

Paidós
Básica



S.J. Taylor | R. Bogdan
Introducción a los
métodos cualitativos
de investigación

Paidós Básica

Últimos títulos publicados:

7. K. R. Popper - *Conjeturas y refutaciones. El desarrollo del conocimiento científico*
8. M. Mead - *Sexo y temperamento*
9. L. A. White - *La ciencia de la cultura*
10. F. M. Cornford - *La teoría platónica del conocimiento*
11. E. Jaques - *La forma del tiempo*
12. L. A. White - *Tecnología medieval y cambio social*
13. C. G. Hempel - *La explicación científica*
14. P. Honigshcim - *Max Weber*
15. R. D. Laing y D. G. Cooper - *Razón y violencia*
16. K. Ogden e I. A. Richards - *El significado del significado*
17. D. I. Slobin - *Introducción a la psicolingüística*
18. M. Deutsch y R. M. Kcauss - *Teorías en psicología social*
19. H. Gerth y C. Wright Mills - *Carácter y estructura social*
20. C. L. Stevenson - *Ética y lenguaje*
21. A. A. Moles - *Sociodinámica de la cultura*
22. C. S. Nino - *Ética y derechos humanos*
23. G. Deleuze y F. Guattari - *El Anti-Edipo*
24. C. S. Kirk - *El mito. Su significado y funciones en la Antigüedad y otras culturas*
25. K. W. Deutsch - *Los nervios del gobierno*
26. M. Mead - *Educación y cultura en Nueva Guinea*
27. K. Lorenz - *Fundamentos de la etología*
28. G. Clark - *La identidad del hombre*
29. J. Kegan - *Filosofía de la imaginación*
30. G. S. Kirk - *Los poemas de Homero*
31. M. Austin y P. Vidal-Naquet - *Economía y sociedad en la antigua Grecia*
32. B. Russell - *Introducción a la filosofía matemática*
33. G. Duby - *Europa en la Edad Media*
34. C. Lévi-Strauss - *La alfarera celosa*
35. J. W. Vander Zanden - *Manual de psicología social*
36. J. Piaget y otros - *Construcción y validación de las teorías científicas*
37. S. J. Taylor y R. Bogdan - *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*
38. H. M. Feinstein - *La formación de William James*
39. H. Gardner - *Arte, mente y cerebro*
40. W. H. Newton-Smith - *La racionalidad de la ciencia*
41. C. Lévi-Strauss - *Intropología estructural*
42. I. Festinger y D. Katz - *Los métodos de investigación en las ciencias sociales*
43. R. Arrillaga Torrens - *La naturaleza del conocer*
44. M. Mead - *Experiencias personales y científicas de una antropóloga*
45. C. Lévi-Strauss - *Tristes trópicos*
46. G. Deleuze - *Lógica del sentido*
47. R. Wuthnow - *Análisis cultural*
48. G. Deleuze - *El pliegue*
49. R. Rorty, J. B. Schneewind y Q. Skinner - *La filosofía en la historia*
50. J. Le Goff - *Pensar la historia*
51. J. Le Goff - *El orden de la memoria*
52. S. Toulmin y J. Goodfield - *El descubrimiento del tiempo*
53. P. Bourdieu - *La ontología política de Martin Heidegger*
54. R. Rorty - *Contingencia, ironía y solidaridad*
55. M. Cruz - *Filosofía de la historia*
56. M. Blanchot - *El espacio literario*
57. T. Todorov - *Crítica de la crítica*
58. H. White - *El contenido de la forma*

S.J. Taylor y R. Bogdan

Introducción a los métodos cualitativos de investigación

La búsqueda de significados



ediciones
PAIDÓS

Barcelona
Buenos Aires
México

Título original: *Introduction to Qualitative Research Methods.*

The Search for Meanings

Publicado en inglés por John Wiley and Sons, Nueva York

Traducción de Jorge Piatigorsky

Cubierta de Mario Eskenazi y Pablo Martín

INDICE

PREFACIO	11
----------------	----

1. INTRODUCCION. IR HACIA LA GENTE	15
Una nota sobre la historia de los métodos cualitativos.	17
Metodología cualitativa	19
Teoría y metodología.	23

Primera parte

Entre la gente.

Cómo realizar investigación cualitativa

2. LA OBSERVACION PARTICIPANTE. PREPARACION DEL TRA- BAJO DE CAMPO	31
Diseño de la investigación	31
Selección de escenarios	36
Acceso a las organizaciones	37
Acceso a los escenarios públicos y cuasi públicos	39
Acceso a escenarios privados	41
¿Qué se les dice a porteros e informantes?	42
Recolección de datos	45
Investigación encubierta	46
3. LA OBSERVACION PARTICIPANTE EN EL CAMPO	50
La entrada en el campo	50
La negociación del propio rol	53
El establecimiento del <i>rapport</i>	55
Participación	58
Informantes claves	61
Relaciones de campo difíciles	63
Tácticas de campo	65

1.ª reimpresión en España, 1992

Quedan rigurosamente prohibidos, sin la autorización escrita de los titulares del "Copyright", bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, y la distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo públicos.

