sus fuentes y el área de conocimiento o disciplinas a las cuales pertenecen. La relación entre lo conocido y la incógnita del problema, nos dará pistas y algunas pautas sobre aquella bibliografía que debemos consultar para ampliar el marco de referencia y los datos sobre el problema formulado.

Ello quizá nos está señalando la necesidad de plantearnos las siguientes preguntas en la fase preliminar de este proceso de recopilación: ¿Para qué estamos recopilando esta información? ¿Cuáles son los objetivos específicos de esta revisión bibliográfica? En la práctica sabemos que este tipo de trabajo tiene propósitos muy definidos, entre los cuales cabe mencionar los siguientes:

- Informar acerca de lo que se ha dicho y lo que se dice sobre el tema o problema.
- Proporcionar una orientación inicial que nos permita una mejor formulación y delimitación del problema.
- Evitar la búsqueda de datos e información ya obtenidos: no investigar lo que ya está investigado.

En el desarrollo de este trabajo bibliográfico se plantean dos problemas prácticos que el investigador deberá resolver y clasificar inicialmente: definir las *formas de localización* de las fuentes de información bibliográfica y los *criterios de selección*, o sea qué fuentes pueden proporcionar la información más útil. En general, en este trabajo de recopilación bibliográfica deberemos necesariamente centrar en 4 tipos básicos la información:

- Información primaria
- Información secundaria
- Información referencial y de consulta general
- Información especializada

La *información primaria* nos proporciona documentos originales que tienen relación directa con el tema o el problema planteado. La *información secundaria* nos aporta información

sobre cómo y dónde hallar fuentes primarias (bibliografías de libros, citas bibliográficas textuales o contextuales) La *información referencial o general* se refiere a obras que abarcan temas diversos, dentro de los cuales pueden encontrarse referencias a cuestiones generales o específicas de interés para el investigador (enciclopedias, diccionarios, atlas, guías, tratados o estudios generales, almanaques, anuarios bibliográficos, etc.). Finalmente la *información especializada* que como su nombre lo indica, se trata de aquellas obras que se refieren a un campo o un área muy específica y concreta.

Elaborar una bibliografía, cualquiera que sean las formas de información o fuentes que se utilicen, significa buscar aquello cuya existencia no se conoce todavía. Según Humberto Eco, " el buen investigador es el que está capacitado para entrar en una biblioteca sin tener ni idea sobre un tema y salir de ella sabiendo algo más sobre el mismo"⁷².

No existe ningún tipo de regla que señale el orden que debemos seguir en el proceso de selección de obras que leemos o analizaremos con el propósito de sumar información sobre el tema o el problema. Para detectar una bibliografía básica debemos indagar una amplia gama de obras relacionadas con el tema, las cuales deberemos seleccionar posteriormente, una vez conocidas. El detectar fuentes de información bibliográfica y de información de referencia y consulta es relativamente fácil; lo difícil es seleccionar el material y la información obtenida.

b. Hemerográfica

Hoy día es imposible concebir la vida moderna sin ese flujo impresionante de imágenes, signos escrito o sonoros que bombardean nuestros sentidos, todos ellos provenientes principalmente de los medios de comunicación de masas, que

⁷² ECO, Umberto. *Cómo se hace una tesis*. GEDISA. Buenos Aires 1977.

de una u otra forma se constituyen en los portadores y las correas transmisoras de un mundo preñado de contradicciones sociales, económicas, políticas, culturales y psicológicas. El periódico o la publicación semanal, quincenal o mensual se ha convertido en un registro permanente del pulso de una nación y de un país, de ahí la importancia que tienen los medios de comunicación escrita en el conocimiento de la realidad que aunque manipulada y segregada, tiene acceso a través de sus páginas escritas. Por eso un investigador no puede prescindir de la prensa escrita como fuente de datos e información, y así lo han entendido algunos organismos e instituciones denominadas hemerotecas, que generalmente funcionan como servicio complementario de las bibliotecas, y que coleccionan y conservan los periódicos y revistas que se publican en un país. En Colombia, una de las más importantes hemerotecas que existe es la perteneciente a la Biblioteca "Luis Ángel Arango" del Banco de la República, en Bogotá.

