

LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN LAS CIENCIAS SOCIALES

UNA APROXIMACIÓN INTEGRADORA

Pablo Páramo
Compilador



Páramo Bernal, Pablo

La recolección de información en las ciencias sociales : una aproximación integradora / autor compilador Pablo Páramo Bernal. -- Bogotá : Lemoine Editores, 2017.

390 páginas : fotos, tablas ; 23 cm. -- (Colección Ciencias sociales y humanidades)

Incluye bibliografía.

ISBN 978-958-9130-05-6

1. Investigación social - Técnicas 2. Metodología en ciencias sociales 3. Investigación social - Procesamiento de datos I. Tit.

II. Serie.

301 cd 21 ed.

A1551264

CEP-Banco de la República-Biblioteca Luis Ángel Arango

Clasificación H61
.R43

Fecha
Forma Adq. FIL 2016

LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN LAS CIENCIAS SOCIALES

Primera edición: enero de 2017

© Pablo Páramo, 2017

© Lemoine Editores, 2017

Carrera 23 # 137-83

Teléfonos: (57-1) 633 2399 * (57-1) 633 2431

Bogotá, Colombia

gerencia@lemoineeditores.com

www.LemoineEditores.com

www.librosyeditores.com

Dirección editorial: Jimena Lemoine

Coordinación editorial: Alejandra Muñoz Solano

Diseño de cubierta: Lemoine Editores, Felipe Ávila Barajas

Diagramación: Betty Yaneth Fagua Naranjo

Corrección de estilo: Elkin Rivera Gómez

Impresión: Digiprint Editores

ISBN 978-958-9130-05-6

Todos los derechos reservados. Esta obra no puede ser reproducida en todo ni en parte, ni registrada en, o transmitida por, un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia, o cualquier otro, sin el permiso previo por escrito de los editores.

Este libro se compuso en caracteres Constantia y Candara.

CONTENIDO

Introducción

Principios y técnicas de recolección de información en las ciencias sociales: una aproximación integradora	XI
---	----

Agradecimientos

XV

1. Aspectos éticos que se deben tener en cuenta en la investigación en ciencias sociales	1
Magda Ospina, Universidad del Norte	
• Aproximación etimológica-filosófica a la ética	1
• Normativa internacional	3
• Consentimiento informado	7
• Investigación con niños. Consideraciones adicionales	11
• Conclusión	13
• Referencias	13
2. Los procesos de triangulación como estrategias de investigación en las ciencias sociales y humanas	17
Martha Cecilia Lozano Ardila, Universidad Católica de Colombia	
• Giros en la investigación en las ciencias sociales y humanas	18
• El concepto de validez en la investigación en ciencias sociales y humanas	21
• La triangulación como estrategia de investigación	24
• El lugar de la triangulación en la investigación en ciencias sociales	25
• Métodos de triangulación	28
Triangulación metodológica	28

9

HISTORIA ORAL: LA COLCHA DE RETAZOS, UNA PROPUESTA METODOLÓGICA PARA ACTIVAR LA MEMORIA Y NARRAR

Luis Ricardo Navarro Díaz y Martha C. Romero-Moreno
Universidad Autónoma del Caribe

En el presente capítulo se ofrece un acercamiento de la técnica cualitativa denominada historia oral, la cual ha tenido variantes en el tiempo según la intención de uso, el procedimiento de sistematización y el contexto de intervención del sujeto cognoscente y su objeto de estudio. Como propósito, esta estrategia metodológica mantiene la constante de servir de instrumento para activar los recuerdos, las memorias y las ideas de los participantes de un proceso de investigación, aportando con ello a un conocimiento más integral de la historia que se construye.

El texto empieza con una breve reseña de la metodología y los conceptos que han fundamentado la historia oral a lo largo del tiempo, para luego proceder a caracterizar la historia oral desde su práctica tradicional, y termina con una alternativa de la técnica a través de la colcha de retazos o de la memoria, ideal para trabajarse cuando se requiere afirmar el protagonismo del conocimiento de actores sociales, comunidades y colectivos.

HISTORIA ORAL: UNA BREVE UBICACIÓN EN EL TIEMPO

La historia oral tiene una larga tradición de usos dentro de procesos de investigación, pues desde tiempos remotos la oralidad ha sido usada como instrumento testimonial del pasado. Ejemplo de ello se encuentra en textos como *Las guerras médicas* de Heródoto, la historia del conflicto del Peloponeso de Tucídides, y en el siglo XVIII hay evidencia de su utilización por Voltaire en su obra *El siglo de Luis XVI* (Mariezkurrena, 2008).

Ya entrado el siglo XIX, con el dominio del paradigma positivista, la confianza en la historia oral decae hasta casi la mitad del siglo XX cuando fue retomada por historiadores de Francia, Inglaterra y Estados Unidos, quienes le dieron una nueva importancia al testimonio como una fuente creíble para la reconstrucción histórica. Influenciado por ello, el periodista estadounidense Allan Nevins, que investigaba sobre el presidente Groover Cleveland, eligió trabajar en su historia una perspectiva testimonial desde las vivencias personales de los cercanos al mandatario por lo que decide entrevistarlos y grabar esas reuniones. Fue tal el éxito de esos procesos para su investigación que en 1948 formalizó la experiencia al fundar la Oral History Research Office en la Universidad de Columbia, donde él trabajaba (Meyer & Olivera, 1971). Posteriormente, en 1954, la Universidad de Berkeley fundó un archivo de testimonios orales para uso como fuente de información, iniciando así procesos institucionales en varios países por la recuperación y salvaguarda de material oral que aún persiste.

De esos tiempos a los actuales, la historia oral se ha posicionado como un método de investigación en ciencias sociales utilizado especialmente en historia, sociología, antropología, psicología, comunicación y educación. Para lograrlo, el camino transitado no fue sencillo y ha estado lleno de halagos y de detractores que acompañaron su transformación desde ser considerada sólo un complemento de la tradición escrita, hasta lograr un enfoque técnico y una fortaleza epistemológica nutrida por la mirada interdisciplinar de sus defensores.

FORTALEZA Y POSIBILIDAD METODOLÓGICA DE LA HISTORIA ORAL

Como se dijo anteriormente, la aceptación como posibilidad metodológica de la historia oral para la recuperación testimonial ha sido probada a lo largo de los años; no obstante, subsisten algunas voces detractoras que

consideran limitados sus aportes al basarse en narraciones subjetivas de las personas basadas en sus recuerdos.

Si se acepta que la evidencia histórica está dada por los documentos, los artefactos y las memorias, es innegable que esta última suele ser la más efímera; por ello, la historia oral debe transformar el testimonio frágil en un registro consultable, recuperable y valioso a través de una sistematización cuidadosa y organizada que se pueda consultar en el futuro.

Para el desarrollo de historia oral se requiere personal con habilidades, métodos y criterios que puedan reivindicar el valor de las fuentes orales como forma de proporcionar presencia histórica a aquellos cuyos puntos de vista y valores han sido invisibilizados. De esta manera, se permite la polifonía y amplificación de la viva voz de los participantes, informantes o fuentes, sin olvidar que de la buena planeación y sistematización depende que lo que se produzca sea conocimiento histórico y científico (Aceves, 1998).

El desarrollo más amplio y uso más extendido lo ha encontrado la historia oral en las ciencias sociales, siendo la antropología, la historiografía, la sociología, la comunicación y la educación grandes beneficiarias de sus posibilidades metodológicas (Thompson, 2007), y al tiempo, grandes aportadoras de la fuerza interdisciplinaria que tienen las investigaciones que relacionan memoria, narrativa e identidad.

LA HISTORIA ORAL DESDE UNA MIRADA TRADICIONAL

Como se dijo anteriormente, la historia oral pertenece a una técnica de investigación con predominio cualitativo, por medio de la cual se produce conocimiento histórico que va más allá de un mero proceso sistemático de los recuerdos y la experiencia de la gente (Aceves, 1998), en la cual aparecen con gran relevancia la figura del informante por ser el contenedor de la información, así como el investigador, quien no circunscribe su ejercicio investigativo a la operación de herramientas (notas, grabadoras o equipos audiovisuales), sino que crea el ambiente, revisa la fuente, ubica el contexto histórico de la situación estudiada y es capaz de hacer traslaciones, relaciones y complementos con otras fuentes documentales.

Para el desarrollo técnico de la historia oral se requieren destreza y práctica, tal como en otras estrategias del enfoque cualitativo, por lo que el dominio se va perfilando con el tiempo y una buena base conceptual que fortalezca la selección de categorías de análisis y las acciones de sistematización posteriores.

Esta especialización frente al uso y apropiación de la historia oral como estrategia metodológica requiere también una actitud de pesquisa permanente y de apertura frente a lo que el informante o fuente pueda decir, un gran respeto por el saber instaurado en el recuerdo del otro y una gran responsabilidad en el acopio y sistematización de evidencia histórica (Aceves, 1998), que se pueda incorporar al constructo en formación.

A continuación se exponen, más que una receta, las pistas para llevar a cabo historia oral desde su aproximación más tradicional, lo cual permitirá a los investigadores en formación y ejercicio hacer las adaptaciones que se requieran frente al abordaje, contexto y propósitos que se persigan.

Requerimientos iniciales

Para su desarrollo, la investigación desde la historia oral, tal como cualquier otro proceso metodológico puede optar por la recolección directa y primaria (fuentes vivas) o bien por el uso de archivos históricos (Aceves, 1998), o mejor aún, por una complementariedad de las dos posibilidades. Pero sin importar por cuál abordaje de trabajo se decida, se requiere un esquema de trabajo que puede comprender las siguientes fases:

Para preparar el abordaje. Hay que tomar decisiones frente a si se va a trabajar una historia de vida o una historia oral. Jorge Aceves (1998) ofrece una caracterización muy adecuada que muestra las diferencias:

Tabla 9.1
Características de la historia oral temática y de la historia de vida

Rasgos	Historia de vida	Historia oral
Enfoque	Caso único	Temático-múltiple
Muestra	Un individuo	Amplia-heterogénea
Rango	Intensivo	Extensivo
Vía	Directa	Directa e intensiva
Entrevista	Abierta en profundidad	Semidirigida
Evidencia	Experiencia y vivencia personal, testimonial	Testimonio personal, tradición oral, experiencia colectiva
Medio y difusión	Autobiografías, trayectorias, historias de vida	Relatos de vida, trayectorias, historias de vida

Fuente: Aceves (1998).

Planeación. Se debe tener un plan de investigación con decisiones frente al objeto de estudio, bases teóricas, categorías de análisis, técnicas de recolección que hay que utilizar, determinación de participantes –ya sean investigadores o recolectores–, determinación de los informantes y la administración del proyecto (cronogramas y recursos).

Desarrollo. Definiciones frente al trabajo de campo que incluyan exploración o *scouting*, pruebas piloto, capacitación de recolectores/participantes, definición de bases de datos y localización de informantes y la recolección en campo como tal que incluye acuerdos con los informantes sobre el proyecto, sus alcances, permisos o consentimientos informados para el uso y acopio de información.

Sistematización y análisis de la información. Incluye transcripción de información total y fiel de lo expresado por el entrevistado; validación de la información con las fuentes (cada vez más usado); revisión y análisis desde las codificaciones o categorías establecidas y la técnica de recolección seleccionada; discusión frente a la teoría; almacenamiento de la evidencia y divulgación de resultados.

La entrevista como base de la historia oral

La entrevista como base de la historia oral es un espacio de encuentro e intercambio entre entrevistado y entrevistador, de donde sale el insumo para el documento histórico. En ella se procura un diálogo fluido y complejo donde emergen las memorias del hecho o del momento que se quiera recuperar, y la palabra se va llenando de signos, significados y tiempos que no necesariamente forman una línea continua, en tanto que las situaciones evocadas vienen según sean activadas por esas preguntas generadoras acertadas y motivadoras que provoquen el enlace entre el recuerdo y las imágenes mentales que se van convirtiendo en descripciones; de ahí la importancia de la planeación y una cuidadosa revisión de contexto.

Antes de entrevistar. Mucho del éxito de la información que se recolecte empieza con la planeación del proceso, la preparación temática del entrevistador del objeto/sujeto de estudio; la elección del informante, pues la validez que tenga la información recolectada y su eficacia como documento

portador de la versión que aportará a la historia están dadas también por el análisis de las fuentes y la adecuada selección de las preguntas.

Según se requiera, se pueden desarrollar entrevistas individuales o de grupo y talleres. La selección dependerá del investigador y su experticia, del tema que se va a investigar, de la disponibilidad de fuentes o informantes, del tiempo que disponga la fuente y del número de entrevistas que se considere desarrollar coherentes con el objetivo de estudio, por lo que optará por entrevistas estructuradas, semiestructuradas o en profundidad, en las que siempre estará presente la flexibilidad para poder explorar esos hilos o minas de información que pueden dejar abiertos los entrevistados.

Es frecuente también, tal como en otras técnicas, realizar la validación del cuestionario base antes de llegar a la versión definitiva que tampoco será rígida, sino más bien una guía bien estructurada.

Finalmente, se requiere supervisar el estado/funcionamiento de los dispositivos técnicos que se usarán para la recolección de la información para evitar pérdidas de información o problemas técnicos que puedan echar al traste todo el proceso planeado.

Papel del entrevistador/investigador. En las entrevistas como base de la historia oral el entrevistador debe estar siempre en segundo plano, dejando al entrevistado todo el protagonismo. Su papel debe ser activar la memoria y darle apertura al diálogo, por ello no necesariamente la entrevista se hará cuando lo requiera el investigador, sino cuando el participante esté listo para hablar. Se puede conversar, entrar en confianza, abrir las puertas de la charla, pero la entrevista como tal puede llevar tiempo para su desarrollo formal.

El trabajo del entrevistador/investigador es de interpretación, de escucha atenta, se debe dejar que los silencios hablen, los olvidos aparezcan y sean una estrategia para devolverse en el tiempo y rectificar en el marasmo de la mente el hecho indagado. Por ello ni el afán ni la presión serán aliados en esta técnica, y aunque se deba tener un guion, éste no es camisa de fuerza frente a lo que la fuente va proponiendo en sus respuestas. Es válido variar el orden de las preguntas, eludir algunas porque ya están contestadas o también adicionar algunas que surgen de las respuestas del entrevistado. En ciertos casos es valioso sólo activar la memoria con la primera pregunta y escuchar, siendo totalmente aceptadas las recapitulaciones, autocorrecciones, hasta cambios de temas y sentidos que se proponen a la fuente.