© 1981 by John Wiley and Sons, Inc., Nueva York

© de todas las ediciones en castellano.

Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Mariano Cubi, 92 - 08021 Barcelona

y Editorial Paidós, SAICF,

Defensa, 399 - Buenos Aires.

ISBN: 84-7509-816-9

Depósito legal: B-24.925/1992

Impreso en Nova-Gráfik, S.A.,

Puigcerdà, 127 - 08019

Impreso en España - Printed in Spain

Formulando preguntas	69
El aprendizaje del lenguaje	72
Notas de campo	74
Sugerencias para recordar palabras y acciones	75
Grabación y toma de notas en el campo	79
La forma de las notas	81
Comentarios del observador	82
Descripciones de escenarios y actividades	84
Descripciones de personas	86
Registro de detalles accesorios del diálogo	88
Registro de las propias observaciones y acciones	88
Registro de lo que no se comprende	89
Los límites de un estudio	89
Retirada del campo	90
Triangulación	91
La ética en el campo	94
4. LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD	100
Tipos de entrevistas	100
Optando por entrevistar	104
La selección de informantes	108
Aproximación a los informantes	111
El comienzo de las entrevistas	114
La guía de la entrevista	119
La situación de entrevista	119
El sondeo	123
Controles cruzados	125
Las relaciones con los informantes	128
Entrevistas grabadas	130
El diario del entrevistador	131
5. DESCUBRIENDO METODOS	133
Destrozando el "mundo del sentido común de la vida cotidiana": Harold Garfinkel	135
Los impostores: D. L. Rosenhan y otros	136
Entrevistas grupales	139
Documentos personales	140
Palabras e imágenes: Michael Lesy	142
Métodos no intrusivos	145
Fotografía y metodología	147
Registros oficiales y documentos públicos	149
6. EL TRABAJO CON LOS DATOS. ANALISIS DE LOS DATOS EN LA INVESTIGACION CUALITATIVA	152
Estudios descriptivos y teóricos	152
Desarrollo y verificación de la teoría	154

Análisis en progreso	158
El trabajo con los datos	159
La construcción de historias de vida	174

Segunda parte

La redacción de los informes

7. LA PRESENTACION DE LOS HALLAZGOS	179
Lo que se le debe decir a los lectores	180
Una nota sobre el escribir	183
La presentación de los hallazgos: estudios selectos	185
8. EL QUE ES JUZGADO, NO LOS JUECES. UNA VISION DESDE ADENTRO DEL RETARDO MENTAL	188
Una visión desde adentro	189
Conclusión	198
9. SEA HONESTO PERO NO CRUEL. LA COMUNICACION ENTRE LOS PROGENITORES Y EL PERSONAL EN UNA UNIDAD NEONATAL	202
Introducción	202
Método y procedimiento	205
El contexto de la comunicación en unidades neonatales	207
Conclusión	226
10. QUE COMAN PROGRAMAS. LAS PERSPECTIVAS DEL PERSONAL Y LOS PROGRAMAS EN LAS SALAS DE LAS ESCUELAS ESTADUALES	230
"Ellos no saben realmente cómo es": perspectivas respecto de los superiores	232
Perspectivas sobre el trabajo: "Un empleo es un empleo"	235
Perspectivas sobre los internados: "grados bajos", "rechazos" y "delincuentes"	237
La fraternidad en el fondo	241
Los programas innovadores	241
Conclusión	246
11. POLITICA NACIONAL Y SIGNIFICADO SITUADO. EL CASO DEL HEAD START Y LOS DISCAPACITADOS	247
Encuesta previa	249
Definiciones oficiales	249
Reacciones del personal	250
En busca de los severamente discapacitados	250
Trazando los límites	251

Efectos de la rotulación	252
Lo que modificó el mandato	253
Conclusión	254
12. DEFENDIENDO ILUSIONES. LA LUCHA DE LA INSTITUCION POR LA SUPERVIVENCIA	257
El ataque desde afuera	261
La transformación simbólica de las instituciones	265
El manejo de las relaciones con el mundo exterior	270
Conclusión	282
13. COMENTARIO FINAL	284
APENDICE. NOTAS DE CAMPO	288
BIBLIOGRAFIA	301

PREFACIO

En el prefacio a la primera edición de este libro afirmamos que la década pasada fue testigo de un creciente interés en el lado subjetivo de la vida social, es decir, en el modo en que las personas se ven a sí mismas y a su mundo. Escribimos entonces que este interés requería métodos descriptivos y holísticos: métodos cualitativos de investigación.

Desde la publicación de la primera edición, en 1975, el interés en el estudio de los significados y perspectivas sociales mediante métodos cualitativos ha seguido siendo fuerte. Por cierto, los enfoques cualitativos de la investigación están teniendo una aceptación de la que nunca disfrutaron antes. Existen ahora periódicos exclusivamente dedicados a informar sobre estudios cualitativos. Un creciente número de libros y artículos abordan los temas de la investigación de campo, la fotografía y otros métodos cualitativos. En educación, asistencia social, evaluación y campos aplicados, los métodos cualitativos están exigiendo una atención seria. La investigación cualitativa está llegando a la mayoría de edad.

