

METODOS CUALITATIVOS DE INVESTIGACION: LOS GRUPOS FOCALES Y EL ESTUDIO DE CASO

Tomás Reyes, Ph.D.

RESUMEN:

La investigación cualitativa ha cobrado popularidad a raíz de los cambios paradigmáticos que se experimentan en la actualidad. Este trabajo expone las bases conceptuales de las cuales se deriva la investigación cualitativa. Diversas técnicas de investigación cualitativa son enumeradas y se examina dos ellas a fondo: los grupos focales y el estudio de caso. El trabajo concluye identificando diversos usos propios del modelo de investigación cualitativa y expone algunos de los supuestos del modelo asociados a asuntos críticos como la validez y la confiabilidad.

INTRODUCCION:

Las maneras de investigar, así como los problemas que se investigan y los resultados del descubrimiento científico varían de acuerdo a los tiempos. En la actualidad, los métodos cualitativos de investigación gozan de prestigio y experimentan una gran popularidad, pero hasta hace poco ese reinado le pertenecía única y exclusivamente al positivismo científico norteamericano y a la medición cuantitativa.

Ese cambio de parecer respecto al modo de hacer ciencia, responde a una multiplicidad de factores de entre los cuales los más sobresalientes son el desarrollo de la tecnología y la insatisfacción que existía con la práctica de abordar el objeto de estudio desde los conceptos, el lenguaje, los valores, los intereses y la perspectiva del investigador.

Contrario a ese enfoque, denominado "ético", la investigación cualitativa exige el reconocimiento de múltiples realidades y trata de capturar la perspectiva del investigado. De acuerdo con Fetterman (1989), la documentación de múltiples perspectivas de la realidad, se considera crucial para entender el porqué la gente piensa y actúa de diferentes formas. Esto no significa que los métodos cuantitativos estén en desuso y que deben ser considerados una equivocación en el desarrollo de la ciencia. Por el contrario, significa el reconocimiento de cómo una metodología más vasta permite descubrir diversas dimensiones del ente de estudio.

En la actualidad la hegemonía de un particular método de investigación priva a los científicos sociales de una variedad de otras estrategias para aproximarse al objeto de estudio que tienen igual reclamo al denominativo de ciencia. No existe lógica alguna que demande un compromiso unilateral con un método de investigación en particular. La dependencia en una base teórica y metodológica exclusivista, le niega al campo de la investigación la vitalidad de otros enfoques que han demostrado ser científicamente desafiantes y de utilidad para los consumidores de la ciencia.

II. LA INVESTIGACION CUALITATIVA

Un grupo de investigadores de varias instituciones prestigiosas como la Graduate School of Public Policy de la Universidad de California en Berkeley, el Institute for Theory and Social Studies of Science en la Universidad de Viena, el Center for Interuniversity Research on Science and Technology, de la Universidad de Québec en Montréal y la Universidade de São Paulo en Brasil sostienen que en la actualidad se experimenta el surgimiento de una forma nueva de producir el conocimiento y, por consiguiente, de hacer ciencia (Gibbons et al., 1994).

Esta nueva forma se caracteriza por operar en un contexto en el que los problemas de investigación no son dictados por una disciplina en particular, sino que emergen dentro de un contexto aplicado. Es decir, en el mundo de las organizaciones y la sociedad de mercado. Además, esa forma nueva de hacer ciencia se caracteriza por ser transdisciplinaria en lugar de mono o multidisciplinaria; es más heterogénea que homogénea; es más multiforme y temporal que jerárquica y permanente; es más responsable socialmente y reflexiva que distanciada de su entorno.

Esta nueva forma no se limita a una metodología positivista de investigación, sino que incorpora los métodos cualitativos desarrollados originalmente en la antropología (Malinovsky, 1922) y la sociología (Douglas, 1970). Posteriormente estos métodos fueron incorporados a la etnometodología (Garfinkel, 1975) y a la etnografía en escenarios organizacionales (Schwartzman, 1993). En la actualidad, los métodos cualitativos se han articulado en un paradigma de orientación fenomenológica que suscribe una perspectiva multicultural y la aceptación de múltiples realidades.