Papel del entrevistado/fuente. En la historia, el papel del entrevistado es activo. Contesta preguntas y aporta información adicional que no necesariamente va en una misma línea de tiempo ni con los mismos intereses de las preguntas base.

Entre los términos empleados para designar a quien da la información que luego se convertirá en evidencia histórica, figuran los siguientes: entrevistados, investigados, participantes, testigos, autores orales, informantes, narradores, actores sociales, sujetos, personas o individuos (Thompson, p. 225).

Acuerdos y consentimiento informado. Es importante recordar que antes de proceder a la recolección de información se requiere hacer los acuerdos con la fuente y la explicación del propósito y los alcances de la entrevista. Así mismo, se debe firmar el consentimiento informado y reglamentar el uso de la información base, su registro, análisis y posterior divulgación. Estos documentos pueden ser de uso institucional o bien desarrollados exclusivamente para la investigación, pero en todos los casos se deben someter a la validación por los comités de ética.

Prevención de situaciones emocionales. En temas relativos a procesos de duelo, activación emocional de sucesos dolorosos o traumáticos, así como en recuperación de memoria histórica asociada con conflictos armados, políticos, violencia y hechos agresivos, se recomienda la atención o intervención de personal del área psicosocial (Riaño & Wills, 2009; González-Monteagudo, 2010; Rosenthal, 2003) para el entrevistado (al momento de llantos, crisis, etc.), así como para el entrevistador (posterior al trabajo de campo), pues él también termina con una gran carga emotiva por la escucha activa de la situación investigada.

La recolección o trabajo de campo. Llegado a este punto, debe haber un clima de confianza propicio que active el desarrollo de la entrevista. Es indispensable haber logrado la empatía suficiente para que el entrevistado se abra y se exprese con libertad, manteniendo siempre el respeto y manejando códigos de comportamiento adecuados.

Hay que prever que puede haber más de un entrevistado que se exprese al tiempo, por lo que, en el proceso de recolección, toda la información deberá ser cuidadosamente guardada ya sea por notas de campo o registro

electrónico a través de equipos de audio o video para su posterior codificación.



Fotografía 9.1. Entrevista. Historia oral.

Fuente: Trabajo de campo en población desplazada (Romero).

Transcripción, codificación y análisis de la información. Una vez obtenida la información, viene una fase definitiva que puede tener variantes dependiendo del propósito de la investigación. Si se han obtenido para ser parte de la información primaria, se procederá a la transcripción del material frente a las categorías y codificación seleccionada (analógica o por medios informáticos) y luego al análisis.

Si además se desea preservar la información como un archivo para que quede a disposición de otros investigadores como una fuente secundaria, se debe hacer limpieza y edición de audios (edición de ruidos, baches, fragmentación, etc.) con sus detalles de curaduría, como la catalogación, elaboración de fichas técnicas y cargas en repositorios.

Aunque es una tarea larga y a veces agobiante, es una fase de gran importancia y definitiva para el análisis posterior; por ello, una vez obtenido el corpus de las entrevistas, se debe proceder a transcribirlas en su totalidad y luego a codificar la información. En promedio, para una hora de entrevista, se requiere tres a cuatro horas de edición; luego se elabora un primer documento que ya debe contener elipsis de las preguntas del entrevistador, de situaciones por fuera de la respuesta básica del entre-

vistado, transiciones en el discurso, interrupciones y frases repetidas que no impliquen reiteraciones con sentido (González-Monteagudo, 2010).

Es muy importante recordar que en las historias orales hay una preponderancia del aspecto lingüístico de los informantes o las fuentes. Por eso, al revisar ellos las transcripciones, en ocasiones pueden pensar que no han dicho exactamente esas palabras, pues los discursos orales y los escritos son diferentes. Cuando esto suceda, se verifica la grabación y se confirman los datos.

Finalmente, se da el análisis de la información, el cual no empieza cuando se acaba la transcripción, sino desde la etapa misma de la planeación, cuando se han tomado decisiones frente al abordaje y al tipo de tratamiento que se le dará a la información, que, en las ciencias sociales, es cada vez más interdisciplinario, conjugando procedimientos y teorías narrativas que vienen de la antropología, la lingüística o la sociología.

LA COLCHA DE RETAZOS: UNA ALTERNATIVA PARA DESARROLLAR HISTORIA ORAL

Una alternativa para el desarrollo de historia oral con entrevistas grupales o a través de talleres es la colcha de retazos, muy útil en trabajos investigativos de recuperación de memoria histórica. Esta estrategia metodológica considera que cerrar los procesos de investigación social a miradas exógenas y alejadas de las perspectivas de las comunidades ocasiona centrar los resultados sólo en la forma como el investigador narra e interpreta lo que observó, y no en las narraciones de los mismos actores sociales.

La propuesta metodológica denominada colcha de la memoria o colcha de retazos ha sido utilizada en varias investigaciones en las que ha sido puesta a prueba y validada (Riaño, 2000a, 2000b, 2006; Rodríguez, 2008; Vega & Romero, 2012; Navarro, 20015), en su conceptualización básica se considera que:

- Es una metodología inspirada en el trabajo del Centro de Historia Oral de Boston. El método es el de la imagen mnemónica, es decir, la imagen como puente entre las emociones evocadas y el conocimiento consciente, como camino certero para recordar lo vivido. Cada participante trabaja en la elaboración de una imagen hecha de papel y pegada sobre una base cuadrada. La clave de la construcción de la imagen es la de evocar el recuerdo como una pintura: colores, texturas, símbolos, convenciones, señales, topografías.

Cada participante cuenta la historia que acompaña su imagen –ya sea a otro participante que le entrevista o al grupo en general– y ubica su cuadro en cualquier lugar dentro de la matriz base de la colcha de retazos. La colcha de retazos como conjunto contiene tanto el cuadro individual que evoca una historia y que constituye una unidad total en sí mismo como un sinnúmero de relaciones por los múltiples modos en que cada cuadro se toca y encuentra con otros: vertical, horizontal o diagonalmente; por afinidad o contraste de colores; por áreas temáticas, códigos visuales y convenciones y como un todo visual, narrativo, evocativo y espacial. Al final se tiene un producto colectivo que ofrece múltiples entradas, golpes de vista y efectos (Riaño, 2000b, p. 166).

Así pues, con la colcha de retazos la voz de los actores sociales emerge como protagonista de los procesos investigativos, sus historias, sus interpretaciones, sus cosmologías, sus experiencias. Su aplicación parte también del supuesto de que las expresiones de los actores sociales no se reducen a narraciones texto-gráficas, racionales o argumentativas. En este sentido, para el desarrollo y elaboración de las colchas son muy importantes las vivencias, las sensaciones y las diversas formas de ver, narrar y actuar en la cotidianidad por parte de los actores sociales, lo que redundará en visibilizar el lenguaje propio de la gente y no sólo el lenguaje del investigador.

En este caso, la idea es que el conocimiento se produzca con la comunidad, de manera que la comunidad no sea objeto de conocimiento, sino sujeto productor de conocimiento. Ante esto, se propone una metodología participativa que no tiene como finalidad la medición de los procesos de cambio, sino más bien la interpretación de los procesos de cambio a partir de sus interacciones comunicativas. Se trata de rastrear lo sutil, lo efímero que caracteriza la complejidad de los procesos de cambio social.

Por esta razón, se establece la búsqueda de los datos a partir de la relación intersubjetiva, es decir, sujeto-sujeto, en la cual el investigador y el actor social se convierten en las partes del proceso, que integra tanto interacciones y manifestaciones sociales definidas en el marco de la investigación como textos que van a interpretar el investigador y los actores sociales. De esta forma, la colcha de retazos propone que el momento interpretativo del estudio no se centre en el investigador, sino también en los procesos interpretativos que desarrollaron los actores sociales.

A continuación, se detallan su planeación y ejecución:

Sugerencias para elaborar colcha de retazos

Al poner en marcha la elaboración de colchas de retazos se sugiere que la comunidad sea parte activa, es decir, debe ofrecer libremente datos a través de los diálogos y dinámicas desarrolladas en el interior de los grupos constituidos. De igual manera, será muy importante generar con los grupos de trabajo niveles de confianza. Para ellos es recomendable que la primera colcha de retazos posea un carácter emotivo, dado que esto ayuda a romper algunas barreras preestablecidas en el tejido social hacia el investigador y el estudio en sí mismo; de igual forma, ayuda a establecer vínculos de confianza entre el investigador y los grupos sociales, y a que los actores sociales estén dispuestos a narrar y rememorar acontecimientos importantes de cambio social y transformación dentro de sus tejidos sociales.

En este caso, puede ser clave que los actores sociales cuenten sus sentimientos, describan su grupo, su cotidianidad, sus juegos, sus sueños, sus sentimientos, sus logros, sus conflictos, su historia, su anclaje al pasado, sus proyectos.

Para Geertz, el hombre es un animal suspendido en la tela de la araña de significado que él mismo ha tejido. Sólo una descripción espesa nos los revela. La observación equivale a una descripción espesa, que investiga los grupos de símbolos por los que el hombre confiere significado a su propia experiencia. Éstos son ficciones en el sentido de que están fabricados. La teoría cultural es diagnóstica, no predictiva, no generaliza de un caso a otro, sino dentro de cada caso, y se utiliza para desentrañar la importancia no aparente de las cosas (Ruiz, 2012, p. 135).

Una vez logrado esto, es posible pensar en una colcha de retazos un poco más racional y formal, es decir, donde los actores sociales puedan ser capaces de asociar algunos conceptos con algunas de sus experiencias. Con esto, se trata de identificar la teoría o teorías de los actores sociales sobre sus cosmologías, epistemologías y hermenéuticas acerca de aquello que se está investigando.

Con la colcha de retazos se apunta a una apertura de los canales y espacios de participación, así como la visibilidad de los grupos y subjetividades que no siempre tienen una presencia social fuerte dentro del tejido y la identificación de cómo se crean y emergen nuevos sujetos sociales, mixtos, híbridos, diversos, diferentes de los ya generados por el sistema social. Es-

tos actores sociales son asumidos dentro del estudio que se encuentre en marcha como reales protagonistas, con versiones y visiones alternativas; por ello, para la realización de las colchas se sugiere construir grupos de individuos asociados desde algún criterio de interés de la investigación.

Una vez diseñados los grupos de trabajo, por ejemplo tres o cuatro grupos, se sugiere que cada grupo trabaje en una primera instancia en grupos separados. A cada integrante se le entrega un retazo de cartulina o de papel periódico en el que a partir de una pregunta activadora de la memoria producirá un dibujo que posteriormente interpretará ante sus compañeros de grupo. Este procedimiento se realiza a través de cada uno de los integrantes del grupo y a medida que se van pegando los retazos en la colcha se va armando un discurso grupal. Una vez terminada la colcha se procede a socializar sus interpretaciones ante los demás grupos. Todo debe ser grabado y los tiempos de desarrollo de cada colcha dependen de las dinámicas y condiciones propuestas por cada grupo.

En síntesis, el proceso lo inicia cada grupo en forma separada, para lo cual se sugiere buscar apoyo de asistentes de investigación, quienes pueden actuar como talleristas. En este contexto, los talleres se asumen como momentos práctico/teóricos y como “dinámicas colectivas y participativas que buscan siempre una conceptualización crítica por parte del actor social, que incida o enriquezca un hacer o proceso transformador de la realidad” (Rodríguez et al., 2008, p. 23). En otras palabras, los talleres se implementan como estrategia para la constitución de un recuerdo colectivo sobre los procesos que dan origen a la investigación.

En este orden de procedimientos, cada microgrupo debe elaborar una colcha conformada por los retazos de cada uno de los integrantes y por la posterior socialización entre ellos de lo dibujado. Para elaborar los dibujos se lanza una pregunta activadora de la memoria para desde allí poder construir colectivamente el conocimiento. Según Riaño y Wills (2009), “la característica común del tipo de preguntas iniciales que se formulan para activar memorias es que son preguntas abiertas y encaminadas a recordar experiencias pasadas (no son evaluativas en su formulación). El otro elemento crucial para la ‘efectividad’ de la pregunta es que ésta logre ‘enganchar’ a los participantes, y en el caso de una actividad de memoria esto tiene que ver con que ésta establece un puente que activa la memoria personal, el recuerdo de cierto tipo de experiencias vividas y la construcción de un relato acerca de ellas” (p. 81).

Vale la pena destacar que las preguntas se formulan tratando siempre de no intimidar al actor social; para este momento se hace necesario crear un ambiente de familiaridad entre el investigador y los actores sociales con quienes se desarrollará cada colcha. Ahora bien, tal como ya se indicó, primero se pueden elaborar retazos asociados con lo emotivo y posteriormente con lo racional. A continuación, a manera de ejemplo, se presentan primero dos preguntas con carácter emotivo:

- ¿Cuál es la experiencia más conmovedora en tu historia de participación? Cuéntame el momento más inolvidable desde que estás en el grupo (X: ¿nombre del grupo) (recuerda un momento concreto, específico. Por ejemplo, tu primera experiencia, o el momento en que te enamoró el proyecto, un gran logro obtenido, una presentación inolvidable, qué fue lo que sentiste, qué fue lo que viviste, lo que más te impactó).
- Piensa en quién eras antes de participar en la iniciativa X. Desde que comenzaste a participar en esta iniciativa, ¿has cambiado? Trata de recordar un momento específico Cuéntanos qué fue lo que dibujaste y un momento clave donde te diste cuenta de que estabas cambiando. ¿Me podrías contar ese momento? Dibuja el momento más representativo, donde notaste que estabas cambiando.

Para la siguiente colcha, se pide a cada uno de los integrantes que haga dibujos teniendo en cuenta varias preguntas. A continuación, algunos ejemplos:

- ¿Cómo han cambiado las relaciones entre los jóvenes a partir de las experiencias vividas en tu grupo? ¿Qué sucede en la comunidad cuando tu grupo participa a través de X o Y actividad? ¿Tú has visto que esto cambie algo en tu comunidad? Trata de recordar un momento en que fuiste testigo de cómo una de estas iniciativas cambió algo en tu comunidad, en tu barrio.
- La iniciativa X es, supuestamente, de participación juvenil. Quisiera que recordaras un momento en que fuiste testigo de un momento perfecto de participación; un momento en que pensaste “esto es lo que se llama participación”. ¿Podrías recordar ese momento? ¿Lo podrías dibujar? Y luego, narrarnos lo que dibujaste. ¿Con qué experiencia real de tu grupo podría asociar la participación?