Este libro trata sobre *cómo conducir* la investigación cualitativa. Existen algunas obras excelentes sobre enfoques cualitativos específicos, en especial la observación participante, la narración personal perspicaz de investigadores de campo, y tratados sobre los basamentos teóricos de la investigación cualitativa. Pe-

ro ellas no proporcionan a quienes no están familiarizados con los métodos cualitativos una introducción adecuada, una perspectiva general de la gama de enfoques diferentes ni una guía sobre el modo de conducir realmente un estudio. La finalidad de este libro es cubrir esas carencias.

El libro se basa en nuestra propia experiencia como investigadores, en nuestra perspectiva teórica (de la cual surge el modo en que concebimos nuestra interacción con las personas de nuestra sociedad), en nuestros conocimientos culturales acerca de cómo actuar en la vida cotidiana, y en nuestro sentido ético. También hemos recurrido extensamente a relatos directos de otros investigadores y a varios de los escritos recientemente publicados que ponen en cuestión las concepciones tradicionales del trabajo de campo.

Esta obra contiene una introducción y dos partes principales. La introducción trata sobre los métodos cualitativos en general y la tradición teórica subyacente en la investigación cualitativa. La primera parte contiene un enfoque del tipo "cómo hacerlo". Los capítulos 2 y 3 tratan sobre la observación participante. En el capítulo 4 examinamos la entrevista en profundidad. El capítulo 5 considera una gama de enfoques creativos de la investigación cualitativa. El capítulo 6 describe el análisis de datos en la investigación cualitativa.

En la segunda parte pasamos a la presentación de resultados de la investigación cualitativa. Después de una breve introducción, incluimos una cierta cantidad de artículos basados en los métodos descriptos en la primera parte. Muchos de los ejemplos utilizados en la primera parte provienen de los estudios sobre los que se informa en la segunda. Todos estos artículos son de nuestra autoría. Los presentamos porque ilustran algunos de los modos en que se pueden asentar por escrito los resultados de la investigación. También los hemos elegido para aferrar el interés y la imaginación de los recién llegados al campo de la investigación cualitativa.

Debemos algunas palabras de agradecimiento a quienes nos han ayudado. Queremos agradecer a los numerosos colegas que a lo largo de los años contribuyeron directa o indirectamente a la realización de este libro, en especial a Burton Blatt, Douglas Biklen, Blanche Geer, Betsy Edinger, Stan Searl, Janet Bogdan, Irwin Deutscher, Bill McCord, Michael Baizerman, Seymour Sarason, y nuestros amigos del *Center on Human Policy*. También agradecemos a las numerosas personas que trabajaron con nosotros en la realización de investigaciones cualitativas. A muchas de ellas

se las consideraba estudiantes, pero también fueron nuestros maestros. Agradecemos especialmente a Sue Smith-Cunnien por su autorización para que incluyéramos fragmentos de sus notas de campo en el capítulo 3. También queremos agradecer a Dianne Ferguson por sustraer tiempo a sus estudios y muchas otras actividades para ayudarnos en la preparación del manuscrito, y a Helen Timmins por su apoyo general. Finalmente, agradecemos a Herb Reich, de John Wiley & Sons, por alentarnos a escribir este libro.

Steve J. Taylor
Robert Bogdan

*Syracuse, Nueva York
Setiembre de 1984*

Capítulo 1

INTRODUCCION IR HACIA LA GENTE

El término *metodología* designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas. En las ciencias sociales se aplica a la manera de realizar la investigación. Nuestros supuestos, intereses y propósitos nos llevan a elegir una u otra metodología. Reducidos a sus rasgos esenciales, los debates sobre metodología tratan sobre supuestos y propósitos, sobre teoría y perspectiva.

En las ciencias sociales han prevalecido dos perspectivas teóricas principales (Bruyn, 1966; Deutscher, 1973). La primera, el *positivismo*, reconoce su origen en el campo de las ciencias sociales en los grandes teóricos del siglo XIX y primeras décadas del XX, especialmente August Comte (1896) y Emile Durkheim (1938, 1951). Los positivistas buscan los *hechos* o *causas* de los fenómenos sociales con independencia de los estados subjetivos de los individuos. Durkheim (1938, pág. 14) afirma que el científico social debe considerar los hechos o fenómenos sociales como "cosas" que ejercen una influencia externa sobre las personas.

La segunda perspectiva teórica principal que, siguiendo a Deutscher (1973), describimos como *fenomenológica*, posee una larga historia en la filosofía y la sociología (Berger y Luckmann, 1967; Bruyn, 1966; Husserl, 1913; Psathas, 1973; Schutz, 1962,

1967).¹ El fenomenólogo quiere *entender* los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. Examina el modo en que se experimenta el mundo. La realidad que importa es lo que las personas perciben como importante. Jack Douglas (1970b, pág. ix) escribe:

Las "fuerzas" que mueven a los seres humanos como seres humanos y no simplemente como cuerpos humanos... son "materia significativa". Son ideas, sentimientos y motivos internos.