Según ese paradigma, las personas actúan guiadas por sus percepciones individuales y tales acciones tienen consecuencias reales. Por consiguiente, la realidad subjetiva que cada individuo ve, no es menos real que una realidad definida y medida objetivamente (Fetterman, 1989). El investigador cualitativo está interesado en entender y describir una escena social y cultural desde adentro, desde la perspectiva émica. Mientras más cerca llegue el investigador a entender el punto de vista del actor social, mejor la descripción y mejor la ciencia. En esa gestión, el investigador se convierte en una especie de científico y narrador al mismo tiempo.

La investigación cualitativa es la ciencia y el arte de describir un grupo o una cultura. Esta tarea es similar a la de un periodista investigativo que entrevista a personas reconocidas, revisa récords, considera la credibilidad de la opinión de una persona contra la opinión de otra persona, busca los lazos entre intereses especiales y las organizaciones, y escribe la historia para un público concernido así como también para sus colegas profesionales.

A diferencia del periodista investigativo, quien estudia y escribe sobre lo sensacional y lo poco usual, el investigador cualitativo estudia los asuntos cotidianos. Aquellos patrones del comportamiento y el pensamiento humanos que ocurren en el día a día. Los investigadores cualitativos son reconocidos por su capacidad para mantener una mente abierta ante los grupos o culturas que estudian, sin que ello implique falta de rigor científico alguna. Esto no significa que el investigador cualitativo no se aproxima a su objeto de estudio con unas bases conceptuales pensadas. Se dice que los investigadores cualitativos entran al campo de estudio con una mente abierta, no con una mente vacía.

La capacidad de mantener una mente abierta le permite al investigador cualitativo explorar fuentes de datos que no fueron consideradas al momento de diseñar el estudio. Más aún, la investigación cualitativa permite múltiples interpretaciones de la realidad, así como interpretaciones alternativas de los datos a través del tiempo.

La investigación cualitativa es un enfoque particularmente valioso porque problematiza las formas en las que los individuos y los grupos constituyen e interpretan las organizaciones y las sociedades. La investigación cualitativa, además, facilita el aprendizaje de las culturas y las estructuras organizacionales porque le provee al investigador formas de examinar el conocimiento, el comportamiento y los artefactos que los participantes comparten y usan para interpretar sus experiencias (Schwartzman, 1993).

Los métodos cualitativos de investigación han demostrado ser efectivos para estudiar la vida de las personas, la historia, el comportamiento, el funcionamiento organizacional, los movimientos sociales, y las relaciones interaccionales (Strauss & Corbin, 1990).

Jacob (1987, 1988) ha categorizado las diversas tradiciones en la investigación cualitativa en seis orientaciones principales: la etología humana, la psicología ecológica, la etnografía holística, la antropología cognitiva, la etnografía de la comunicación, y el interaccionismo simbólico.

1. La etología humana busca entender la extensión del comportamiento humano. Los datos son recopilados mediante la observación y analizados cuantitativamente.
2. La psicología ecológica enfatiza la interacción de las personas y el ambiente en la producción del comportamiento. Descansa en la observación de datos suplementada con récords de los especímenes.
3. La etnografía holística busca entender el rol de la cultura mediante el empleo de la observación participante. Estos etnógrafos tratan de descubrir y documentar la perspectiva de los participantes.
4. La antropología cognitiva asume que la perspectiva de los participantes está organizada en categorías cognoscitivas o semánticas que le imprimen significado y que están sistemáticamente relacionadas las unas con las otras.
5. La etnografía de la comunicación se centra en datos sobre interacciones verbales y no verbales, descansando en la observación de los participantes y la grabación audiovisual de dichas interacciones.
6. En el interaccionismo simbólico el interés es entender cómo los individuos hacen sentido en su interacción con otros. El énfasis es en las presiones de la significación en la organización social.

Las destrezas que necesita un investigador para realizar una investigación cualitativa son la sensibilidad teórica y social, la habilidad para mantener distancia analítica, destrezas finas de observación, y destrezas poderosas de interacción social. Según Strauss & Corbin (1990), el investigador cualitativo debe ser "conocedor de los datos y la teoría, y al mismo tiempo capaz de escapar los aspectos de su propio trabajo que puedan bloquear la nueva perspectiva, el presentimiento, la intuición, la idea brillante, o la formulación teórica diferente".

III. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

En las ciencias sociales, al igual que en las ciencias naturales, la validez y la confiabilidad son los criterios claves mediante los cuales se puede evaluar una particular metodología. En general, el quehacer científico se ha caracterizado por un discurso de la investigación en el cual la validez es vista como un ingrediente tangible del que si uno puede adquirir una cantidad suficiente, uno ha ganado el juego llamado investigación científica.

Particularmente si dicho ingrediente es adquirido mediante la aplicación de técnicas "apropiadas". Un análisis crítico de la literatura disponible arroja dos conclusiones fundamentales sobre el concepto de validez.

En primer lugar, que hasta el momento la validez ha sido tratada como una variable hipotética de naturaleza correlacional. Esto es, que la validez es un atributo inferido de la correlación que pueda obtenerse entre variables.

Por ejemplo, las puntuaciones de los reactivos de una prueba y otros criterios como la puntuación total de la prueba, las puntuaciones de otras pruebas y alguna otra puntuación que represente un criterio o una conducta.

En segundo lugar, que la validez no es un concepto absoluto, sino que está determinado por el contexto situacional y el uso para el cual se determina la prueba (Cirino, 1984; Cronbach, 1960). En este sentido, más que con un número,

la validez tiene que ver con la verdad, con la fuerza, y con el valor del trabajo científico. La validez es como la integridad, como el carácter, o la calidad de una cosa, que deben ser determinados en relación al propósito y las circunstancias en las que ocurren (Brinberg y McGrath, 1985).

Además de la validez, el otro criterio clave de toda gestión científica es su confiabilidad. En el marco positivista la confiabilidad es expresada en términos de un coeficiente; bien como la correlación entre dos medidas obtenidas de la misma forma, o bien como el error estándar de la medición. Según Anastasi (1988), en su sentido más amplio la confiabilidad indica el grado en el cual las diferencias individuales pueden atribuirse a diferencias verdaderas en las características bajo estudio y el grado en que pueden atribuirse a errores de medición.

El problema con dichas atribuciones es que a pesar de ser construcciones conceptuales, están representadas por datos numéricos que no resultan útiles para conocer la naturaleza de las diferencias individuales observadas, ni a qué variables está asociado el error en la medición. Kirk y Miller (1986), distinguen entre tres tipos de confiabilidad: la confiabilidad quijotesca, la confiabilidad diacrónica y la confiabilidad sincrónica.

- La confiabilidad quijotesca se refiere a las circunstancias en las que un sólo método de observación arroja una medida que no varía
- La confiabilidad diacrónica se refiere a la estabilidad de una observación a través del tiempo
- La confiabilidad sincrónica se refiere a la similaridad de las observaciones dentro de un mismo periodo de tiempo

Al igual que en la investigación cuantitativa, en el marco de la investigación cualitativa, la confiabilidad es la probabilidad de obtener los mismos resultados dentro de un mismo periodo de tiempo, o resultados relacionados a través del tiempo. La diferencia entre la confiabilidad cuantitativa y la confiabilidad cualitativa es que en la primera, la confianza está puesta en un número; mientras que en la segunda, la confianza reside en la apreciación del binomio usuario/investigador.

En fin, la validez y la confiabilidad no son algo que uno pueda adquirir mediante el uso de un conjunto de técnicas particulares, sino un concepto que designa un estado ideal al que debe aspirar todo esfuerzo por descubrir y producir el conocimiento.

IV. METODOLOGIA CUALITATIVA

Con frecuencia se utilizan los términos "método de investigación" y "técnicas de investigación" como sinónimos. En ocasiones esa flexibilidad en el uso del lenguaje ha conducido a algunos a confundir los procedimientos estadísticos con el paradigma cuantitativo. Un método es un concepto que designa la adecuación entre la actividad de investigar y las bases teóricas que sustentan la investigación. Mientras que una técnica de investigación es la herramienta para recopilar datos.

El método o métodos de investigación cualitativa se caracteriza por integrar una variedad de técnicas para obtener información. Una de las técnicas iniciales fue la entrevista no-directiva en la que, contrario a la directiva, el entrevistado tenía un rol activo. El énfasis reside en alinearse con la realidad del entrevistado. Los procedimientos no-directivos se inician con un conjunto de supuestos limitados. Además, las entrevistas no-directivas utilizaban preguntas abiertas y ocurrían dentro de un ambiente que le permitía a los participantes contestar sin límites ni claves sobre las categorías de respuesta que se esperaban (Krueger, 1991).