Estas preguntas ejemplo tienen como función activar los recuerdos sobre las experiencias y sobre las interacciones de los actores sociales participantes en la elaboración de las colchas. Ahora bien, las preguntas activadoras de la memoria se formulan de tal modo que sean de fácil comprensión para los talleristas o para cualquier participante; las preguntas deben ser las mismas para todo el grupo y para cada una de las colchas que se van a realizar. Entre los materiales necesarios para la elaboración de las colchas se pueden enumerar los siguientes:

- Colores
- Marcadores
- Pliegos
- Lápices
- Papelógrafo
- Goma

Tal como se expuso en párrafos anteriores, cada participante trabaja individualmente y en cerca de 30 minutos debe desarrollar su dibujo. Ideal proponer la menor cantidad posible de condiciones al grupo participante en la colcha.



Fotografía 9.2. Inicio de actividad individual.

Fuente: Taller colcha de retazos (propia).

Acto seguido se pide una socialización de todos los dibujos por parte de los talleristas participantes, sin límite inicial de tiempo en la intervención de cada uno y asumiendo la posibilidad de discutir, interlocutar y escuchar lo que cualquier otro integrante del grupo pudiera proponer. En este instante es necesario crear un ambiente de confianza y recordar las normas acordadas en un principio, entre las cuales se hallaban el respeto, el silencio, la actitud de escucha y la posibilidad de no estar de acuerdo con lo que se narra. La elaboración de colchas de retazos se caracteriza por momentos para compartir y para que las memorias individuales se entretrejan en una memoria colectiva. Entre los acuerdos previos que se pueden establecer con los participantes se pueden listar los siguientes:

- Discreción y ambiente de confianza
- Excelente y respetuoso manejo del tiempo
- Todos somos iguales
- Toda idea y toda historia son válidas
- Prohibido el aburrimiento
- Valen las propuestas para pasarla bien y hacer el rato ameno y dinámico.
- Cualquier persona puede abandonar la actividad en el momento en que lo desee.



Fotografía 9.3. Puesta en común de pequeños grupos.

Una vez desarrollado este proceso, todos pegan su retazo unos al lado de los otros, en una colcha o papel de tamaño cartelera o pliego grande, teniendo hasta el momento una colcha de tres o cuatro retazos lista para poner en común frente al resto del grupo compuesto por seis personas más; esto es, dos colchas más, hasta armar una gran colcha de retazos integradora de las pequeñas colchas desarrolladas por cada grupo. El proceso continúa con el desarrollo ahora de una plenaria en la que interactúan, es decir, son vistos y oídos los participantes, quienes proceden individualmente a poner en común su experiencia y su significado a través de sus dibujos.



Fotografía 9.4. Parte de una colcha de retazos unida.

Fuente: Taller de etnografías críticas (propia).

A continuación, el grupo analiza lo observado en la colcha con el fin de identificar puntos de intersección, lugares comunes, temas que se repiten. Este segundo momento es más analítico, mientras que el primer momento es más emotivo, propio para recordar, expresar y narrar. Hay que tomar en cuenta que el lugar o espacio en el que se realicen las colchas se encuentre protegido contra cualquier elemento distractor que pueda interrumpir el trabajo del grupo.

El contexto generador de la dinámica taller es el de un proceso de producción tanto en su sentido pragmático –“se aprende haciendo”– como en su aspecto tecnológico –se producen resultados materiales y tangibles, como

una cartelera-, como en lo simbólico –discursos, símbolos, relatos-. Alfredo Ghiso relaciona así el concepto de taller con el hacer, algo que está dispuesto para la acción entre varias personas. El taller como un dispositivo donde se encadenan diferentes haceres: el hacer ver, el hacer hablar, el hacer recordar, el hacer conceptuar, el hacer recuperar, el hacer analizar. Durante el taller, el grupo y los individuos producen conocimientos al circular narrativas, intercambiar puntos de vista, negociar significados, llegar a consensos interpretativos u observacionales, pasando por las discusiones, los momentos de silencio, los estallidos (risas, rabia, lágrimas, dispersión), los conflictos, y por lo que sucede al margen del taller (las historias y chistes que se cuentan entre cuchicheos, los charlas durante los recesos, los dibujos al margen de la hoja) (Riaño, 2000b, p. 148).

Cada pequeña colcha –es decir, cada grupo– debe contar con el uso de una grabadora de audio, dado que es muy importante grabar absolutamente todo lo que suceda mientras se elaboraba cada colcha. Igualmente, es clave grabar todos los momentos de la plenaria.

El uso de la técnica colcha de retazos apunta en un primer momento a que los sujetos narren sus experiencias sobre determinado tema; esto es, resulta fundamental la elaboración de los relatos, sean orales o visuales. Es aquí donde los sujetos participantes definen y describen su posición ante el mundo, es decir, el sentido de su experiencia.

En un segundo momento, es relevante el encuentro de la comunidad con estos relatos a través de la pregunta ¿qué dicen estos relatos a nosotros como grupo? ¿Qué nos dicen de nosotros como grupo? Es aquí donde los sujetos participantes integran sus relatos a un gran relato colectivo, que es en síntesis lo que se propone con la colcha de retazos descrita a través de estas páginas, donde se resalta como principal razón para la selección y uso de esta técnica de recolección de información cualitativa su carácter participativo.

A partir de aquí, la colcha de retazos se convierte en una técnica que las comunidades pueden adoptar y posteriormente trabajar de manera autónoma. Para ello es importante establecer una apropiación de las metodologías por parte de la comunidad. Rodríguez et al. definen la categoría “memoria colectiva” como

aquellas identidades compartidas que atan las memorias de un grupo cuyos miembros tienen intereses y motivaciones diversas, pero que comparten un

espacio dado, como por ejemplo las personas que viven en un mismo municipio. De esta forma, la memoria colectiva es construida por individuos que tienen identidades diversas pero que comparten muchas experiencias. Su construcción se da a partir del recuento de historias, imágenes, experiencias, sentimientos y narrativas (2008, p. 12).

Finalmente, los procesos de colcha de retazos son productores de cohesión, memoria y fortalecimiento de la identidad de estas organizaciones sociales, pues desde un proceso empoderado de estas metodologías los mismos actores sociales podrían continuar con el desarrollo y aplicación de este tipo de procesos, dado que son metodologías basadas en la experiencia.

A manera de conclusión

Las formas de producir conocimiento con la historia oral tradicional o con la colcha de retazos como una variante participativa traen como consecuencia que los actores sociales empiezan a reconocerse como productores de conocimiento. La gente ya tiene el conocimiento de su cultura, de su historia, de sus proyectos de vida.

Con la historia oral como estrategia metodológica, hay una reivindicación de la memoria como “un campo en tensión donde se construyen y refuerzan o retan y transforman jerarquías, desigualdades y exclusiones sociales. También es una esfera donde se tejen legitimidades, amistades y enemistades políticas y sociales” (Riaño & Wills, 2009, p. 34).

De esta forma, la teoría emerge de las narraciones de la gente tal como lo sugiere la teoría fundada. Ante ello, el análisis que hace la misma gente de sus procesos se torna renovador del conocimiento, empoderante y liberador.

REFERENCIAS

- Aceves, J. (1998). *La historia oral y de vida: del recurso técnico a la experiencia de investigación*. En J. Galindo (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Addison Wesley Longman.
- Barela, L., Míguez, M. & García, L. (2004). *Algunos apuntes sobre historia oral* (4.ª ed.). Buenos Aires: Instituto Histórico de la Ciudad de Buenos Aires.
- González-Monteaugudo, J. (2010). *Entrevista en historia oral e historias de vida: teoría, método y subjetividad*. En L. Benadiba (2010). *Historial oral: fundamentos metodológicos para*

reconstruir el pasado desde la diversidad. Rosario-Argentina P. 21-38). Disponible en https://www.researchgate.net/publication/260309463_La_entrevista_en_Historia_oral_e_Historias_de_vida_Teor%C3%ADa_metodo_y_subjetividad.

Navarro, L. (2015). Las historias de Palenque empiezan en la calle: jóvenes, comunicación y cambio social. *Revista Nómadas*, 43, 253-265.

Maizekurrena, D. (2008). La historia oral como método de investigación histórica. *Revista Gerónimo de Iztariz*, 23-24, 227-233. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3264024>.

Meyer, E. & Olivera, A. (1971). *Historia oral. Origen, metodología, desarrollo y perspectivas*. *Historia Mexicana*, 21, (2), 372-387. México: Instituto Nacional de Antropología e historia. Disponible en <http://www.jstor.org/stable/25134913>.

Riaño, P. (2006). *Jóvenes, memoria y violencia. Una antropología del recuerdo y el olvido*. Medellín: Universidad de Antioquia e Instituto Colombiano de Antropología e Historia.

Riaño, P. & Wills, M. (2009). *Recordar y narrar el conflicto. Herramientas para construir memoria histórica*. Bogotá: Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR).

Riaño, P. (2000a). *El tráfico de las memorias y los sentidos del lugar: las identidades culturales de los jóvenes de Medellín*. Miami: XII Congreso Internacional de la Asociación de Estudios Latinoamericanos "Hands Across the Hemisphere. Cooperation and Connections for the New Millenium".

Riaño, P. (2000b). Recuerdos metodológicos: el taller y la investigación etnográfica. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 10, 143-168.

Rodríguez, C., Riaño, P. & Cadavid, A. (2008). *Guía para la primera fase de evaluación de experiencias de medios ciudadanos y comunitarios*. Equipo evaluando-nos. Bogotá: Equipo interuniversitario para el diseño y la elaboración de metodologías de sistematización, evaluación y seguimiento a proyectos de comunicación ciudadana y para el cambio social.

Rosenthal, G. (2003). The healing effects of storytelling: On the conditions of curative storytelling in the context of research and counseling. *Qualitative Inquiry*, 9, (6), 915-933. DOI: 10.1177/1077800403254888.

Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Thomson, B. (2007). Four paradigm transformations in Oral History, *The Oral History Review*, 34, (1), 49-70- Doi: 10.1525/ohr.2007.34.1.49.

Vega, J. & Romero, M. (2012). Televisión, escuelas y competencias ciudadanas. Una perspectiva crítica desde niños y niñas. Barranquilla: Universidad del Norte. Disponible en https://www.academia.edu/5277257/Televisi%C3%B3n_escuela_y_competencias_ciudadanas._Una_perspectiva_desde_ni%C3%B1os_y_ni%C3%B1as.

10

GRUPO FOCAL

Mónica Viviana Cely Salazar
Fundación Universitaria Konrad Lorenz

El grupo focal es una técnica de investigación orientada hacia la comprensión y análisis del sentido y significado que tienen para una población determinadas experiencias; permite captar e interpretar relaciones y procesos sociales, se fundamenta en el diálogo como principal eje de interacción entre el investigador y la población estudiada. Es a través de la conversación como el investigador logra recolectar información y comprender las experiencias particulares de las personas que participan en ellas; identifica las percepciones y sensaciones de la gente, en torno a un tema propuesto por el investigador, en coherencia con el planteamiento del problema en la investigación. Escobar y Bonilla (2012) plantean que el objetivo de la técnica de grupo focal es promover “actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes”.

Para algunos investigadores el grupo focal es una técnica específica que se relaciona con otras, como la observación participante; y es parte del grupo de entrevistas grupales, convirtiéndose en la mejor expresión de este tipo (Bertoldi, Fiorito & Álvarez, 2006; Hamui & Valera, 2012). Sin

embargo, para autores como Escobar et al. (2012) y Montero (2012), el grupo focal difiere de las entrevistas grupales, dado que las entrevistas se centran en las preguntas formuladas por el investigador y el grupo focal busca generar discusión a partir de las preguntas formuladas por el moderador; la discusión promueve emociones, pensamientos y emana experiencias en sus participantes; el grupo focal se basa en la interacción, incita a la discusión y acepta la dinámica particular de los participantes que integran el grupo, a diferencia de la entrevista, que promoverá una estructura más estable, guiada principalmente por las preguntas.

El desarrollo del grupo focal implica constituir grupos orientados a la discusión en torno a un tema en particular, lo que indica que el investigador deberá convocar a las personas representativas de la población, quienes estarán organizadas alrededor de un tema propuesto por el investigador; el tema lo comparten todos los integrantes del grupo, pero connota experiencias particulares en sus integrantes, lo cual enriquece la discusión y logra diferenciarla de otras técnicas; escuchar las opiniones, ideas y relatos de otros individuos, puede generar reflexiones, emociones y experiencias particulares en quienes los escuchan (Silveira, Colomé, Heck, Silva & Viero, 2015). Como lo proponen Hamui et al. (2012), el grupo focal está orientado como espacio de opinión a “captar el sentir, pensar y vivir de las personas” (p. 55).

En palabras de Valles (2000), “La interacción grupal produce un efecto de sinergia, provocado por el propio escenario grupal y un efecto de audiencia; cada participante resulta estimulado por la presencia de los otros, hacia quienes orienta su actuación”. De ahí que el desarrollo del grupo focal sea una de las técnicas privilegiadas en la comprensión de procesos o fenómenos sociales, ya que permite comprender la experiencia de los participantes y facilita la reconstrucción espontánea de sus percepciones, sin influencia del investigador. Entre de sus cualidades como técnica cualitativa se encuentra su carácter colectivo, que se centra en la pluralidad y variedad de actitudes, creencias, opiniones y expectativas de los integrantes del grupo, lo cual permite ampliar la comprensión respecto al fenómeno que se estudia.

La técnica de grupo focal es privilegiada por aquellos investigadores que desean indagar por algún fenómeno que sea tabú para la población, al permitir que las opiniones y cuestionamientos de sus integrantes promuevan la opinión en otros; no sólo recoge la experiencia, sino que también

promueve su construcción en el grupo social. Permite aclarar particularidades del objeto de estudio y propiciar su comprensión.

La entrevista y la aplicación de cuestionarios se constituyeron como las técnicas por excelencia en investigación en ciencias sociales; con todo, hacia los años treinta se inició un cuestionamiento por la influencia que el investigador ejercía sobre el encuestado al aplicar el cuestionario, el grado en el cual la entrevista se veía influida por las características de interacción y el vínculo que se construía entre el entrevistador y el entrevistado (Huerta, s.f.); de allí que el grupo focal haya tomado fuerza en las ciencias sociales y se constituya en una técnica de gran relevancia en el acceso a la población estudiada.

CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO FOCAL

Entre las características que cabe destacar del grupo focal se encuentra que es de carácter dinámico, es decir, que los participantes comparten sus experiencias a través de narraciones que expresan sus ideas, y éstas pueden ser corroboradas o debatidas por los demás; promueve la reflexión, pues a medida que se desarrolla el grupo focal las ideas de otros promueven la sensibilización y, por lo tanto, puede influir en la percepción de quienes participan en él. El objetivo del grupo focal no es llegar al consenso, sino promover el intercambio de ideas, mediante una discusión en profundidad; otra de las características, es que aumenta el acceso a la información, ya que al estar constituido el grupo focal por varias personas e instaurarse en torno a la discusión de un tema, el investigador obtiene información relevante relacionada con la percepción de los participantes del fenómeno que se está estudiando y, por ende, ellos lo están discutiendo. A medida que se desarrolla la discusión, se promueven posturas tanto a favor como en contra, las cuales nutren de manera significativa la investigación.

Se considera que el grupo focal es de carácter "no natural", característica que se atribuye al espacio de obtención de la información al ser diseñado por los investigadores a través de una guía, que incluye una serie de eventos organizados, espacio predeterminado, selección intencional de participantes y asignación de los roles; planeación e implementación de estrategias de convocatoria, promoción de la participación y análisis de resultados.

Es indudable que otras de las características más representativas del grupo focal son el énfasis y la importancia que le dan a la comunicación, al

lenguaje, como procesos dialógicos; gran parte de los fenómenos abordados por los investigadores pueden ser explorados mediante la comunicación o el diálogo, o se presentan de manera explícita a través del uso del lenguaje, por lo cual será el lenguaje el medio por el cual el investigador puede realizar construcciones que faciliten la comprensión e indagación del fenómeno.

Los investigadores que optan por elegir el grupo focal como una de sus técnicas de recolección de información consideran que la interacción entre las personas que vivencian un fenómeno o una experiencia particular y se manifiesta en sus verbalizaciones es de gran significado para la investigación; la interacción promueve no sólo la externalización de la experiencia, sino la construcción de nuevos significados entre los participantes; a medida que se genera el diálogo, la postura que asumen las personas como receptores y emisores del mensaje genera la comprensión del fenómeno de manera particular.

Los investigadores resaltan la reducción en costos en la implementación de grupos focales, dado que aumenta la muestra de la investigación, sin incrementar los tiempos (Escobar et al., 2012) y le permite al investigador acceder a un gran número de datos en un corto periodo de tiempo. Facilita el contacto con la población y la obtención de información fiable al ser una técnica de carácter netamente comunicativo e interactivo.

ROLES

Dentro del desarrollo del grupo focal hay roles específicos que facilitan la recolección de la información: participantes, moderador y observadores.

Respecto a los participantes, la selección de las personas más apropiadas para ejercer este rol depende en gran medida del objetivo de la investigación; las características sociodemográficas y su contacto con el fenómeno que se va a estudiar determinarán el grado de experticia, conocimiento o reflexión requerido para apoyar la investigación. Es el investigador quien plantea las características de los participantes y quien deberá promover su interés en incorporarse a la investigación. La selección de éstos parte de la premisa de que cada integrante es representativo de la población, y cada participante se relaciona con el otro y con el investigador, lo cual facilita la construcción de interacciones y vínculos en el desarrollo del proceso investigativo (Bertoldi et al., 2006; Escobar et al., 2012).

El moderador es la persona encargada de incentivar y dirigir la discusión, que se basa en la guía de entrevista (preguntas o afirmaciones rela-

cionadas con el tema); él debe ser miembro del equipo de investigación; es importante que cuente con experiencia en torno al tema que hay que debatir con los integrantes y el manejo de la técnica, propiciando discusiones al respecto.

Entre sus funciones se encuentra la creación de controversia, dado que debe incentivar de manera continua la socialización entre los participantes y la expresión verbal de sus opiniones, sentimientos e ideas.

Las características destacables de un buen moderador son la habilidad comunicativa, la cual se manifiesta en su capacidad de escucha y elocuencia; realizar intervenciones cortas y dicientes; capacidad para tolerar los silencios propios de los momentos de reflexión de los integrantes durante la discusión; capacidad de interpretación; control del grupo; orientación y guía respecto a las intervenciones; control del tiempo (Escobar et al., 2012).

Sumado a lo anterior, el moderador tendrá como objetivo mantener la "dirección de la discusión" (Bertoldi et al., 2006), pues será la persona encargada de ceder la palabra, socializar las reglas, propiciar la escucha entre los participantes y estimular su intervención equitativa (Hamui et al., 2012).

Adicionalmente el moderador debe tener conocimiento de los participantes, de su condición sociocultural, edad, sexo, nivel educativo, etnia, ya que esta familiaridad le permite acercarse a la población y propiciar la confianza necesaria para compartir sus experiencias, así como favorecer expresiones extensas y con alto contenido; en otras palabras se busca que las intervenciones de los participantes sean descriptivas, narrativas, que permitan connotar su experiencia, actitud y opinión.

El moderador debe ser flexible, ya que el grupo focal se orienta a retomar las experiencias de un grupo de personas que interactúan de manera natural en un espacio de investigación; algunas variables pueden ser previstas por el investigador o su equipo, pero otras surgen de modo natural en la interacción y no podrán ser reguladas o controladas por él. Durante el desarrollo del grupo focal, el moderador tendrá que identificar la profundidad de las intervenciones, detectar los aspectos ambiguos suministrados por los participantes, y deberá pedir aclaración de ellos.

Las habilidades interpersonales que pueden resaltarse en un individuo que ejerza este rol y que puedan favorecer el desarrollo del grupo focal son la amabilidad, sensibilidad y respeto; es importante construir relaciones

cercanas y de confianza con los participantes, conocer sus nombres y en parte su historia de vida; todos estos elementos fortalecen la interacción en el grupo focal y propician un diálogo genuino.

El moderador constituye uno de los roles más difíciles de elegir, dado que no sólo ejecuta los encuentros de grupo focal sino que su protagonismo se manifiesta también en el análisis de los datos, en la medida en que su interpretación, conocimiento y comprensión del fenómeno explorado ofrecen un valor significativo a la investigación.

El observador, que se seleccionará del grupo de investigación, será el encargado de registrar los encuentros a través de diarios de campo en los cuales se consignarán las verbalizaciones, gestos y situaciones alrededor de los encuentros con la población. Esta persona es la encargada de revisar las grabaciones a medida que se desarrollan las sesiones de grupo focal; no debe participar en la dinámica, sino que debe tomar nota detallada del desarrollo de las interacciones, reacciones de los participantes, preguntas guía que promueven mayor grado de activación y la actitud del grupo ante las verbalizaciones de los integrantes.

Otro de los roles que hay que considerar en el desarrollo del grupo focal y que puede ser asignado al observador es el de logística, al ser el grupo focal una técnica cualitativa que busca entrar en contacto a través de la interacción con la población para comprender un tema o problema; se sugiere el uso de incentivos, por lo cual dentro del equipo de investigación una o varias personas deben garantizar que la logística de las sesiones y el proceso previo a ellas están cubiertos. Las condiciones físicas del lugar, estrategias de convocatoria para participar, entrega de incentivos, atención especial a los miembros reconociéndolos por el nombre, al igual que el trato cercano y respetuoso, serán en parte las responsabilidades asignadas a esta persona.

PROCEDIMIENTO

Los grupos focales deben desarrollarse guiados por unos protocolos diseñados intencionalmente por los investigadores, técnica que requiere una planeación cuidadosa; es así como los protocolos deberán contener el tema específico que será objeto de discusión entre los participantes; las preguntas de investigación, las cuales si bien es cierto no se comparten con los participantes deben ser comprendidas e interiorizadas por la totalidad

del grupo de investigación, dado que la técnica al utilizar el lenguaje como principal recurso deberá guiar de manera paulatina a las personas ante el tema; de la misma manera debe contarse con los objetivos y justificación como elementos propios del planteamiento del problema de investigación, diseñados previamente.

Mollericona e Iñíguez (2014) sugieren para el proceso de planificación y ejecución del grupo focal un trabajo a través de procedimientos técnicos y tareas; proponen tres fases operativas que deben desarrollarse dentro del grupo focal: fase operativa de planificación, fase operativa de organización y fase operativa de ejecución. Cada una está constituida por una serie de actividades secuencialmente organizadas. La fase operativa de planificación está caracterizada por facilitar la construcción de la consistencia de la investigación a través del planteamiento del problema y referentes teóricos, elementos que promoverán la elección de los participantes. La fase operativa se caracteriza por la selección de los participantes, asignación de roles y adquisición de bienes. Finalmente, la fase operativa de ejecución implica el desarrollo de las sesiones de grupo focal.

Construcción de preguntas

La guía metodológica del grupo focal es la herramienta que les permitirá al moderador, a los observadores y a los investigadores de apoyo desarrollar las sesiones de grupo focal con la población y analizar sus datos en coherencia con el planteamiento del problema de la investigación o los objetivos del grupo focal. En la guía se sugiere registrar los objetivos y describir los momentos de las sesiones del grupo focal, así como las preguntas orientadoras.

Las preguntas que constituyen el grupo focal deben ser flexibles, dado que propiciarán la participación de los integrantes según su experiencia y conocimiento en torno al tema: además, deben promover la controversia y la participación autónoma de los integrantes. Desde su construcción, la flexibilidad y capacidad de adaptación se manifiestan, debido a que la elaboración de las preguntas parte de una lluvia de ideas (Escobar et al., 2012); de ahí se elaboran las preguntas potenciales.

Las preguntas que van a formularse en el grupo focal deben contar con las siguientes características: flexibles, claras, precisas, controversiales, concretas y estimulantes. Se sugiere revisarlas y hacer pruebas de ellas, con

el fin de que no sesguen la intervención o promuevan respuestas de "Sí-No"; limitar el uso de la palabra "¿por qué?" para evitar que los participantes se sientan enjuiciados o juzgados por el moderador, e incluir dentro de la formulación de las preguntas el principio de complejidad; empezar por las preguntas de más fácil respuesta por parte de la población, hasta las de más difícil respuesta. En una sesión de una hora pueden formularse hasta ocho preguntas; esto dependerá especialmente de la participación y profundidad de las intervenciones de cada quien.

La aplicación piloto del grupo focal, o como la denomina Montero (2012) la prueba sistemática, debe estar orientada a generar un escenario de prueba de las categorías y dimensiones a través de las preguntas orientadoras. El grupo puede ser de la misma cantidad de personas que el grupo de participantes de la investigación, con el que se desarrollará la sesión de grupo focal; los hallazgos metodológicos, conceptuales y procedimentales del ejercicio permitirán reafirmar la existencia de preguntas y categorías, al igual que promover la construcción de nuevas preguntas o reconstrucción de las ya existentes.

Antes del desarrollo del grupo focal

La fase previa al desarrollo del grupo focal tiene como objetivo su planeación y diseño, que se constituye a través de la conformación de grupos, número de integrantes, lugares o escenarios para el encuentro, convocatoria y selección de participantes, estimación del tiempo para el desarrollo de cada sesión de discusión, programación de las sesiones, distribución de tiempos y roles, planeación de ejes temáticos, construcción de preguntas orientadoras y diseño de estrategias para atraer a los participantes; esta fase corresponde a la propuesta por Mollericona et al. (2014), denominada fase operativa de planificación y organización.

El momento previo al desarrollo del grupo focal ha de estar orientado a concretar los objetivos de la investigación o del grupo focal; algunas veces se utiliza como técnica de investigación no adscrita a proyectos, con el fin de determinar de manera puntual el objetivo, esto es, la información que se desea obtener. Si el grupo focal está incluido como técnica en un proyecto de investigación, es importante contar con el planteamiento del problema.

El número de participantes es variado, dependiendo de la mirada del investigador; oscila entre 6 y 15 participantes. La configuración del grupo

focal (Bertoldi et al., 2006) está suscrita al contacto preliminar con las personas que conforman a la población. Para ello el investigador deberá hacerse las siguientes preguntas: ¿quiénes son las personas representativas de la población?, ¿quiénes conocen el tema de discusión?, ¿cuál es la estrategia que permitirá convocarlos a participar en los grupos de discusión?, ¿quién de los investigadores o integrantes del grupo de investigación deberá convocar a la población? Por lo anterior, la selección del número de personas que integran el grupo focal está mediada por algunas variables, como la habilidad del moderador, las características del grupo y la complejidad del tema. Al seleccionar al número de participantes, los investigadores deberán identificar intencionalmente estas variables y con base en ello realizar las convocatorias.

Los integrantes del grupo deben estar relacionados con el tema de discusión; sumado a ello, pueden contar con características socioculturales similares, aunque este aspecto no es determinante en la conformación del grupo. Su carácter heterogeneo es considerado una ventaja para Escobar et al. (2012), dado que los participantes contarán con diversos recursos lingüísticos y actitudinales para expresar sus ideas y opiniones, lo cual puede enriquecer el ejercicio de investigación; por el contrario, al contar con una población homogénea puede limitarse la riqueza informativa, dado que el lenguaje, actitudes y dinámicas de interacción pueden ser semejantes entre los participantes.

Las estrategias para captar o convocar a la población varían; se sugiere que haya un contacto uno a uno de los participantes con miras a promover un mayor sentido de importancia e identidad con el ejercicio, así como promover incentivos por la participación, afines a las características socioculturales de los convocados (Beck, 2004). Dentro del proceso de convocatoria es recomendable que se convoque al 20 % más de las personas requeridas, de tal manera que pueda ser controlada la variable de inasistencia de los integrantes y se asegure el desarrollo de la discusión.

La duración máxima del grupo focal sugerida por algunos autores es de una a dos horas; el desarrollo de la sesión de grupo focal implica la introducción, el desarrollo de la discusión, la verificación o parafraseo de la información y las conclusiones (Bertoldi et al., 2006; Hamui et al., 2012; Montero et al., 2013; Escobar et al., 2012).

El lugar de encuentro para el desarrollo del grupo focal debe ser privado, sólo debe ser accesible para el equipo de investigación y los participantes en

las sesiones de grupo focal; se sugiere que cuente con condiciones ambientales óptimas, como luminosidad, bajo nivel de ruido exterior, alto nivel de acústica, para facilitar que todos los participantes puedan escuchar las opiniones y aportes; debe ser un espacio cálido y cómodo para los participantes, preferiblemente en el cual no se sientan limitados para expresar sus ideas; esto indica que no deben estar presentes figuras que connoten autoridad, jerarquía o poder entre los participantes. Para Bertoldi et al. (2006), el grupo focal se desarrolla en un “escenario”, el cual es construido entre el investigador y el grupo de investigación en torno a las representaciones, sentidos y relaciones que ellos producen “acerca de los hechos, sucesos y procesos de la vida real” (p. 114). Así, el investigador diseña un posible escenario, pero éste se completa y se desarrolla realmente con la presencia de los participantes.