Puesto que los positivistas y los fenomenólogos abordan diferentes tipos de problemas y buscan diferentes clases de respuestas, sus investigaciones exigen distintas metodologías. Adoptando el modelo de investigación de las ciencias naturales, el positivista busca las causas mediante métodos tales como cuestionarios, inventarios y estudios demográficos, que producen datos susceptibles de análisis estadístico. El fenomenólogo busca comprensión por medio de métodos cualitativos tales como la observación participante, la entrevista en profundidad y otros, que generan datos descriptivos. En contraste con lo que ocurre en el caso de las ciencias de la naturaleza, el fenomenólogo lucha por lo que Max Weber (1968) denomina *verstehen*, esto es, comprensión en un nivel personal de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de la gente.

Este libro trata sobre la metodología cualitativa: sobre cómo recoger datos descriptivos, es decir, las palabras y conductas de las personas sometidas a la investigación. Su tema es el estudio fenomenológico de la vida social.

No estamos afirmando que los positivistas no puedan emplear métodos cualitativos para abordar sus propios intereses investigativos. Así, Durkheim (1915) utilizó abundantes datos descriptivos recogidos por antropólogos como base para su tratado *The Elementary Forms of Religious Life*. Lo que decimos es que este

¹Lo mismo que Deutscher (1973), empleamos el término fenomenología en sentido amplio para designar una tradición de las ciencias sociales preocupada por la comprensión del marco de referencia del actor social. Psathas (1973) y Bruyn (1966) proporcionan una buena visión general de los orígenes de esta tradición. Algunos sociólogos utilizan la palabra con un sentido más estrecho, con relación a la escuela europea de pensamiento filosófico representada por los escritos de Alfred Schutz (1967). Heap y Roth (1973) sostienen que se ha perdido el significado original de la palabra.

libro no se propone la búsqueda de las causas sociales y que en ese tema no reside nuestro interés investigativo.

Volveremos a considerar la perspectiva fenomenológica en este capítulo, pues ella está en el núcleo de esta obra. Es la perspectiva que guía nuestra investigación.

UNA NOTA SOBRE LA HISTORIA DE LOS METODOS CUALITATIVOS

La observación descriptiva, las entrevistas y otros métodos cualitativos son tan antiguos como la historia escrita (Wax, 1971). Wax señala que los orígenes del trabajo de campo pueden rastreadse hasta historiadores, viajeros y escritores que van desde el griego Heródoto hasta Marco Polo. Pero sólo a partir del siglo XIX y principios del XX lo que ahora denominamos métodos cualitativos fueron empleados conscientemente en la investigación social.

El estudio de Frederick LePlay de 1855 sobre familias y comunidades europeas representa una de las primeras piezas auténticas de observación participante (Bruyn, 1966). Robert Nisbet (1966) escribe que el trabajo de LePlay constituye la primera investigación sociológica "científica":

Pero *The European Working Class* es una obra que pertenece sin dudas al campo de la sociología, la primera obra sociológica auténticamente científica del siglo... Por lo general se considera que *Suicide* de Durkheim es la primera obra científica de sociología, pero en nada empaña el logro de Durkheim la observación de que en los estudios de LePlay sobre parentesco y tipos de comunidad europeos se encuentra un esfuerzo muy anterior de la sociología europea por combinar la observación empírica con la extracción de inferencias esenciales, y por hacerlo reconocidamente dentro de los criterios de la ciencia.

En antropología, la investigación de campo hizo valer sus méritos hacia principios del siglo. Boas (1911) y Malinowski (1932) establecieron el trabajo de campo como un esfuerzo antropológico legítimo. Como lo señala Wax (1971, págs. 35-36), Malinowski fue el primer antropólogo profesional que proporcionó una descripción de su enfoque investigativo y un cuadro del trabajo de campo. Quizás debido a la influencia de Boas y Malinowski, en los círculos académicos la investigación de campo o la observación participante ha continuado siendo asociada con la antropología.

Sólo podemos especular acerca de las razones por las cuales los métodos cualitativos fueron tan prontamente aceptados por

los antropólogos y tan fácilmente ignorados por los sociólogos. El *Suicide* de Durkheim, que equiparó análisis estadístico con sociología científica, ha tenido gran influencia y proporcionó un modelo de investigación a varias generaciones de sociólogos. Habría sido difícil para los antropólogos emplear técnicas de investigación tales como los cuestionarios de relevamiento y las estadísticas demográficas que desarrollaron Durkheim y sus predecesores. Es obvio que no se puede entrar en una cultura tribal y pedir el registro de entradas de una seccional de policía o administrar un cuestionario. Además, mientras que los antropólogos no han estado familiarizados con la vida cotidiana de las culturas que estudiaban, y por lo tanto ella les interesaba profundamente, con toda probabilidad los sociólogos daban por sobreentendido que ya sabían lo bastante sobre la vida diaria de las personas de su propia sociedad como para decidir qué mirar y qué preguntas hacer.