Contrario a la entrevista directiva, de carácter estructurado y la cual era dominada por el Entrevistador, los acercamientos abiertos le ofrecían al investigado una oportunidad amplia para comentar, para explicar y compartir sus experiencias y sus actitudes (Krueger, 1991). Entre las técnicas de investigación cualitativa conocidas se encuentran las siguientes:

- La Observación Participante
- La Entrevista
- Los Informantes Claves
- Las Biografías
- La Revisión de Documentos Oficiales
- El Estudio de Caso
- Los Grupos Focales
- Los Cuestionarios

Cada técnica tiene la capacidad de modificarse y ajustarse a las necesidades de la investigación. Por ejemplo, la entrevista puede ser grupal, individual, grabada, filmada o escrita. Dos de las técnicas utilizadas con frecuencia son el grupo focal y el estudio de caso.

EL GRUPO FOCAL

El Grupo Focal es una de las técnicas para recopilar información de los métodos cualitativos de investigación. Un grupo focal puede definirse como una discusión cuidadosamente diseñada para obtener las percepciones sobre una particular área de interés (Krueger, 1991).

Los grupos focales están enraizados en una tradición desarrollada a partir de 1930 que intentaba conocer los mundos a través de las personas que los viven. Algunas de las áreas que se han beneficiado del uso de los grupos focales son la Planificación Estratégica, la Identificación de Necesidades, y la Evaluación de Programas.

Para los profesionales que quieren mejorar los programas y la prestación de servicios, los grupos focales pueden proveerles información sobre las percepciones, los sentimientos, y las actitudes de los clientes sobre sus programas (Krueger, 1991). La capacidad de enfocarse en el cliente puede hacer la diferencia entre la capacidad de una empresa para mantenerse o desaparecer del mercado. Los autores Peters y Waterman (1982) atribuyen una parte de la excelencia en las industrias norteamericanas a su capacidad para mantenerse enfocados en los clientes.

Según Krueger (1991), la entrevista de grupo focal funciona porque incide en las tendencias humanas. Las actitudes y las percepciones relacionadas con los productos, los servicios, o los programas que tienen las personas, son desarrollados en parte en su interacción con otras personas. La evidencia de los grupos focales sugiere que las opiniones de un individuo pueden cambiar en el curso de la discusión con otros porque las personas influyen las unas a las otras por medio de sus comentarios. Los analistas de grupos focales pueden descubrir más información sobre cómo dicho cambio ocurrió y la naturaleza de los factores influyentes. De esta manera el científico tiene la posibilidad de influir en el cambio por voluntad propia (Krueger, 1991).

La intención de los grupos focales es promover la autoapertura entre los participantes. Para algunos individuos, la auto-exposición les resulta fácil, natural y cómodo para otros, les resulta difícil e incomoda, porque la auto-exposición requiere confianza, esfuerzo, y coraje (Krueger, 1991).

Los grupos focales se caracterizan por estar constituidos por personas que poseen ciertas características en común que proveen datos o información de naturaleza cualitativa mediante su participación en una discusión enfocada (Krueger, 1991). Estos deben ser lo suficientemente pequeños como para permitir la oportunidad a cada participante de compartir su discernimiento de las cosas, y a la vez lo suficientemente grande como para proveer diversidad de percepciones.

Los procedimientos cualitativos como los grupos focales o las entrevistas individuales, capacitan al investigador para alinearse con el participante y descubrir cómo la persona ve la realidad. Al igual que otros procedimientos de las ciencias sociales, la validez de los grupos focales depende de los procedimientos usados y del contexto donde son usados. Entre las ventajas de los grupos focales están las siguientes:

1. Los grupos focales son socialmente orientados y sitúan a los participantes en situaciones reales y naturales versus las condiciones rígidamente estructuradas de las situaciones experimentales.
2. El formato de las discusiones en los grupos focales le ofrece al Facilitador o Moderador la flexibilidad necesaria para explorar asuntos que no hayan sido anticipados.
3. Los grupos focales poseen validez aparente, la técnica es fácil de entender y los resultados son creíbles para los usuarios de la información.
4. El costo de las discusiones de grupo focal es relativamente bajo.
5. Los grupos focales son ágiles en la producción de sus resultados.
6. Los grupos focales le permiten al investigador aumentar la muestra de estudio sin aumentar dramáticamente el tiempo de investigación.