Durante el desarrollo del grupo focal

Esta fase del grupo focal se relaciona con el momento del encuentro, la interacción y discusión de los participantes en torno al tema propuesto y guiado por el moderador. Es de gran relevancia que el moderador construya una dinámica que propicie la discusión, la cual debe partir de su proceso de planeación. En coherencia con la propuesta de Mollericona et al. (2014), este momento es equivalente a la fase operativa de ejecución.

La ubicación espacial de los participantes debe ser en mesa redonda o en círculo, para facilitar que entre ellos se observen y puedan escuchar con claridad sus ideas, identifiquen quién tiene la palabra y quién está esperando para tenerla. Esta ubicación ayuda también a crear un ambiente de confianza, ausente de jerarquías, lo cual promueve la participación abierta por parte de las personas.

La firma del consentimiento informado es importante en el desarrollo del grupo focal; informar a los participantes acerca del objetivo de la investigación, la justificación y todo aquello que el investigador considere relevante informar a los participantes. Este consentimiento permite dar a conocer que los participantes aceptan participar en el grupo focal y conocen el uso que se dará a los datos recolectados; de igual manera, los investigadores deben informar acerca de la importancia de la grabación y consignar esta autorización en el consentimiento informado.

La grabación debe realizarse desde el inicio hasta el final de la sesión del grupo focal; ubicar por lo menos dos cámaras, que permitan

captar la información suministrada por todos los participantes y sus gestos durante la exposición de sus ideas o en la expresión de las ideas por parte de otros.

Para dar inicio a la sesión de grupo focal se presenta el objetivo a los participantes y se plantean algunas reglas de interacción, las cuales facilitarán que entre los participantes se escuchen y puedan aportar sus opiniones e ideas con confianza y respeto. En esta fase del desarrollo del grupo focal es fundamental incentivar la participación, para lo cual se planean preguntas detonadoras, que permiten evidenciar el interés común entre investigadores e informantes, y se centra en el desarrollo del tema.

Durante el desarrollo de la sesión de grupo focal se sugiere que los investigadores ofrezcan un receso con refrigerio ya que esto facilita que los observadores sistematicen la información y en colaboración con integrantes del grupo de investigación, verifiquen la información recolectada, para presentar a los participantes las conclusiones de la sesión.

Después del grupo focal

Posterior a la sesión del grupo focal, el investigador procederá a realizar análisis de la información recolectada a través de las técnicas que considere pertinentes, en coherencia con su postura metodológica.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de datos parte de la investigación cualitativa; de ahí que las estrategias aplicadas a las observaciones participantes, la entrevista en profundidad, etc., puedan ser también de utilidad en el grupo focal. Entre las características del grupo focal se destaca que el análisis inicia en la sesión con los participantes, se recogen las conclusiones al finalizar su aplicación, utilizando las mismas palabras de los participantes, y se socializan al grupo.

Para el proceso de análisis se sugiere, en primer lugar, transcribir las sesiones de discusión; éstas deben ser literales y, en lo posible, incluir elementos prosódicos y describir elementos analógicos específicos; de la misma manera, se sugiere tener en formato digital cada uno de los registros de diario de campo, con el fin de facilitar el análisis de la información.

Dado que el material debe contar con un orden específico, se sugiere orden cronológico o temático (objetivos); cualquiera que sea la elección del investigador, deberá mantenerse durante el proceso de análisis de datos para facilitar su análisis.

El abordaje del contenido parte del esbozo propuesto por el investigador; los códigos que hacen referencia a la información obtenida del grupo se constituyen posteriormente en unidades, categorías y patrones, los cuales serán interpretados y constituirán el marco de comprensión del fenómeno para el investigador, el cual es guiado por el planteamiento del problema, puede ser desde la teoría fundamentada (Hamui et al., 2012).

Cabe destacar que en el análisis de datos, la técnica de grupo focal permite sistematizar las actitudes, opiniones y experiencias de un grupo de personas, las cuales se condensan en conclusiones en cada sesión, que serán construidas por un observador y puestas en conocimiento de los participantes; esto proporcionará "ideas más nutritivas en sentido y contenido" (Escobar et al., 2012, p. 62).

CONTEXTOS DE APLICACIÓN

El grupo focal puede aplicarse en diversos contextos y utilizarse en diversas disciplinas; en sus inicios se aplicó a los contextos laborales, con el objetivo de indagar y trabajar en la productividad, así como en contextos terapéuticos, con el objetivo de conocer la percepción de la gente en torno a los procedimientos llevados a cabo por los profesionales (Hamui, 2012). En los años ochenta y noventa el grupo focal tomó fuerza en el área de mercadotecnia, facilitando comprender la aceptación de un producto o servicio por parte de los clientes y usuarios, y se fue transfiriendo a la investigación en ciencias sociales, especialmente en programas educativos, sociales y médicos.

En la actualidad puede ser aplicado en cualquier contexto en el cual haya un grupo de personas que experimenten una condición particular, que sea objeto de indagación por parte del investigador. Por ejemplo, en *marketing* ha sido utilizado como técnica de investigación orientada a identificar el nivel de satisfacción de los clientes, grado de expectativa de los consumidores, o definir y entender problemas relacionado con la calidad de un producto o un servicio (Mollericona et al., 2014).

En contextos de educación se usa con frecuencia, dada la facilidad para acceder a grupos que cuenten con las características de la población

necesaria para las investigaciones relacionadas con la calidad, percepción del proceso educativo (Vallejo & Martínez, 2011), identificación de las estrategias pedagógicas utilizadas por los maestros, o en función de reformas curriculares o construcción de proyectos transversales para la población estudiantil y docente (Gross et al., 2015).

En el área de la salud, la técnica de grupo focal se ha convertido en una excelente alternativa para los profesionales del campo en la identificación de experiencias de pacientes ante una enfermedad, evaluación del servicio médico-hospitalario, identificación de la percepción de los pacientes en determinados procedimientos (Tejedor, Pérez & Moreno, 2011; Ferreiro, Díaz, Martínez, Rial, Valería & Fontán, 2012) o condiciones sociales que se constituyen como riesgo de salud para la población (Medina, Torres & Navarro, 2013).

Vale la pena señalar que con las tecnologías de la información y la comunicación el uso de grupos focales en diversas profesiones se ha ampliado, permitiendo acceder a varios grupos poblacionales en el mundo; es posible desarrollar grupos focales a través de conferencias en línea, lo cual connota un mayor número de personas como posibles participantes (Turney, 2005).

El estudio con población infantil también ha sido posible mediante la técnica de grupo focal; los investigadores tendían a limitar la investigación basada en el lenguaje oral con niños debido a sus condiciones de desarrollo, y a la ausencia de estrategias para evaluar la fiabilidad de los datos; de igual manera, las condiciones éticas que debe seguir el investigador al trabajar con este tipo de población aumentan en comparación con los lineamientos en población adulta, en especial el aspecto de confidencialidad de la información. Gómez (2012), en el trabajo desde sociología infantil, inició la aplicación de grupo focal con población infantil; de su trabajo se destaca la posibilidad de incluir estrategias concretas con niños, como el uso de narrativas para promover la discusión.

Como lo expone Reyes (2000), las áreas que se han beneficiado de los grupos focales son la investigación propiamente, la planificación, la evaluación de necesidades y la evaluación de programas.

Como se ha desarrollado a lo largo del capítulo, la técnica de grupo focal se caracteriza por la discusión de sus participantes en torno a un tema; sin embargo, la presencia de participantes que connoten autoridad o poder, o ejerzan influencia sobre los demás durante el desarrollo del grupo focal,

puede ser una desventaja, por lo cual es clave que el investigador determine quiénes conformarán el grupo de participantes.

Así mismo la presencia del moderador, el cual en la mayor parte de las veces es el investigador, puede generar sesgo, retraimiento o inhibición por parte de los participantes; esto puede trabajarse a través de la interacción paulatina entre el observador y los participantes, en espacios diferentes de la sesión de discusión.

El grupo focal constituye una de las técnicas de investigación más apropiadas para promover el análisis, comprensión y descripción de fenómenos comunes en un grupo de población; es una técnica flexible, facilita que el investigador pueda estructurar la discusión con base en diversos tipos de preguntas o afirmaciones que promuevan la controversia en el grupo, y genera autonomía en la selección de los participantes y en la asignación de roles. En cuanto al análisis de la información, puede basarse en las transcripciones de la discusión, los diarios de campo, los registros fotográficos, por lo cual se beneficia no sólo del discurso de los participantes, sino también de su interacción.

REFERENCIAS

- Beck, M. B. (2004). *The SAGE Encyclopedia of social sciences research methods*. New Delhi: SAGE Publications.
- Bertoldi, S. F. (2006). Grupo focal y desarrollo local: aportes para una articulación teórico-metodológica. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, XVII (33), 111-131.
- Escobar, J. Y. (2012). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos Hispnoamericanos en Psicología*, 9 (1), 51-67.
- Ferreiro, L. D. (2012). Evaluación mediante grupos focales de las expectativas y percepciones de las mujeres durante el parto. *Revista de Calidad Asistencial*.
- García Sotelo, A. & Reyes, N. (enero de 2016). *Actividades de campo. Licenciatura en Antropología Social (primavera 2016)*. Puebla, México: Colegio de Antropología Social, BUAP.
- García, J. (abril de 2016). *Semana Santa en San Miguel Canoa 2016*. Puebla: Colegio de Antropología Social, BUAP.
- Gross, M. S. (2015). Contribución de la técnica del grupo focal al acercamiento a la percepción estudiantil sobre accesibilidad en el entorno universitario. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 15 (1), 1-16.
- Guber, R. (2004). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Argentina: Paidós.

- Gómez, E. (2012). El grupo focal y el uso de viñetas en la investigación con niños. *Empiria. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales* (24), 45-65.
- Hamui, A. V. (2012). La técnica de grupos focales. *Metodología de la investigación médica*, 2 (1), 55-60.
- Huerta, J. (s.f). *Origen de los grupos focales*.
- Medina, M. T. (2013). Grupo focal de discusión como herramienta para el estudio de las relaciones de género en miembros de una comunidad urbana. *Enfermería Global*, 12 (1), 436-449.
- Mollericona, P. Y. (2014). Antecedentes, fundamentos y prácticas de los grupos focales. *Revista Boliviana de Ciencias Sociales*, 17 (36).
- Montero, M. (2013). *Grupos focales*. Bogotá: California-edit, recurso digital.
- Reyes, T. (2000). Métodos cualitativos de investigación: grupo focal.
- Silveira, D. C. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 24 (1-2).
- Tejedor, A. Y. (2011). Investigación cualitativa en anestesiología: calidad percibida mediante el desarrollo de un grupo focal. *Revista Especializada en Anestesiología*, 58, 322-330.
- Turney, L. (2005). Virtual focus groups: new frontiers. *International Journal of Qualitative Methods*, 4 (2), 1-10.
- Vallejo, G. Y. (2011). Tarea y competencia comunicativas: reflexiones desde un grupo focal. *Íkala, revista de lenguaje y cultura*, 16 (28), 161-197.

11

CÓMO HACER UNA ENTREVISTA CON BASE EN LA CLASIFICACIÓN MÚLTIPLE DE ÍTEMS: DONDE OTROS NO LLEGAN

Fernando Pinilla y Pablo Páramo
Universidad Pedagógica Nacional

La clasificación múltiple de ítems (CMI) es un modelo de entrevista útil a la hora de examinar las conceptualizaciones y categorías verbales de las que se valen las personas para organizar y adaptarse al mundo, de modo que entender el sistema conceptual de un individuo resulta importante para comprender cómo actúa. La CMI está orientada a explorar este sistema conceptual que permite explorar la individualidad, lo que no se consigue con los cuestionarios, pero a la vez, si se quiere, las similitudes entre las personas frente a la conceptualización de un objeto de interés del investigador.

Debido a su flexibilidad para manejar variables complejas, en la CMI se pueden apreciar elementos claves para las investigaciones que otros métodos tradicionales de entrevistas pueden obviar. Inspirada en los constructos personales como formas importantes de comprender el mundo por parte de los seres humanos, la CMI contribuye a la profundidad de los análisis. Para demostrar sus méritos, en este capítulo se describe el empleo de la técnica de entrevista y se citan algunas investigaciones que ilustran su empleo en varios campos de aplicación.

Pero no se deje impresionar por el título. No es publicidad para un automóvil o una linterna. La clasificación múltiples de ítems es una técnica para la recolección y análisis de la información, cuyo fundamento radica en los constructos personales, conceptos y categorías que emplean los seres humanos en su comprensión de la realidad y para otorgar sentido al mundo. Si usted está interesado en aplicar técnicas de recolección y de análisis cualitativo en sus investigaciones sociales, y quiere ir más allá de los cuestionarios y las entrevistas estructuradas, seguramente la CMI puede serle de gran utilidad.

COMPRENDER EL MUNDO: CONSTRUCTOS Y CLASIFICACIONES

La manera como los individuos hacen inteligible su realidad depende de cómo la estructuren verbalmente, a través de constructos. Este concepto surgió de la teoría de la construcción personal (TCP), propuesta por Kelly (1955), quien afirma que el mundo es percibido en términos de los significados que la persona le asigne (Páramo & Roa, 2015), creando su propia manera de ver el mundo y no el mundo creándolas para la persona. Los constructos se forman a partir de la observación y la experiencia, se definen mediante palabras y son particulares a los individuos por tener cada uno experiencias propias. Sin embargo, debido a que muchas experiencias son semejantes o compartidas, existe semejanza en la manera como muchas personas ven el mundo, conformando lo que se denomina cultura.

Al explorar el sistema de constructos de una persona se puede entender su forma de actuar en la medida en que buena parte de los comportamientos son regulados verbalmente, ya sea mediante reglas, instrucciones, señales, consejos, etc., que pueden guiar el comportamiento verbal. La regulación verbal es fundamental en la normativa social en forma de leyes y valores, pues orienta al individuo sobre qué hacer y cómo hacerlo, y promueve actuaciones deseables para los miembros de un grupo social (Medina, 2016).

Comprender los conceptos que emplean las personas y cómo se estructuran en categorías es una de las pistas centrales para entender el comportamiento humano. Así, una cuestión importante para muchas investigaciones es la naturaleza y organización de los conceptos, más aún cuando se está haciendo investigación orientada a indagar por la manera

como se orienta la conducta de un individuo. La capacidad para formar categorías, agruparlas o clasificarlas está estrechamente relacionada con el desempeño de la persona en su entorno (Canter et al., 1985). Clasificar es el punto de partida para la comprensión del mundo. Al respecto, Kelly (1991) afirma que las personas actúan como científicos, formulando y contrastando hipótesis, clasificando los objetos y categorizándolos para poder hablar de la realidad que los rodea. Por su parte, Hackett (2014), Canter, Brown y Groat (1985) manifiestan que la clasificación de objetos o eventos dentro de categorías o conceptos es una actividad fundamental para entender la realidad y apropiarse de ella. El acto de clasificar ítems es una actividad común. En muchas áreas de elección, ya sea ropa, comida, juguetes, o en asuntos más complejos, como conceptos, hay una selección explícita sobre la base de un esquema de categorización personal (Canter, 2016).