Pero los métodos cualitativos tienen una rica historia en la sociología norteamericana, incluso aunque hasta el momento no hayan sido objeto de una amplia aceptación. El empleo de métodos cualitativos se divulgó primero en los estudios de la "Escuela de Chicago" en el período que va aproximadamente de 1910 a 1940. Durante ese lapso, investigadores asociados con la Universidad de Chicago produjeron detallados estudios de observación participante sobre la vida urbana (Anderson, *The Hobo*, 1923; Cressey, *The Taxi-Dance Hall*, 1932; Thrasher, *The Gang*, 1927; Wirth, *The Ghetto*, 1928; Zorbaugh, *The Gold Coast and the Slum*, 1929); ricas historias de vida de criminales y delincentes juveniles (Shaw, *The Jack-Roller*, 1966; Shaw, *The Natural History of a Delinquent Career*, 1931; Shaw y otros, *Brothers in Crime*, 1938; Sutherland, *The Professional Thief*, 1937) y un estudio clásico sobre la vida de los inmigrantes y sus familias en Polonia y los Estados Unidos basado en documentos personales (Thomas y Znaniecki, *The Polish Peasant in Europe and America*, 1918-1920). Antes de la década de 1940, quienes se consideraban estudiosos de la sociedad ya estaban familiarizados con la observación participante, la entrevista en profundidad y los documentos personales.

Por importantes que fueran estos primeros estudios, el interés en la metodología cualitativa declinó hacia el final de la década de 1940 y principios de la de 1950, con la preeminencia creciente de *grandes teorías* (por ejemplo, Parsons, 1951) y de los métodos cuantitativos. Todavía hoy es posible graduarse en socio-

logía sin haber escuchado nunca la expresión "documentos personales".

Desde la década de 1960 resurgió el empleo de los métodos cualitativos. Se han publicado tantos estudios vigorosos y profundos basados en estos métodos (por ejemplo Becker, 1963; Goffman, 1961) que ha sido imposible restarles importancia. Lo que alguna vez fue una tradición oral de investigación cualitativa, ha quedado registrado en monografías (Lofland, 1971, 1976; Schatzman y Strauss, 1973; Van Maanen y otros, 1982) y compilaciones (Emerson, 1983; Filstead, 1970; Glazer, 1972; McCall y Simmons, 1969; Shaffir y otros, 1982). También se publicaron libros que examinan los fundamentos filosóficos de la investigación cualitativa (Bruyn, 1966), relacionan los métodos cualitativos con el desarrollo de la teoría (Glaser y Strauss, 1967) y contienen relatos personales de las experiencias de los investigadores en el campo (Douglas, 1976; Johnson, 1975; Wax, 1971). Hay incluso periódicos dedicados a la publicación de estudios cualitativos (*Urban Life*, *Qualitative Sociology*).

Los enfoques de sociólogos, antropólogos, psicólogos y otros estudiosos dedicados a la investigación cualitativa actualmente son sorprendentemente similares (Emerson, 1983). Por cierto, a veces es difícil, si no imposible, distinguir entre la antropología cultural y la sociología cualitativa. Así, la sociología emplea términos como *etnografía* y *cultura*, que poseen una clara resonancia antropológica; antropólogos como Spradley (1979, 1980) adoptan el interaccionismo simbólico (una perspectiva sociológica) como marco teórico. El estudio "antropológico" de Liebow (1967) titulado *Tally's Corner*, no difiere de los estudios "sociológicos" de Whyte (1955), *Street Corner Society*, y Suttles (1968), *The Social Order of the Slum*. Análogamente, Coles (1964, 1971) y Cottle (1972, 1973), ambos psicólogos, podrían ser considerados sociólogos o antropólogos. Nuestra descripción de la investigación cualitativa refleja la tradición sociológica; la mayor parte de las obras que citamos y de los ejemplos que utilizamos provienen de la sociología. No obstante, lo que decimos en los capítulos siguientes se aplica en general a la investigación cualitativa, con independencia de la disciplina del investigador.

METODOLOGIA CUALITATIVA

La frase *metodología cualitativa* se refiere en su más amplio sen-

tido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. Como lo señala Ray Rist (1977), la metodología cualitativa, a semejanza de la metodología cuantitativa, consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos. Es un modo de encarar el mundo empírico:

1. *La investigación cualitativa es inductiva.* Los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. En los estudios cualitativos los investigadores siguen un diseño de la investigación flexible. Comienzan sus estudios con interrogantes sólo vagamente formulados.

2. *En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo.* El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se hallan.

3. *Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio.* Se ha dicho de ellos que son naturalistas. Es decir que interactúan con los informantes de un modo natural y no intrusivo. En la observación participante tratan de no desentonar en la estructura, por lo menos hasta que han llegado a una comprensión del escenario. En las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Aunque los investigadores cualitativos no pueden eliminar sus efectos sobre las personas que estudian, intentan controlarlos o reducirlos a un mínimo, o por lo menos entenderlos cuando interpretan sus datos (Emerson, 1983).