En Puerto Rico, al igual que en otros mercados, el uso de los grupos focales se ha limitado principalmente al sector de la venta y la publicidad. En algunas excepciones, los grupos focales han sido utilizados para diseñar intervenciones sociales. Por ejemplo, en 1991 la información sobre las causas de la deserción escolar obtenida mediante el uso de grupos focales fue utilizada para diseñar un programa de prevención denominado Retención Escolar Trabajo y Ocupaciones (RETOS). La efectividad del programa se debió, en gran parte, a la precisión con que se identificaron los elementos de riesgo. Es decir, los generadores de la deserción.

EL ESTUDIO DE CASO

El estudio de caso es un examen intensivo de una entidad individual de una categoría o especie. Esta técnica permite la recopilación e interpretación detallada de toda la información posible sobre un individuo, una sola institución, una empresa, o un movimiento social particular.

Los estudios de caso pueden hacer uso de pruebas en las que se emplea una serie de preguntas diseñadas para conocer la entidad bajo estudio. Más aún, cuando se emplean los estudios de caso como técnica de investigación, la meta no consiste únicamente en conocer la entidad a la que se estudia, sino también conocer la categoría que representa.

Los estudios de caso pueden clasificarse en dos tipos: el primero intenta derivar conclusiones generales a partir de un número limitado de casos; el segundo tipo intenta llegar a conclusiones específicas a partir de un solo caso,

debido a la importancia o interés particular de su historia. Yin (1984), distingue tres usos del estudio de caso: el exploratorio, cuyos resultados pueden ser usados como base para formular preguntas de investigación más pecisas o hipótesis que puedan ser probadas; el descriptivo, que intenta describir lo que sucede cuando un producto nuevo es desarrollado o lanzado al mercado; y el explicativo, que facilita la interpretación de las estrategias y procesos que utiliza una compañía en particular.

Este último tipo es sumamente útil para generar teorías, así como para iniciar cambios en una organización. Las observaciones detalladas del estudio de caso permiten estudiar múltiples y variados aspectos con un mismo objeto de examen. Además, el estudio de caso permite examinar cada uno de esos aspectos en relación con los otros, a la vez que verlos dentro de su ambiente total. Esta capacidad de la técnica resulta en una de las ventajas del estudio de caso, la oportunidad que ofrece para desarrollar una visión holística del objeto de estudio.

Otra de las ventajas, y tal vez la más importante, de los estudios de caso es la capacidad que ofrece para aplicar sus resultados. La familiaridad de los gerentes con el lenguaje, los datos y el análisis utilizado en los estudios de caso facilitan el diseño de cualquier intervención. Más aún, la riqueza conceptual y descriptiva de los datos le permite al investigador determinar la aplicabilidad de los hallazgos a sus particulares circunstancias.

Entre las críticas principales señaladas sobre los estudios de caso, como técnica de investigación cualitativa, se encuentran las siguientes: 1) que los estudios de caso no tienen validez estadística, 2) que los estudios de caso pueden utilizarse para generar teorías, pero no para probarlas, y 3) que los estudios de caso no permiten hacer generalizaciones.

Si bien estas críticas parecen lógicas, sólo lo parecen si se miran a través del prisma positivista. Como hemos señalado, la validez científica no descansa en el establecimiento de una correlación sino en la comprensión fundamental de la estructura, los procesos y las fuerzas que mueven al ente de estudio. La capacidad del investigador para adquirir el conocimiento fundamental sobre la organización y sus actores sociales, no descansa en su capacidad para establecer relaciones de causa y efecto, sino en su habilidad para desarrollar un lenguaje común y conceptos apropiados al caso bajo estudio.