Explorar estos sistemas categoriales en las personas ha sido de interés en varias disciplinas sociales. En sociología, por ejemplo, el sistema categorial es importante en la reflexión sobre cómo los grupos sociales crean nociones de clase, tiempo y espacio como formas de categorizar sus mundos. En psicología, la formación de categorías es básica para explicar la discriminación y la generalización. En filosofía, Kant menciona las categorías *a priori* como necesarias para la percepción de todos los posibles objetos y eventos. Las categorías son abstracciones que permiten construir y hablar de la realidad (Hackett, 2014).

CMI

Para explorar las categorías y los sistemas de clasificación que usan los individuos, en cualquier contexto, hacemos uso de la CMI. Este tipo de entrevista permite una exploración flexible de los sistemas conceptuales, ya sea individual o grupal. Según Pacheco (1996), la CMI es una estrategia metodológica para el análisis de variables complejas, cuantificables o no, que son difíciles de medir mediante los instrumentos tradicionales. Por ejemplo, las percepciones de los ciudadanos sobre los miedos urbanos, las percepciones de los niños sobre los animales o de los clientes sobre la información que contienen las etiquetas de los envases de alimentos.

La CMI se fundamenta en dos principios básicos. El primero es la necesidad de explorar la visión del mundo, tal como lo entienden los en-

cuestados. El segundo es reconocer que tal visión está construida alrededor de los esquemas de categorización que la gente emplea en su vida diaria (Canter et al., 1985).

Características de la CMI

Son características claves del procedimiento CMI, que a su vez lo hacen una metodología particular para las investigaciones con variables complejas, las siguientes: su carácter heurístico, el aprovechamiento de la espontaneidad y la flexibilidad.

Carácter heurístico. Para tratar con variables complejas o de múltiples dimensiones, la CMI tiene un carácter heurístico en cuanto es un procedimiento creativo que busca descubrir las clasificaciones, conceptos y categorizaciones de los sujetos sobre un determinado asunto, basándose en su experiencia personal. Además, muy acorde con la palabra *heurística*, que en su origen griego significa “hallar, inventar”.

Aprovechamiento de la espontaneidad. La CMI permite el surgimiento libre y espontáneo de criterios o categorías de los participantes para realizar clasificaciones de fotografías, dibujos, etiquetas, conceptos, entre otros (Wilson, 1995). El enfoque flexible de la CMI busca que el investigador interfiera lo menos posible en los conceptos del individuo en dichas clasificaciones, lo que suele ocurrir cuando se hace uso de cuestionarios (Páramo & Galvis, 2010; Páramo & Roa, 2015).

Precisamente, la técnica de CMI se diferencia de otras bastante conocidas, denominadas Sorteo Q o *Q-sort* y rejilla de Kelly (rejilla que se describe en otros capítulos de este volumen) en que, aun cuando estas modalidades de entrevistas se basan también en clasificaciones que hacen los entrevistados, las categorías están especificadas de antemano por el entrevistador para facilitar el procesamiento de la información, lo cual establece una restricción a la necesidad de identificar el propio sistema verbal del entrevistado de manera más natural. El procedimiento de CMI no impone una visión sobre la probable estructura y contenido del sistema conceptual del entrevistado en la medida en que, como se viene diciendo, permite la exploración de la naturaleza y organización de los conceptos sobre cualquier aspecto que se interese indagar, a la vez que mantiene las cualidades ilimitadas y de libertad, fundamentales para la investigación en asuntos sociales.

Flexibilidad. Pedir a los entrevistados que clasifiquen elementos según su propia invención es una característica de la flexibilidad de la CMI. De hecho, se anima al entrevistado para ordenar los elementos más de una vez y que realice tantas clasificaciones como desee. El criterio de clasificación es formulado por los mismos entrevistados. El fundamento de este proceder es la creencia de que los significados y las explicaciones asociadas al uso de determinadas categorías son tan importantes como su organización en la realidad (Canter, 2016). Los datos obtenidos permiten explorar relaciones entre los ítems, sujetos, grupos, o varias respuestas de un sujeto a partir de sus clasificaciones (Pacheco, 1996).

La CMI destaca su flexibilidad al emplearse en un amplio rango de investigaciones que requieren el tratamiento de variables complejas. Por ejemplo, en psicología arquitectónica, para evaluar las diferencias entre arquitectos y no arquitectos sobre la percepción de edificios y la percepción del tiempo en arquitectura (Wilson & Canter, 1990) o la valoración del diseño interior de la vivienda (Wilson & Mackenzie, 2000). En psicología ambiental, por ejemplo, el estudio de Páramo y Roa sobre los miedos urbanos (2015) y el estudio de la conceptualización de animales por niños de la sociedad mayoritaria colombiana y niños uitotos (Páramo & Galvis, 2010). A continuación se describen en forma más detallada algunos estudios, con el fin de ilustrar el empleo de la técnica.

Algunos estudios que ejemplifican el uso de la CMI

El estudio de Vallejo et al. (2010) presenta como objetivo identificar las representaciones sociales, en torno al ambiente, de algunos profesores de dos localidades de Bogotá (Colombia), con el fin de determinar cambios en sus planes de estudios al momento de diseñar asignaturas que comprometan el concepto de ambiente.

Las autoras se enfocan metodológicamente en la descripción, comprensión e interpretación de la realidad desde los significados de las personas implicadas en los contextos educativos. Para ello estudian las creencias, intenciones, motivaciones, entre otras características, del proceso educativo, no observables directamente o susceptibles de experimentación. Emplean 20 tarjetas de fotografías relacionadas con las tipologías de ambiente (figura 11.1). Tras agrupar libremente las fotografías, los profesores entrevistados asignan una categoría y argumentan el porqué de la agrupación realizada. Esta información se organiza y procesa mediante el programa para computador MSA,

que se describe adelante. Basándose en la tipología que desarrollan Sauvé y Orellana (2002), surgen las categorías de naturaleza, recurso, problema, sistema, contexto, entre otras, que se utilizan para interpretar los resultados que arroja el programa de cómputo (figura 11.2).



Figura 11.1. Fotografías relacionadas con las tipologías de ambiente propuestas por Sauvé y Orellana.

Fuente: Vallejo et al., 2010.

Según las autoras, la aplicación de la CMI resulta novedosa y flexible para los profesores entrevistados, ya que posibilita a los docentes expresarse libremente.

En el estudio de Horvath y Brown (2005), “Violación asistida por fármacos (DAR: *Drug-Assisted Rape*) y asalto sexual: definición, avances conceptuales y metodológicos”, se revisa la escasa bibliografía sobre violación asistida por fármacos y utiliza la clasificación múltiple de ítems para explorar definiciones y constructos en la comprensión de la DAR. Se usan 21 tarjetas, cada una de las cuales contiene impreso el nombre de un encuentro sexual o romántico. Los participantes las clasifican según la motivación del hombre que interviene en el encuentro. Los datos se analizan mediante el programa MSA. Los resultados muestran que los factores claves para distinguir un encuentro sexual de uno romántico de-

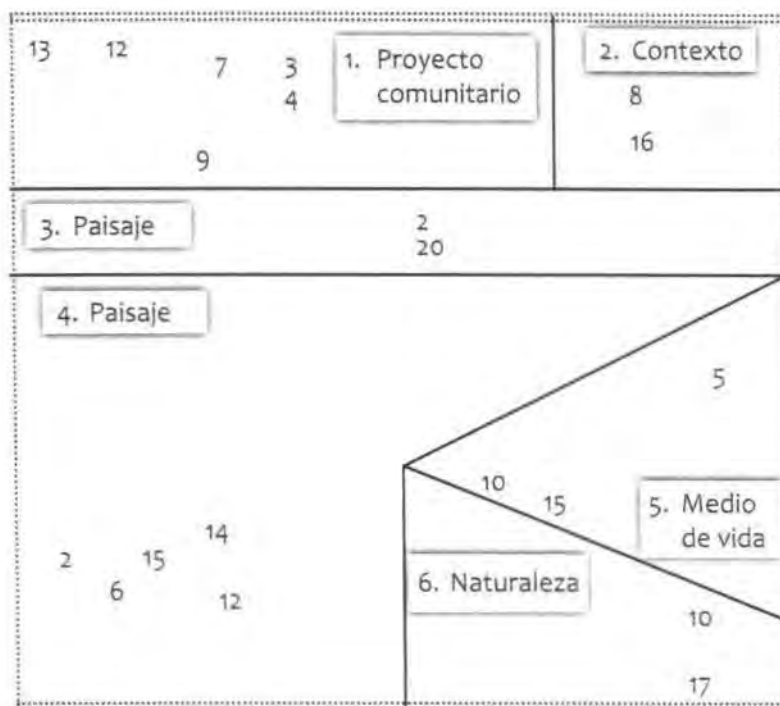


Figura 11.2. Resultados de las clasificaciones libres de los docentes sobre el ambiente, procesadas en el programa MSA.

Fuente: Vallejo et al., 2010.

penden de si el comportamiento es consensuado, contratado o forzado; planificado o impulsivo; motivado por el deseo sexual o por una relación de noviazgo. Los investigadores organizaron las siguientes agrupaciones de las 21 tarjetas: “sexo coaccionado” (actos de violación con una persona extraña, violación con drogas y violación por un conocido); “sexo ambiguo” (situaciones donde ambas personas estaban borrachas o una sobria y otra borracha); “sexo contratado” (los relacionados con burdeles y agencias de acompañantes); “sexo consensuado” (el ocasional, una noche, y el sexo cibernético). Se termina con la agrupación “sexo consensuado en relaciones preexistentes” (sexo rápido, citas por internet, en la oficina, o a través de corazones solitarios y agencia de citas) (figura 11.3).

Los hallazgos tienen cierto potencial práctico para la bibliografía sobre la prevención del delito, donde el alcohol ejerce una función potencial en relaciones sexuales no deseadas y violación.

En el estudio de Ginges y Cairns (2000). “Representaciones sociales de multiculturalidad: un análisis de facetas”, se examina cómo los australianos responden a la política de multiculturalismo a través del análisis de las representaciones sociales de esta política. Mediante el programa MSA

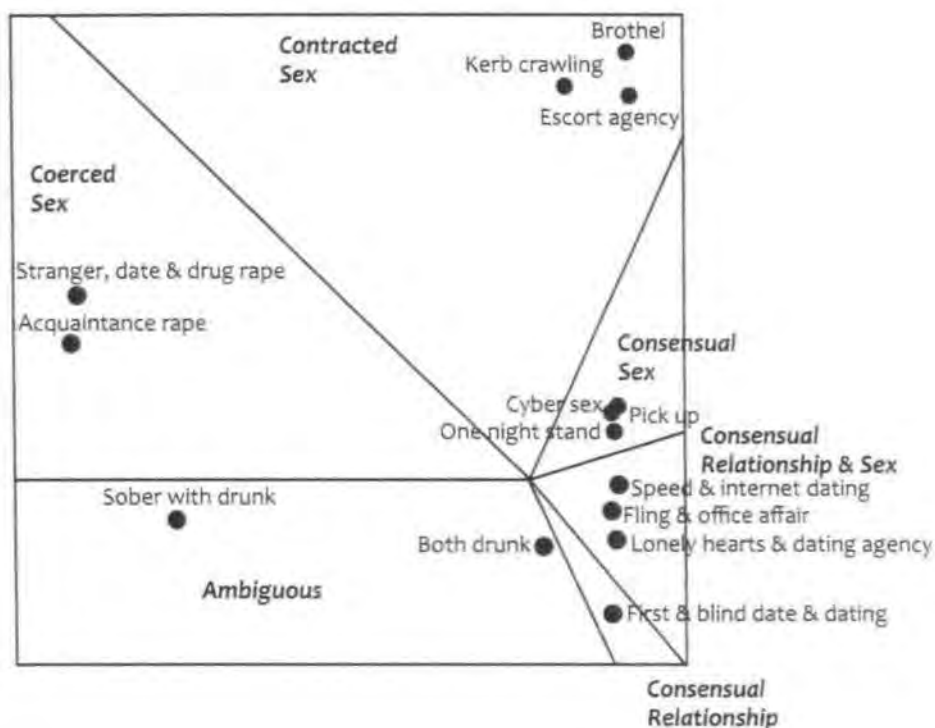


Figura 11.3. Estudio 1 MSA para todos los participantes, de acuerdo con el tipo de tarjeta de motivación.

Fuente: Horvath y Brown, 2005.

se dibujan tres facetas de las representaciones sociales sobre multiculturalismo (activo-pasivo, sustancial-mínimo y amenaza-beneficio). Los resultados ilustran la utilidad metodológica de las técnicas de teoría de las facetas para estudiar las representaciones sociales.

Los autores consideran posible distinguir entre varias facetas de las representaciones sociales sobre multiculturalismo. La interpretación regional de la salida de MSA apoya esta hipótesis general. Algunos entrevistados perciben que la política busca activamente cambios importantes. Otros ven la multiculturalidad como una respuesta pasiva a la diversidad cultural, con cambios mínimos. Más adelante se muestran dos tipos de regiones: la B₁ (cambio mínimo: indicado por los números 2 o 3) y la B₂ (cambio sustancial: indicada por los números 4 o 1) (figura 11.4).