4. *Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.* Para la perspectiva fenomenológica y por lo tanto para la investigación cualitativa es esencial experimentar la realidad tal como otros la experimentan. Los investigadores cualitativos se identifican con las personas que estudian para poder comprender cómo ven las cosas. Herbert Blumer (1969, pág. 86) lo explica como sigue:

Tratar de aprehender el proceso interpretativo permaneciendo distanciado como un denominado observador "objetivo" y rechazando el rol de uni-

dad actuante, equivale a arriesgarse al peor tipo de subjetivismo: en el proceso de interpretación, es probable que el observador objetivo llene con sus propias conjeturas lo que le falte en la aprehensión del proceso tal como él se da en la experiencia de la unidad actuante que lo emplea.

5. *El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.* Tal como lo dice Bruyn (1966), el investigador cualitativo ve las cosas como si ellas estuvieran ocurriendo por primera vez. Nada se da por sobrentendido. Todo es un tema de investigación.

6. *Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas.* Este investigador no busca "la verdad" o "la moralidad" sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas. A todas se las ve como a iguales. Así, la perspectiva del delincuente juvenil es tan importante como la del juez o consejero; la del "paranoide", tanto como la del psiquiatra.

En los estudios cualitativos, aquellas personas a las que la sociedad ignora (los pobres y los "desviados") a menudo obtienen un foro para exponer sus puntos de vista (Becker, 1967). Oscar Lewis (1965, pág. xii), celebre por sus estudios sobre los pobres en América latina, escribe: "He tratado de dar una voz a personas que raramente son escuchadas".

7. *Los métodos cualitativos son humanistas.* Los métodos mediante los cuales estudiamos a las personas necesariamente influyen sobre el modo en que las vemos. Cuando reducimos las palabras y actos de la gente a ecuaciones estadísticas, perdemos de vista el aspecto humano de la vida social. Si estudiamos a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad. Aprendemos sobre conceptos tales como belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración y amor, cuya esencia se pierde en otros enfoques investigativos. Aprendemos sobre "...la vida interior de la persona, sus luchas morales, sus éxitos y fracasos en el esfuerzo por asegurar su destino en un mundo demasiado frecuentemente en discordia con sus esperanzas e ideales" (Burgess, citado por Shaw, 1966, pág. 4).

8. *Los investigadores cualitativos dan énfasis a la validez en su investigación.* Los métodos cualitativos nos permiten permanecer próximos al mundo empírico (Blumer, 1969). Están destinados a asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace. Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente, y viendo los

documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias.

Mientras que los investigadores cualitativos subrayan la validez, los cuantitativos hacen hincapié en la confiabilidad y la reproducibilidad de la investigación (Rist, 1977). Tal como lo dice Deutscher (1973, pág. 41), a la confiabilidad se le ha atribuido una importancia excesiva en la investigación social:

No nos concentramos en la coherencia sin preocuparnos mucho por si estamos en lo correcto o no. Como consecuencia, tal vez hayamos aprendido una enormidad sobre la manera de seguir un curso incorrecto con un máximo de precisión.

Esto no significa decir que a los investigadores cualitativos no les preocupa la precisión de sus datos. Un estudio cualitativo no es un análisis impresionista, informal, basado en una mirada superficial a un escenario o a personas. Es una pieza de investigación sistemática conducida con procedimientos rigurosos, aunque no necesariamente estandarizados. En los capítulos que siguen examinaremos algunos de los controles a los que los investigadores pueden someter la precisión de los datos que registran. No obstante, si deseamos producir estudios válidos del mundo real no es posible lograr una confiabilidad perfecta. LaPiere (citado en Deutscher, 1973, pág. 21) escribe:

El estudio de la conducta humana demanda mucho tiempo, es intelectualmente fatigante y su éxito depende de la capacidad del investigador... Las mediciones cuantitativas son cuantitativamente precisas; las evaluaciones cualitativas están siempre sujetas a los errores del juicio humano. No obstante, parecería que vale mucho más la pena una conjetura perspicaz acerca de lo esencial, que una medición precisa de lo que probablemente revele carecer de importancia.

9. *Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio.* Ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo o trivial como para ser estudiado. Todos los escenarios y personas son a la vez similares y únicos. Son similares en el sentido de que en cualquier escenario o entre cualquier grupo de personas se pueden hallar algunos procesos sociales de tipo general. Son únicos por cuanto en cada escenario o a través de cada informante se puede estudiar del mejor modo algún aspecto de la

vida social, porque allí es donde aparece más iluminado (Hughes, 1958, pág. 49). Algunos procesos sociales que aparecen con relieve nítido en ciertas circunstancias, en otras sólo se destacan tenuemente.

10. *La investigación cualitativa es un arte.* Los métodos cualitativos no han sido tan refinados y estandarizados como otros enfoques investigativos. Esto es en parte un hecho histórico que está cambiando con la publicación de libros como el presente y de narraciones directas de investigadores de campo; por otro lado, también es un reflejo de la naturaleza de los métodos en sí mismos. Los investigadores cualitativos son flexibles en cuanto al modo en que intentan conducir sus estudios. El investigador es un artífice. El científico social cualitativo es alentado a crear su propio método (Mills, 1959). Se siguen lineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos sirven al investigador; nunca es el investigador el esclavo de un procedimiento o técnica:

Si fuera posible elegir, yo naturalmente preferiría métodos simples, rápidos e infalibles. Si pudiera encontrar tales métodos, evitaría las variantes consumidoras de tiempo, difíciles y sospechables de la "observación participante" con la cual he venido a asociarme (Dalton, 1964, pág. 60).