Partiendo del hecho de que esta fuente de información se relaciona específicamente con la hemeroteca y el centro de documentación, surge una pregunta sobre las diferencias que existen entre las dos, a pesar de que ambas tienen por función el conservar las publicaciones periódicas y todo aquel material que se ha publicado en determinados lapsos: diario, mensual, quincenal, trimestral o anual. La hemeroteca tiene como objetivo el conservar, ordenar, adquirir, mantener y hacer circular periódicos y revistas que se publican a nivel local, regional, nacional o internacional. Aquí el investigador tiene acceso directo a estas publicaciones y le corresponde a él buscar la información que desea. En cambio un centro de documentación periódica que tiene por propósito recabar, clasificar y difundir la información de publicaciones periódicas que sean de interés para los investigadores. En general almacena datos e información recogida de publicaciones, la cual clasifica y ordena por tema, autores o por publicación. Esta información se encuentra en forma de recortes o reproducciones multicopiadas, o en su defecto en microfilme o microfichas.

Pero así como existe una ficha bibliográfica que resume y sintetiza información sobre el trabajo bibliográfico, también se acostumbra utilizar una *ficha hemerográfica*, la cual para registrar las publicaciones periódicas. Existen fichas

para registrar información de periódicos, revistas, folletos y obras de consulta periódica.

c. Audiográfica

La radio es un medio de comunicación e información más directa y uno de los medios que más rápida y directamente se pone en contacto con los acontecimientos y la vida de un país, de ahí la importancia que tiene como mecanismo auxiliar de la investigación. El mundo de las noticias, comentarios, entrevistas, reportajes y toda la gama informativa que fluye del sistema radiofónico, puede constituirse en una importante fuente de datos para un investigador, particularmente cuando no se tiene acceso a las fuentes primarias de información. De ahí la importancia que posee para el investigador el contar con una minifonoteca o registro de grabaciones que permitan conservar algunos testimonios sonoros de la realidad que investiga y que posteriormente podrá transcribir al papel.

La audiográfica es una técnica que utiliza la fonoteca o discoteca como herramientas para recopilar, ordenar, clasificar y difundir el material sonoro o grabado. Tradicionalmente la *fonoteca* se la define como el archivo o colección que conserva y registra los siguientes tipos de materiales sonoro;

- Programas radiofónicos grabados.
- Grabaciones en discos o fonogramas.
- Grabaciones en casetes o guardacintas.

Al igual que en el caso de la información bibliográfica y hemerográfica, los investigadores utilizan una ficha para registrar la información audiográfica y que acompaña el registro sonoro de la emisión, radiofónica o cualquier otra que se relacione con este procedimiento. Generalmente estas fichas incluyen los siguientes datos:

- Nombre del programa.
- Nombre de la radiodifusora.
- Hora de transmisión.
- Fecha en que escuchó el programa.
- Periodicidad.

- Localidad y país que hizo el programa
- Otros datos (locutor, productor, breve descripción del contenido, etc.).

También se usa un tipo de ficha para el registro de discos o para guardacintas donde se hayan registrado testimonios diferentes a la radio.

d. Videográfica

El avance alcanzado por los sistemas televisivos y de comunicación espacial, además del desarrollo de una compleja tecnología vinculada a la computación, ha convertido la TV. Y la videogradora en artículos de uso cotidiano en determinados sectores de la población. Hoy día no sólo se encuentran a la vuelta de la esquina tiendas que venden y arriendan videocasetes, sino que algunas instituciones cuentan con valiosas colecciones de videos donde se registran documentos y testimonios que un investigador puede utilizar para sus estudios. El desarrollo de los sistemas de educación a distancia donde se utiliza como medio maestro la TV., ha posibilitado el desarrollo de una tecnología televisiva que hace algunas décadas prácticamente no existía.