En el estudio de Hodgkins et al. (2012) se aborda un gran debate sobre la manera de etiquetar un envase y evitar confusiones al consumidor. Una comprensión de los fenómenos psicológicos relevantes y perspectivas de consumo sobre los sistemas de etiquetado se desarrolla con un estudio de CMI que implica clasificación libre de una gama de etiquetas nutricionales

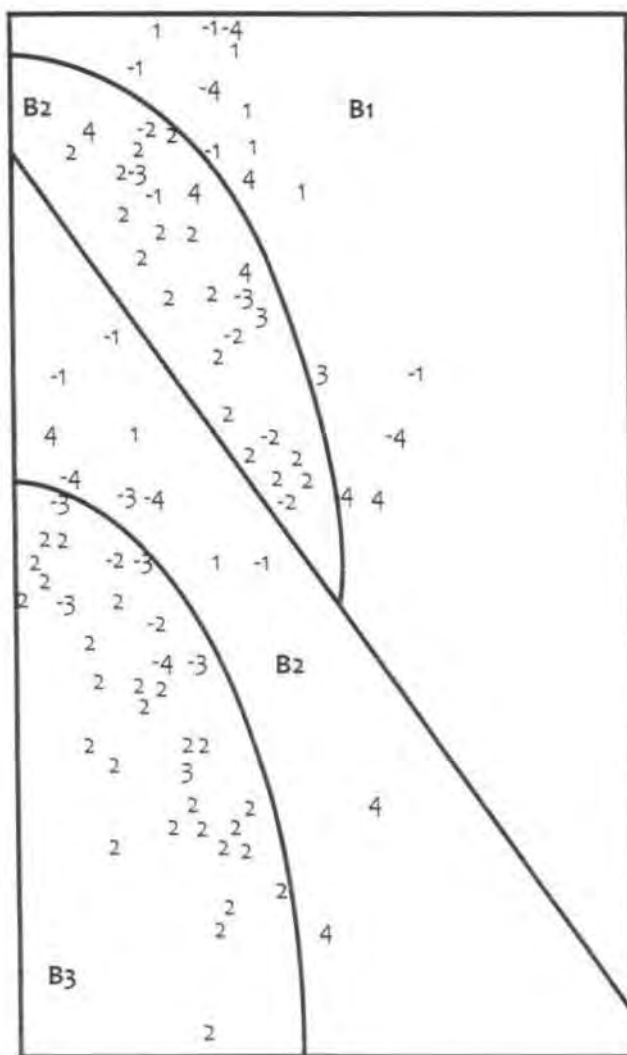


Figura 11.4. Análisis de escalamiento multidimensional (MSA), sobre el grado de impacto de la política multicultural.

Fuente: Ginges y Cairns, 2000.

que se presentan en tarjetas. El estudio se hace en Estados Unidos, Francia, Turquía y Polonia.

La estructura subyacente de los datos cualitativos generada se explora, usando de nuevo el MSA. Las categorizaciones de los consumidores proporcionan una perspectiva muy importante en este campo y los resultados demuestran que la cantidad de información contenida en una etiqueta de nutrición tiene alta relevancia para los consumidores, así como el estado de la etiqueta. Cuando la direccionalidad del mensaje disminuye en una etiqueta, el nivel de detalle en la información para el consumidor debe aumentar, afirman los autores.

Aunque en el estudio se aprecian los gráficos de participantes turcos, polacos y franceses, se mencionará especialmente el gráfico del Reino Unido (figura 11.5). Éste se divide en tres grupos principales de etiquetas: logotipos de salud (HL), contenidos nutricionales (CN) y un grupo mayor que incluía etiquetas con cantidad diaria sugerida (GDA), etiquetas tipo semáforo (TL), híbridas (HB) y las tablas de nutrición (NT). El uso de los gráficos ayudó a establecer las razones para clasificar grupos, revelando que en las etiquetas con logotipo de salud (HL) se especifican contenidos de baja información y las de contenidos nutricionales (NC) se describen como etiquetas que no tienen suficiente información para validar su veracidad. En términos de su utilidad médica, etiquetas con información numérica sobre las calorías o nutrientes, es decir, etiquetas GDA, TL, HB y NT, con frecuencia se clasificaron como relacionadas con alimentos poco saludables, mientras que los participantes reconocieron que al grupo de etiquetas con logotipo de la salud (HL) se les relaciona con alimentos saludables. Con respecto a los contenidos nutricionales, tales como “bajo en grasa”, los participantes expresaron la necesidad de más información para validar exactamente cuán bajo era en realidad, y como tal, había un elemento de desconfianza asociado con este tipo de declaraciones.

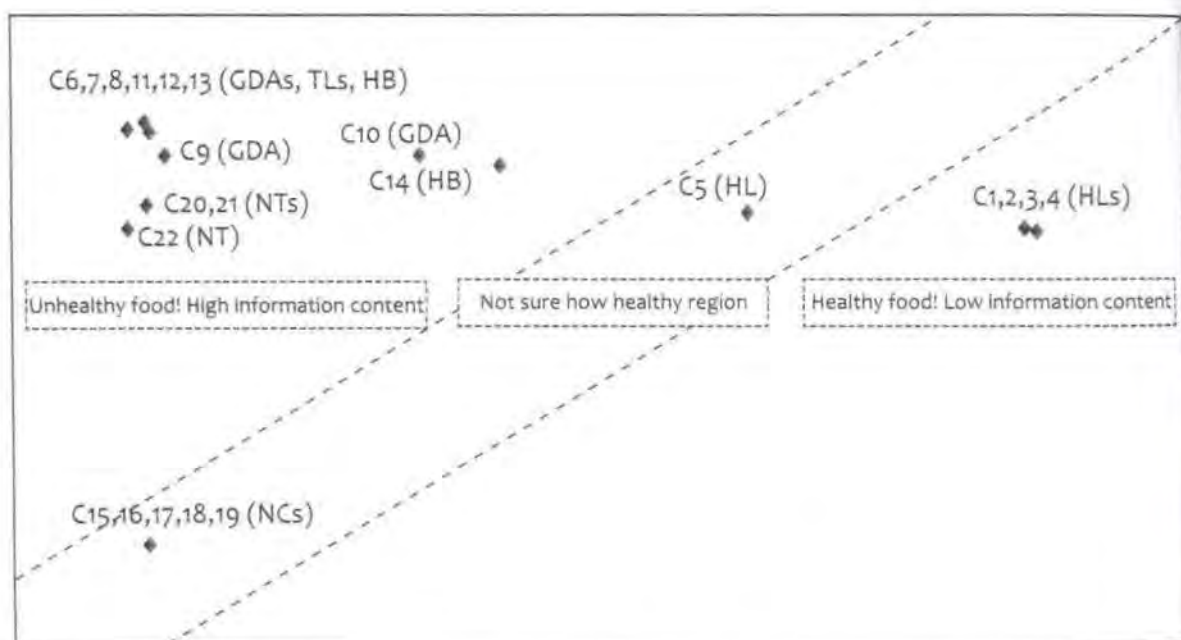


Figura 11.5. Gráfica MSA de Reino Unido. Representación visual de las etiquetas mencionadas.

INSTRUCCIONES PARA EL ENTREVISTADO

Para mejor ilustración sobre cómo llevar a cabo la entrevista de la CMI, se describirá el trabajo “La estructura conceptual de los miedos urbanos” (Páramo & Roa, 2015), el cual presenta como objetivo indagar sobre los temores que experimentan los habitantes de las ciudades y la estructura conceptual, individual y grupal, que subyacen a estos temores. En el estudio participaron 130 personas mayores de edad. Primero, se filtró la información recibida por 50 personas con base en la pregunta ¿A qué le tiene miedo en la ciudad?, seleccionándose las situaciones que se repiten más de dos veces, dando lugar a una lista de 23 situaciones. Éstas se escriben en 23 tarjetas independientes y una más que dice “Miedo”, completando un listado de 24 tarjetas.

Siguiendo el modelo de entrevista de clasificación múltiple de ítems, los investigadores del estudio entrevistan individualmente a 80 personas. Se les solicita que agrupen las tarjetas siguiendo sus propios criterios, también pueden realizar subagrupaciones. Al clasificar estas tarjetas, el entrevistado manifiesta lo que está pensando y sus comentarios pueden generar material altamente valioso. Esta operación se hace dos veces con cada entrevistado. Con este proceder, el investigador no tiene la necesidad de reducir las respuestas a escalas ambiguas, como puede suceder en otro tipo de procedimientos (Canter, 2016).

A continuación se muestra la instrucción dada a los participantes. En la parte inicial se desarrolla una clasificación libre y espontánea. En la segunda, una clasificación dirigida.

Para la primera clasificación, esta es la instrucción:

Estamos haciendo un estudio acerca de lo que las personas piensan sobre algunas situaciones presentadas en estas 24 tarjetas, que corresponden a lo que las personas suelen temer cuando se movilizan por la ciudad. Por favor, obsérvelas. Ahora, clasifíquelas en grupos, siguiendo algún criterio, de manera que las tarjetas ubicadas dentro de cada grupo tengan algo similar o en común; además, cada grupo de tarjetas o situaciones debe diferenciarse de los otros grupos y llevar un nombre distinto. Usted puede elegir cualquier criterio que quiera para agrupar las tarjetas y puede dividir las en tantos grupos cuantos quiera. No hay tipo alguno de clasificación correcta o incorrecta para sus respuestas, lo que cuenta es su opinión. Tómese el tiempo necesario y siéntase en libertad de hacer los comentarios que quiera.

Una vez terminada la primera clasificación, se le pregunta al participante por el criterio utilizado para agrupar los elementos y dar los nombres a cada grupo a través de las siguientes instrucciones:

Ahora, dígame las razones de su clasificación: ¿qué tipo de criterio utilizó y qué es lo que tienen en común las fotografías y dibujos en cada grupo? ¿Cree que puede hacerlo de nuevo en otra forma? Si cree que es posible, comience a clasificarlas de nuevo y siéntase en libertad de decirme lo que quiera a medida que las va clasificando” (Páramo & Roa, 2015).

El investigador también puede formular al entrevistado unos criterios de clasificación predefinidos, que se deben presentar al final de la entrevista para no sesgar las clasificaciones libres que pueda hacer éste, a lo que se le denomina clasificación estructurada o dirigida (Pacheco, 1996). A continuación aparece la instrucción que se utilizó en el estudio de Páramo y Galvis (2010):

Usted ya está familiarizado con las fotografías o dibujos, ahora agrúpelos de acuerdo con:

- a) Qué tan agradables le parecen los animales.
- b) Cuán importantes son.
- c)Cuál es su ubicación geográfica.
- d) Si considera que el animal se encuentra en peligro de desaparecer.

El análisis de información proveniente de la clasificación múltiple de ítems

Una de las principales limitaciones de los investigadores en ciencias sociales es la exigencia de los programas de cómputo para procesar la información en términos cuantitativos. Ésto los lleva a preferir, muchas veces, el uso de cuestionarios con escalas numéricas, aun si los procedimientos de procesamiento de información son inapropiados para la pregunta formulada por el investigador. No obstante, existen actualmente otros programas de cómputo que no imponen estas restricciones a los datos y que permiten el análisis de la información cualitativa, como el atlas.ti, el Nvivo, el SPAD o el Hudap y el Permap que contienen el MSA⁵.

5. Para mayor información sobre los objetivos, funciones, precios y los módulos que componen el Hudap se puede consultar la página <http://www.yissum.co.il/technologies/project/34-2007-1854>.

Después de recolectar la información de las clasificaciones, los investigadores sistematizan estos datos mediante un análisis de contenido, creando las agrupaciones de los elementos sorteados y organizando la información en una tabla que presenta las categorías empleadas en orden de porcentaje (tabla 11.1). Posteriormente, la información sobre cada clasificación se introduce en una matriz para ser analizada mediante el programa de cómputo MSA. En las filas se introducen las situaciones expuestas en las tarjetas. En las columnas, las clasificaciones que hacen los participantes (Páramo & Galvis, 2010).

Tabla 11.1
Análisis de contenido de las clasificaciones hechas por los niños de la sociedad mayoritaria

Categorías análisis de contenido	Clasificaciones de los niños	%
Hábitat	Lugar en el que habitan los animales: viven en la tierra, viven en el aire, viven en los palos o viven en el agua, viven en la casa.	22,1
Clase	Reconocimiento taxonómico: si son mamíferos, aves, peces o reptiles.	20,5
Alimentación	Tipo de alimentación: carnívoros, herbívoros y omnívoros, comen insectos, comen frutas.	7,2
Utilidad	Tipo de uso que prestan al hombre: ningún beneficio, para consumo, de seguridad, compañía, se comercializan, ayudan al trabajo.	6,9
Doméstico/salvaje	Animales con domesticación hecha por el hombre.	6,2
Características físicas	Morfología externa de los animales: color de las plumas o de la piel de los animales.	6,1
Mecanismos de supervivencia	Mecanismos de adaptación natural de los animales: indefensos, se camuflan.	5,8
Número de extremidades	Número de extremidades: bípedos, cuadrúpedos o no tienen extremidades.	4,8
Piel	Forma de la piel: tienen pelo, tienen plumas, tienen caparazón, tienen cuero, tienen escamas.	3,8
Reproducción	Sistema reproductivo de los animales: reproducción por huevos, mamíferos.	3,2
Locomoción	Forma como se mueven los animales: vuelan, saltan, nadan, se arrastran.	3,2
Peso y tamaño	Descripción de los animales por su tamaño y volumen: pequeños, o grandes; o por su peso: pesados, livianos.	

Categorías análisis de contenido	Clasificaciones de los niños	%
Ubicación geográfica	Distinción regional: son de la región, no son de la región.	1,4
Peligro de extinción	Criterio de reconocimiento de riesgo de extinción de un animal: están o no en peligro de extinción.	1,13
Habilidad	Velocidad de desplazamiento: lentos, ágiles, rápidos o trepan árboles.	1
Agrado	Emocionalidad asociada con los animales: si generan o no repulsión, me gustan, no me gustan.	0,7
Cadena alimenticia	Intercambio de energía entre especies: según lo que comen o según al animal que se coman, depredador, no depredador.	0,6
Comunes/poco comunes	Grado de familiaridad: conocidos, no conocidos.	0,6
Peligrosidad	Grado de riesgo generado al ser humano: pican, tienen veneno, muerden, o se lo comen a uno, inspiran temor, son bravos, son mansos, son inofensivos.	0,53
Orden	Clasificación de un animal de acuerdo con las características de similitud entre especies: primates, roedores.	0,33
Especie	Nombre común del animal: perro, elefante, conejo, etc.	0,3
Inteligencia	Criterios de similitud al humano: parecidos al hombre, no parecidos, inteligentes, no muy inteligentes.	0,2
Conocidos/poco conocidos	Grado de conocimiento de un animal.	0,2
Característica circense	Reconocimiento de un animal que trabaja en espectáculos circenses: los han visto o no en los circos.	0,08
Sangre fría/sangre caliente	Clasificación de un animal por su tipo de sangre.	0,02

Fuente: Páramo y Galvis, 2010.

UN APOYO EN EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: EL PROGRAMA MSA

Una vez organizada la matriz de datos, donde los sujetos se representan en filas y los ítems clasificados en columnas, a cada ítem perteneciente a una misma categoría se le asigna un número secuencial. El programa no suplanta al investigador sino que lo asiste en el procesamiento de las múltiples posibilidades que introducen los entrevistados.