Finalmente, la generalización desde una muestra estadística es sólo un tipo de generalización. En la investigación cualitativa la generalización debe abordarse de forma diferente, las posibilidades de generalizar desde un solo caso residen no en lo numeroso, sino en lo abarcador de las medidas (Gummesson, 1991). En ese sentido, la ciencia debe verse como un proceso de descubrimiento continuo que nunca logra alcanzar la verdad última.

V. CONCLUSION

La complejidad del mundo alrededor nuestro demanda una variedad de técnicas de investigación y una disciplina intelectual y metodológica fuerte, no un compromiso con la hegemonía de una sola modalidad de investigación (Foote Whyte, Greenwood, & Lazes, 1990). El paradigma positivista asume la existencia de una realidad objetiva, es deductivo en su enfoque, y establece sus supuestos sobre las relaciones de antemano.

Por el contrario, las investigaciones de orientación cualitativa son inductivas en su enfoque y se realizan con muy pocos supuestos explícitos sobre las relaciones (Fetterman, 1989). Hasta hace poco cuando se habla de métodos cualitativos de investigación, la idea que se formaba en la mente de los escuchas era el uso de un conjunto de técnicas caracterizadas por la ausencia de procedimientos estadísticos. Es decir, la investigación cualitativa significaba cualquier clase de investigación a cuyos hallazgos no se llegaba por medios estadísticos o de cuantificación (Strauss & Corbin, 1990).

En la actualidad la investigación cualitativa es realizada por investigadores en las ciencias sociales y por profesionales de diversos campos, interesados en asuntos relacionados con el comportamiento y el funcionamiento humanos. Esta modalidad de investigación sirve para estudiar organizaciones, grupos, o individuos. Puede ser llevada a cabo por investigadores trabajando en equipo, por colegas trabajando en pareja o por investigadores solitarios. Según Strauss y Corbin (1990), los resultados de la investigación cualitativa pueden usarse para:

- Aclarar e ilustrar hallazgos cuantitativos
- Construir instrumentos de investigación
- Desarrollar política pública
- Evaluar programas
- Proveer información con fines comerciales
- Guiar las prácticas de los profesionales
- Servir a fines políticos
- Servir a fines científicos

La investigación cualitativa representa una nueva forma de pensar y de hacer ciencia. La mayor parte de los investigadores suscriben uno de dos tipos de teoría: el modelo ideal o el modelo materialista. El modelo ideal sugiere que el cambio es el resultado de la actividad mental, los pensamientos y las ideas, mientras que el modelo

materialista sugiere que las condiciones materiales tales como los modos de producción, el dinero, y los recursos ecológicos, son los generadores primarios del cambio.

Según Fetterman (1989), cada modelo tiene aplicación a temas específicos y conduciría a error aplicarlo a problemas que no son apropiados para la investigación cualitativa. Los hallazgos de la investigación cualitativa constituyen una formulación teórica sobre la realidad bajo estudio. Por consiguiente, en lugar de aspirar a reunir un conjunto de números, o un grupo de temas ligeramente relacionados, debe construirse en una teoría que ilumine y sea fiel al área sustantiva del estudio. Lincoln y Guba (1985), proponen cuatro constructos para reflejar más acertadamente los supuestos del paradigma cualitativo: la credibilidad, la transferencia, la confiabilidad y la corroboración.

1. La credibilidad de una investigación es determinada por la precisión con que se identifica y describe el objeto de estudio.
2. La transferencia establece que la responsabilidad de demostrar la aplicabilidad de un conjunto de hallazgos no resta sobre el investigador original, sino sobre el que trata de aplicar dicho conjunto.
3. La confiabilidad de una investigación es determinada por la consistencia de los resultados a través del tiempo y condiciones cambiantes.
4. La corroboración es uno de los pilares del concepto tradicional de objetividad científica.

En resumen, la investigación cualitativa valora las perspectivas de los investigados sobre sus mundos y busca descubrir esas perspectivas; requiere la inmersión del investigador en la vida cotidiana de su objeto de estudio; visualiza la investigación como un proceso interactivo entre el investigador y el investigado; y es principalmente descriptiva y depende de las palabras y los comportamientos de las personas como fuente de datos primarios (Marshall & Rossman, 1989).

Por lo general la investigación cualitativa consta de los siguientes pasos: el diseño, la recopilación de datos, el análisis de datos, y la retroinformación.