Por otra parte, quienes tienen el privilegio de contar con un sistema de videogración, pueden grabar toda una gama inmensa de programas informativos, científicos o técnicos de la T.V. y que pueden constituirse en importantes fuentes secundarias de datos para sus estudios. También existe un tipo de ficha de registro videográfico, la cual sirve para reunir todos los datos relacionados con las películas originales y grabadas de TV. (contenidos, duración, filmación, etc.).

e. Iconográfica

El lenguaje de la imagen es el que más influencia tiene sobre los sentidos del hombre moderno y es muy difícil sustraerse a su influencia e influjo. Los mensajes icónicos estáticos implementados a través de todas las formas de lo gráfico-plástico y de lo fotográfico (xilografía, litografía, fotografía, fotograbado, telefotografía, etc.), son excelentes apoyos a todo tipo de testimonios, registro e información

que pueda ser de utilidad al investigador. Aunque el lenguaje iconográfico posee una gran riqueza comunicativa, es bastante equívoca su forma de actuar en las personas, ya que como sabemos exige del lector un esfuerzo de lectura e interpretación que dependerá de su cultura y capacidad de percepción. Se sabe que una imagen no tiene el mismo valor para cada persona. Pero independientemente de estas limitaciones, no hay duda de que el registro gráfico es una fuente de datos fundamental en cualquier tipo de investigación, particularmente orden cualitativo, ya que muchos antropólogos, etnógrafos o sociólogos utilizan la cámara fotográfica como herramienta de recolección de datos. Por medio del testimonio se puede conservar lo que no se puede hacer por medio de la retina del investigador.

Al igual que en los otros tipos de información, es la iconográfica se utiliza una ficha de registro donde se da toda la información posible sobre el material gráfico o fotográfico que puede reposar en un archivo, museo u otra instancia que sirva para conservar estos materiales. Por ejemplo, los archivos fotográficos de los periódicos y revistas se constituyen en importantes reservas de información, no sólo gráfica sino documental en general.

f. Cartográfica

Aunque esta información bien pudiera incluirse en el capítulo de lo iconográfico, ya que su lenguaje también es la imagen, lo cartográfico tiene características propias como documento de registro, ya que los mapas y las caras geográficas son una representación gráfico-simbólica y para "leerlos e interpretarlos" se requiere el conocimiento y sus propios códigos.

En una investigación donde el campo de trabajo se extiende en una mediana o amplia extensión geográfica, la información cartográfica es fundamental para el investigador, ya que ella por medio de mapas y cartas nos aportan importantes datos sobre la división política y administrativa de un país o región, sobre la realidad orográfica, hidrográfica, climatológica, demográfica, red de comunicaciones, suelos, cultivos, pluviometría, etc.

g. De objetos

En este caso se denomina "documentos-objetos", a todo tipo realizaciones técnicas y artísticas que son utilizadas para estudiar un aspecto de la realidad. Se trata de la cultura material del hombre, o sea todos aquellos objetos contruidos por la mano del hombre o utilizados por él: vestidos, utensilios, instrumentos de trabajo y recreación, obras de arte o artesanía, canciones, signos y símbolos sociales y cotidianos, muebles, etc. Todos estos objetos son reflejo y expresión viva de la cultura de los pueblos, y ellos nos aportan numerosa información sobre su existencia social, cultural, económica, política o educativa. De ahí que los arqueólogos, antropólogos y etnógrafos utilicen todas las formas y variantes de la cultura material como valiosas fuentes de datos.

Toda esta colección de objetos y materiales los encontramos generalmente en los museos, los cuales pueden constituirse en documentos muy valiosos en la actividad investigativa.120