TEORIA Y METODOLOGIA

La perspectiva fenomenológica es esencial para nuestra concepción de la metodología cualitativa. De la perspectiva teórica depende lo que estudia la metodología cualitativa, el modo en que lo estudia, y en que se interpreta lo estudiado.

Para el fenomenólogo, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo. La tarea del fenomenólogo y de nosotros, estudiosos de la metodología cualitativa, es aprehender este proceso de interpretación. Como lo hemos subrayado, el fenomenólogo intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas.

La perspectiva fenomenológica está ligada a una amplia gama de marcos teóricos y escuelas de pensamiento en las ciencias sociales.² En este lugar no podemos examinarlas a todas. En cambio,

²Durante los últimos veinte años aproximadamente ha habido una proliferación de perspectivas teóricas y escuelas de pensamiento asociadas con la fenomenología. Entre ellas se cuentan el modelo dramático de Goffman

nos centraremos en dos enfoques teóricos principales, el interaccionismo simbólico y la etnometodología, que se han convertido en fuerzas dominantes en las ciencias sociales y pertenecen a la tradición fenomenológica.

El interaccionismo simbólico parte de las obras de Charles Horton Cooley (1902), John Dewey (1930), George Herbert Mead (1934, 1938), Robert Park (1915), W. I. Thomas (1931) y otros. La formulación de Mead (1934) en *Mind, Self and Society* fue la más clara e influyente presentación de esta perspectiva. Los seguidores de Mead, entre ellos Howard Becker (Becker y otros, 1961; Becker y otros, 1968), Herbert Blumer (1962, 1969) y Everett Hughes (1958) han aplicado sus perspicaces análisis de los procesos de interacción a la vida cotidiana.³

El interaccionismo simbólico atribuye una importancia primordial a los *significados sociales* que las personas asignan al mundo que las rodea. Blumer (1969) afirma que el interaccionismo simbólico reposa sobre tres premisas básicas. La primera es que las personas actúan respecto de las cosas, e incluso respecto de las otras personas, sobre la base de los significados que estas cosas tienen para ellas. De modo que las personas no responden simplemente a estímulos o exteriorizan guiones culturales. Es el significado lo que determina la acción.

La segunda premisa de Blumer dice que los significados son productos sociales que surgen durante la interacción: "El significado que tiene una cosa para una persona se desarrolla a partir de los modos en que otras personas actúan con respecto a ella en lo que concierne a la cosa de que se trata" (Blumer, 1969, pág. 4). Una persona aprende de las otras personas a ver el mundo.

La tercera premisa fundamental del interaccionismo simbólico, según Blumer, es que los actores sociales asignan significados a situaciones, a otras personas, a las cosas y a sí mismos a través de un *proceso de interpretación*. Blumer (1969, pág. 5) escribe:

(1959), la sociología del conocimiento tal como la definieron Berger y Luckmann (1967), la teoría de la rotulación (Schur, 1971), la sociología existencial (Douglas y Johnson, 1977), la sociología formal (Schwartz y Jacobs, 1979) y una sociología del absurdo (Lyman y Scott, 1970), además del interaccionismo simbólico y la etnometodología. Con frecuencia resulta difícil percibir en qué difieren estas perspectivas, si es que difieren en algo.

³Véase Kuhn (1964) para un examen de las tendencias del interaccionismo simbólico.

Este proceso tiene dos pasos distintos. Primero, el actor se indica a sí mismo las cosas respecto de las cuales está actuando; tiene que señalarse a sí mismo las cosas que tienen significado. En segundo lugar, en virtud de este proceso de comunicación consigo mismo, la interpretación se convierte en una cuestión de manipular significados. El actor selecciona, controla, suspende, reagrupa y transforma los significados a la luz de la situación en la que está ubicado y de la dirección de su acción.

Este proceso de interpretación actúa como intermediario entre los significados o predisposiciones a actuar de cierto modo y la acción misma. Las personas están constantemente interpretando y definiendo a medida que pasan a través de situaciones diferentes.

Podemos ver por qué diferentes personas dicen y hacen cosas distintas. Una razón es que cada persona ha tenido diferentes experiencias y ha aprendido diferentes significados sociales. Por ejemplo, cada persona ocupa una posición dentro de una organización, y ha aprendido a ver las cosas de cierta manera. Tomemos el ejemplo del estudiante que rompe una ventana en la cafetería de la escuela. El director podría definir la situación como un problema de conducta; el consejero lo ve como un problema familiar; para el bedel es un problema de trabajo; para la enfermera, un problema de salud; el alumno que rompió la ventana no percibe ningún problema en absoluto.

Una segunda razón que hace que las personas actúen de modo diferente reside en que ellas se hallan en situaciones diferentes. Si queremos entender por qué algunos adolescentes se convierten en "delincuentes" y otros no, tenemos que considerar las situaciones que enfrentan.