El diseño consiste en la formulación de las preguntas de investigación. Estas siempre van a surgir en correspondencia con el uso o aplicación que habrá de hacerse con los resultados. Pueden surgir del interés puramente científico de adelantar el conocimiento, o pueden surgir de la petición de un cliente en específico.

El diseño también incluye la selección de la muestra de estudio y la selección de la metodología a usarse.

Nuevamente tanto la fuente de la petición como la naturaleza de la investigación inciden en el tipo de muestra, así como en las técnicas de investigación a seleccionarse. Además, el diseño considera toda la logística de la investigación como los materiales, el equipo, su duración, los recursos y el costo del proyecto.

La recopilación de datos consiste en las actividades desarrolladas y la administración de las técnicas seleccionadas para recoger la información. La investigación cualitativa siempre se inicia con la inserción del investigador en el entorno estudiado. Tanto en comunidades, como en empresas u otras instituciones, la inserción es un proceso crítico, que tiene que ser negociado, entre el investigador y el investigado.

El análisis de datos consiste en la aplicación de diversos procedimientos para organizar e interpretar la información recopilada de forma tal que arroje un retrato fiel de la realidad según la vive el investigado. Entre los procedimientos utilizados están el análisis de contenido, el análisis semántico y el uso de estadísticas no-paramétricas. Cuando la investigación ha sido solicitada para resolver algún problema de una organización en particular, el análisis de los datos es sumamente crítico porque en ocasiones los hallazgos pueden entrar en conflicto con la política o el estilo administrativo.

La retroinformación se refiere a la forma seleccionada para transmitir los resultados de la investigación. Entre las formas frecuentemente utilizadas se encuentran el informe de investigación, la presentación en foros concernidos, y el diseño de intervenciones destinadas a atender el problema o necesidad que inició la investigación.

Cuando la investigación cualitativa está ligada a problemas o necesidades específicas, el científico se convierte en una especie de investigador/consultor que intenta producir resultados utilizables en situaciones reales. En este sentido, la calidad de la investigación se mide no por su adecuación a un modo particular de ver la ciencia, sino por la contribución que sus resultados hacen a la solución del problema de interés.

REFERENCIAS

- Anastasi, A. (1988). Psychological testing. New York: MacMillan Publishing Company.
- Brinberg, D. & McGrath, J.E. (1985). Validity and the research process. Beverly Hills; California: Sage.
- Cirino, Gerena G. (1984). Introducción al desarrollo de pruebas escritas. Rí Piedras: Editorial Bohío.
- Cronbach, L. J. (1960). Essentials of psychological testing. New York: Harper & Row.
- Douglas, J. D. (1970). Understanding everyday life. Chicago: Aldine.
- Marshall, C.; Rossman, G.B. (1989). Designing qualitative research. Beverly Hills; California: Sage.
- Fetterman, D.M. (1989). Ethnography step by step. Beverly Hills; California: Sage.
- Garfinkel, H. (1975). The origins of the term ethnomethodology. En R, Turner (Ed.) Ethnography: Selected readings. Middlesex, England: Penguin.

Gibbons, M.; Limoges, C.; Nowotny, H.; Schwartzman, S.; Scott, P. & Trow, M. (1994). The new production of knowledge: The dynamics of science and research in contemporary societies. Beverly Hills; California: Sage.

Gummesson, E. (1991). Qualitative methods in management research. Beverly Hills; California: Sage.

Jacob, E. (1987). The traditions of qualitative research: A Review. Review of Educational Research, 51, 1-50.

Jacob, E. (1988). Clarifying qualitative research: A focus on traditions. Educational Researcher, 17, 16-24.

Kirk, J. & Miller, M.L. (1986). Reliability and validity in qualitative research. Beverly Hills; California: Sage.

Krueger, R.A. (1991). Focus groups: A practical guide for applied research. Beverly Hills; California: Sage.

Lincoln, Y.; Guba, E. (1985). Naturalistic inquiry. Beverly Hills; California: Sage.

Malinowsky, B. (1922). Argonauts of the western pacific. London: Routledge.

Schwartzman, H.B. (1993). Ethnography in organizations. Beverly Hills; California: Sage.

Strauss & Corbin, (1990). Basic qualitativ