Finalmente, el proceso de interpretación es un proceso dinámico. La manera en que una persona interprete algo dependerá de los significados de que se disponga y de cómo se aprecie una situación.

Desde una perspectiva interaccionista simbólica, todas las organizaciones, culturas y grupos están constituidos por actores envueltos en un proceso constante de interpretación del mundo que los rodea. Aunque estas personas pueden actuar dentro del marco de una organización, cultura o grupo, son sus interpretaciones y definiciones de la situación lo que determina la acción, y no normas, valores, roles o metas.

Abundantes controversias han rodeado los influyentes escritos de Harold Garfinkel (1967) y sus colegas etnometodólogos (Mehan y Wood, 1975; Turner, 1974; Zimmerman y Wieder, 1970).

Para algunos, la etnometodología se adecua perfectamente a la perspectiva del interaccionismo simbólico (Denzin, 1970). Para otros, representa un desprendimiento radical respecto de las otras tradiciones sociológicas (Zimmerman y Wieder, 1970). Mehan y Wood (1975) caracterizan a la etnometodología como una empresa separada de la sociología.⁴ En este examen, nosotros bosquejaremos ciertos antecedentes intelectuales comunes que se encuentran en las obras de los etnometodólogos.⁵

La *etnometodología* no se refiere a los métodos de investigación sino al tema u objeto de estudio: cómo (mediante qué metodología) las personas mantienen un sentido de la realidad externa (Mehan y Wood, 1975, pág. 5). Para los etnometodólogos, los significados de las acciones son siempre ambiguos y problemáticos. Su tarea consiste en examinar los modos en que las personas aplican reglas culturales abstractas y percepciones de sentido común a situaciones concretas, para que las acciones aparezcan como rutinarias, explicables y carentes de ambigüedad. En consecuencia, los significados son un logro práctico por parte de los miembros de la sociedad.

Un estudio de D. Lawrence Wieder (1974) ilustra la perspectiva etnometodológica. Wieder explora el modo en que los "adictos" en un hogar de transición utilizan un "código de convictos" (axiomas tales como "no robar" o "ayudar a los otros residentes") para

⁴ Esto es típico de los etnometodólogos, que recorren grandes caminos para distanciarse de otras perspectivas sociológicas, en especial del interaccionismo simbólico. Por esta razón, han sido acusados de actuar como la camarilla de un club privado, con sus propios héroes (Garfinkel, pero nunca Mead o Blumer), su propio lenguaje ("indexicalidad", "reflexividad", "principio éticétera") y su propia sede (California). Es difícil evaluar los puntos de contacto entre la etnometodología y las otras perspectivas de la tradición fenomenológica. Como sociólogos que se identifican con el interaccionismo simbólico, encontramos muchas ideas útiles en los escritos de los etnometodólogos. No obstante, sospechamos que la mayor parte de ellos se desvincularían rápidamente del modelo de investigación descripto en este libro.

⁵ Esto no es tan fácil como parece. En primer lugar, muchos etnometodólogos sostienen que la etnometodología sólo puede ser vivida, y no descripta (véase Mehan y Wood, 1975). En segundo término, no siempre está claro quién es y quién no es un etnometodólogo. Douglas parece ser uno de ellos en libros publicados en 1970 y 1971. Sin embargo, se desvinculó de esta perspectiva en su obra posterior (véase Douglas, 1976, págs. 117-118).

explicar, justificar y dar cuenta de su conducta. Muestra cómo los residentes "hacen conocer el código", aplican máximas a situaciones específicas, cuando se les pide que aclaren las causas de sus acciones:

El código, entonces, es mucho más un *método* de justificación y persuasión moral que la descripción sustancial de un modo de vida organizado. Es un modo o conjunto de modos de determinar que las actividades sean vistas como moral, repetitiva y obligatoriamente organizadas (Wieder, 1974, pág. 158).

Así, los etnometodólogos ponen entre paréntesis o suspenden su propia creencia en la realidad para estudiar la realidad de la vida cotidiana. Garfinkel (1967) ha estudiado las reglas del sentido común o sobrentendidas que rigen la interacción en la vida cotidiana a través de una variedad de experimentos maliciosos que él denomina "procedimientos de fractura" (véase el capítulo 5). Mediante el examen del sentido común, el etnometodólogo trata de entender cómo las personas "emprenden la tarea de *ver, describir y explicar* el orden en el mundo en el que viven" (Zimmerman y Wieder, 1970, pág. 289).

En este capítulo hemos intentado proporcionar una cierta idea de algunas de las dimensiones metodológicas y teóricas de la investigación cualitativa. El resto del libro está dedicado a la reunión y análisis de datos, y a la presentación de los descubrimientos de dicha investigación.

La Parte 1 trata sobre el modo de realizarla. Examinamos la observación participante, las entrevistas en profundidad y una multitud de enfoques cualitativos creativos. En la Parte 2 consideramos la presentación de los resultados de la investigación cualitativa y ofrecemos una serie de artículos basados en datos cualitativos. Después de una nota de cierre en el capítulo 13, en el Apéndice incluimos una muestra de notas de campo.