El programa arroja unos perfiles, representados como puntos ordenados en el espacio y que forman un gráfico. Tal representación geométrica indica que la distancia entre los puntos es el resultado de la interrelación

entre los ítems. De tal manera que dos elementos, al ser categorizados de modo similar, aparecerán próximos en el gráfico (Pacheco, 1996), como se ha ilustrado en los gráficos presentados anteriormente.

La herramienta MSA sólo trata las categorías numéricas en los perfiles y no toma en cuenta las palabras de los entrevistados. Es no verbal y consecuentemente permite hacer comparaciones de cómo la gente categoriza los elementos sin que haya influencia de las palabras que utilizan. Esa es una de sus ventajas. Permite al entrevistador considerar todo lo que subyace a los juicios de los entrevistados que responden en una forma objetiva, aunque estos juicios se basen en su perspectiva personal (Canter, 2016).

El MSA dibuja cada elemento como un punto en un espacio geométrico. Intenta encontrar una configuración de puntos para que la trama se pueda dividir en regiones claras que distinguen los elementos de la base de cada una de las variables (figuras 11.2, 11.3, 11.4 y 11.5).

Partiendo del trabajo de Wilson (1995), a continuación se expone un ejemplo sobre la manera como el programa MSA procesa la información recolectada. Esta investigadora describe las similitudes y diferencias entre una serie de profesiones, basándose en los conceptos de los que se valieron las personas que entrevistó. Wilson emplea seis ocupaciones que forman los "elementos" o tarjetas con que entrevistó a sus participantes: policía (1), enfermera (2), psicólogo (3), cirujano (4), abogado (5) y profesor (6). La investigadora crea las variables claves que distinguen las ocupaciones según lo que dijeron los entrevistados, a saber: salario (V1), contacto con personas (V2), uniformes (V3) y formación (V4).

Las siguientes son las variables, con sus respectivas subcategorías que emergieron de las entrevistas:

V1: Salario

1. Bien pago
2. Bastante bien pago
3. Mal pago

V2: Contacto con la gente

1. Mucho contacto
2. Algún contacto
3. Poco contacto

V3: Uniforme

1. Usa uniforme
2. No usa uniforme

V4: Cantidad de entrenamiento requerido

1. Mucho entrenamiento
2. Poco entrenamiento

Ahora, para efectos del procesamiento de esta información se realiza la clasificación de las ocupaciones y variables para formar la matriz de datos que procesa el programa MSA. Cada ocupación se ubica en la fila y las variables en las columnas. Así, la matriz muestra qué variables se han asignado a cada una de las profesiones (tabla 11.2).

Tabla 11.2
Matriz que agrupa profesiones y variables

Ítems	Variables			
	V1	V2	V3	V4
Policía	2	1	1	2
Enfermera	3	1	1	2
Psicólogo	2	2	2	1
Cirujano	1	2	1	1
Abogado	1	3	1	1
Profesor	3	1	2	2

Fuente: Wilson, 1995.

Cada ocupación se clasifica según las características que posee, de acuerdo con las cuatro variables. Así, en la columna correspondiente a V1 es posible ver que enfermera y profesor han sido clasificados como mal pagos (3), policía y psicólogo como bastante bien pagos (2) y abogado y cirujano como bien pagos (1). Lo mismo aplica a la columna V2, que muestra los términos de contacto con la gente. Policía, profesor y enfermera tienen mucho contacto con la gente (1), psicólogo y cirujano tienen algún contacto con la gente (2) y abogado poco contacto con la gente (3).

La matriz de datos resultantes resume las diferencias y similitudes entre los puestos de trabajo. También muestra mucha similitud entre el perfil de la enfermera (3112) y el policía (2112), diferenciándolos sólo el

salario. En cambio, el perfil de la enfermera con el del psicólogo (2221) es bien diferente.

Siguiendo con el ejemplo de Wilson, el MSA dibuja cada elemento como un punto en un espacio geométrico. Intenta encontrar una configuración de puntos, de manera que el plano se divida en regiones claras que distinguen los elementos de la base de cada una de las variables. Esto significa que las dos cualidades que tienen más elementos en común están más juntas en el plano.

Cada profesión se representa con un punto. El MSA separa las ocupaciones en tres regiones sobre un gráfico, distinguiendo los términos de la primera variable, o sea, salario (figura 11.6).



Figura 11.6. Ubicación espacial (MSA) de las profesiones según el salario.

Fuente: Wilson, 1995.

En el siguiente gráfico, donde los puntos conservan su distribución, se divide el espacio para dos variables. La segunda variable indica que enfermera, profesor y policía se encuentran en la misma región de la trama, ya que los tres tienen mucho contacto con la gente. Así que en esta etapa no es necesario cambiar la configuración existente de puntos, ya que es posible trazar una línea en diagonal (figura 11.7).

Así sucesivamente, el MSA representa en gráficos y mapas todas las variables que lo alimentan. El ejemplo de las profesiones ha hecho la división del espacio en etapas, una para las dos primeras variables, con el fin de describir lo que hace el MSA. Pero se debe tener en cuenta que esta no es la forma en que el análisis funciona matemáticamente. Obviamente, cuando los datos son reales es mucho más complejo y menos probable que todas las variables puedan ser representadas en el mismo espacio.

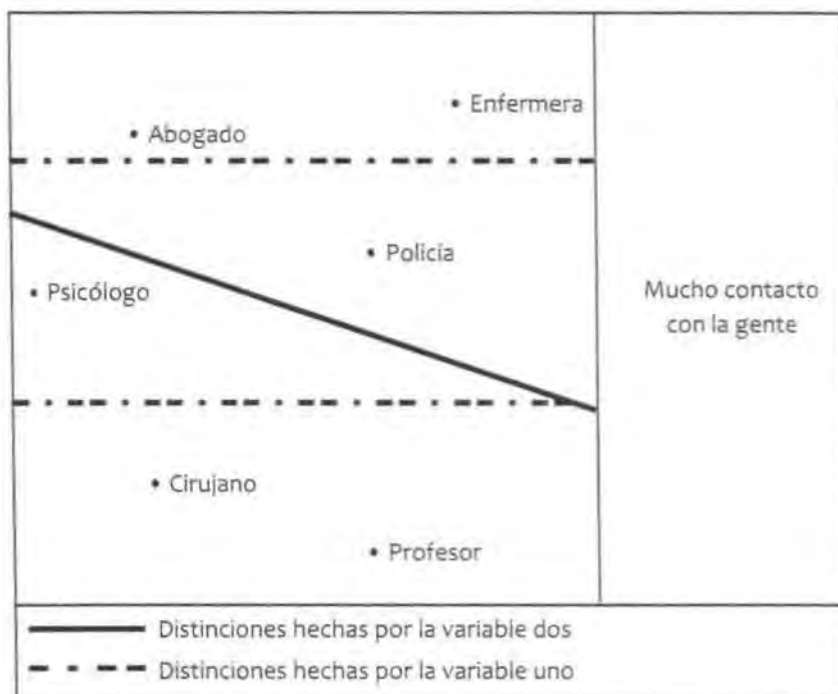


Figura 11.7. Partición a partir del contacto con la gente.

Fuente: Wilson, 1995

INTERPRETACIÓN DE LOS GRÁFICOS

Según Wilson (1995), el MSA proporciona al investigador dos tipos de gráficos. En primer lugar, el gráfico general, que muestra la configuración final de los puntos y resume las relaciones entre los elementos en el análisis. El segundo se llama gráfico de ítems. El análisis deriva una para cada variable que puede compararse con el gráfico general y con los demás ítems. De esta manera, el MSA conserva todas las razones y demostraciones de las similitudes y diferencias entre los elementos.

Como anota Pacheco (1996), mediante este gráfico es posible evaluar la similitud de los perfiles de los entrevistados, o sólo cada participante

puede tener su propio gráfico. Así, los análisis se pueden enriquecer comparando las clasificaciones de los individuos, los ítems, las categorías y los conceptos. La representación gráfica de la distribución de los datos permite al investigador revisar la validez de sus hipótesis y encontrar las diferencias entre tales representaciones y los resultados, facilitando una posible reformulación de su investigación.

Por ejemplo, en el estudio antes mencionado de los miedos urbanos se produce un gráfico en el que la posición de los puntos diferentes, en este caso las 24 tarjetas, es tal que cuanto más cerca estén unos lugares de otros más similares serán los perfiles para los miedos urbanos. Mientras más alejados estén estos puntos unos de los otros, sus perfiles son menos similares (figura 11.8). Si dos elementos tendieron a ser categorizados de forma similar por todos los entrevistados, entonces estos dos lugares están más próximos entre sí en el gráfico. Si su categorización fue muy diferente, entonces estarían en extremos contrarios del gráfico.

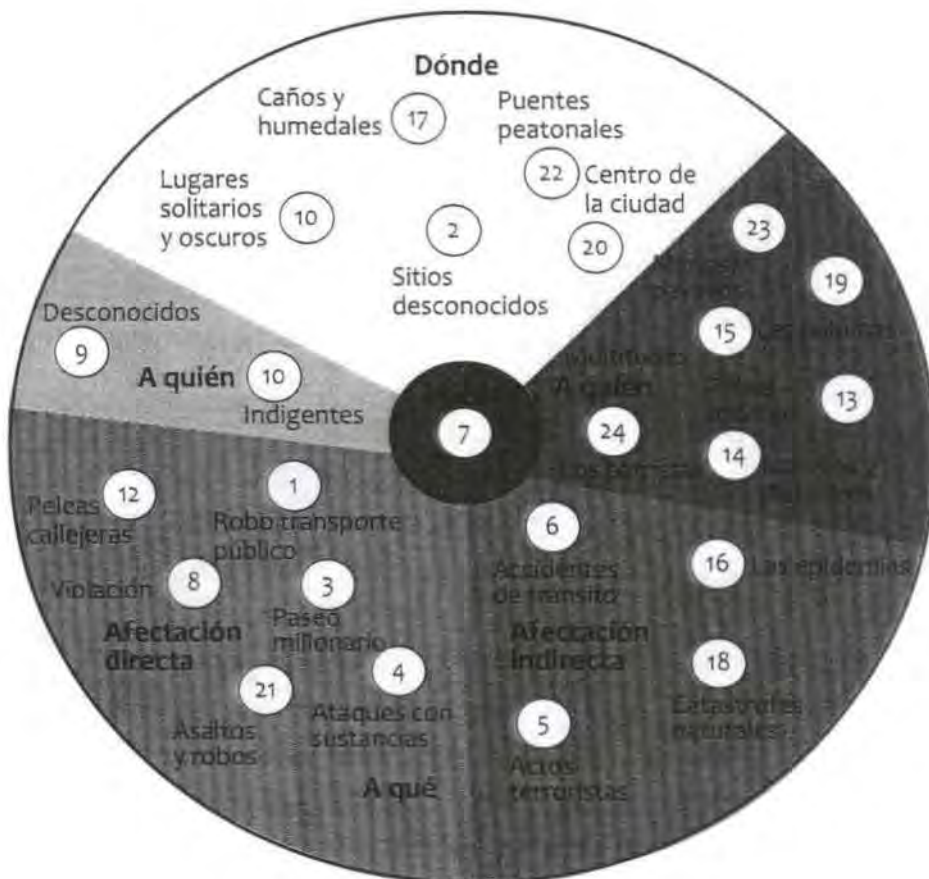


Figura 11.8. Estructura de los miedos urbanos.

En concordancia con lo expuesto, los resultados de las entrevistas llevadas a cabo en este estudio muestran que los miedos en la ciudad no se organizan al azar, sino que siguen una estructura conceptual reflejada en la manera como se organizan las tarjetas (Páramo & Roa, 2015). Este tipo de resultados no sólo devela la estructura conceptual de sus habitantes sobre el miedo en las ciudades sino también aprovecha una técnica de recolección de información cualitativa para este tipo de fenómenos urbanos, generalmente explorados aplicando cuestionarios que establecen generalizaciones, pero muchas veces no permiten entender la complejidad de los fenómenos que estudian (Páramo & Roa, 2015).

Comparaciones entre individuos o grupos de individuos

Canter (2016) menciona que las clasificaciones se tornan interesantes cuando se hacen comparaciones entre individuos o grupos de individuos. Si las personas llevan a cabo clasificaciones detalladas de elementos que son especiales para ellas mismas, siempre existe la posibilidad de que repitan categorías similares en las clasificaciones, simplemente aplicando etiquetas diferentes a cada categoría. Por eso, un individuo puede generar muchas categorías aparentemente distintas, pero si se examina más de cerca se puede encontrar que no existe una notable diferencia entre las categorías establecidas. Esto es relevante si la comparación se hace entre individuos o grupos porque se necesita entender ese aspecto clave de sus sistemas conceptuales y no simplemente cuántas palabras pueden relacionar o agrupar.

Para el caso del estudio de los niños y los animales (Páramo & Galvis, 2010), por ejemplo, fue necesario hacer un análisis para cada uno de los dos grupos que participaron en el estudio (sociedad mayoritaria colombiana e indígenas uitotos) y revelar la estructura conceptual principal con la que cada grupo se expresó.

Por eso, se elaboraron dos pares de análisis de escalonamiento multidimensional para cada grupo, con sus respectivas representaciones esquemáticas de los resultados por computador. Esto se hizo para facilitar la comparación de los dos sistemas conceptuales de esos dos grupos. Las diferencias conceptuales se pueden apreciar en las figuras siguientes (figuras 11.9 a 11.12), en las que se evidencia que la conceptualización sobre la fauna es distinta para cada uno de los grupos.

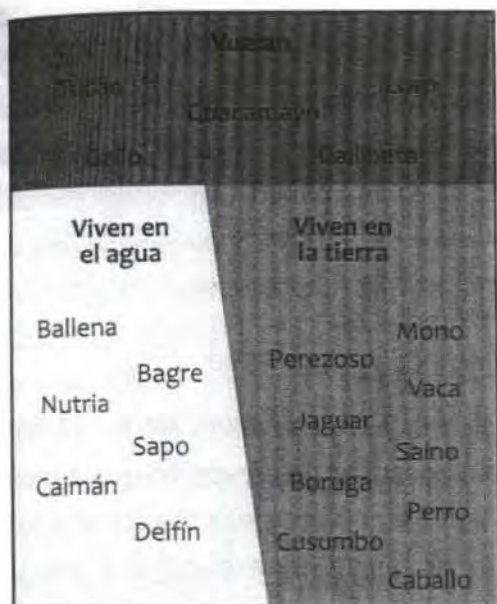


Figura 11.9. MSA de uno de los grupos de la sociedad mayoritaria colombiana.

Fuente: Páramo y Galvis, 2010.

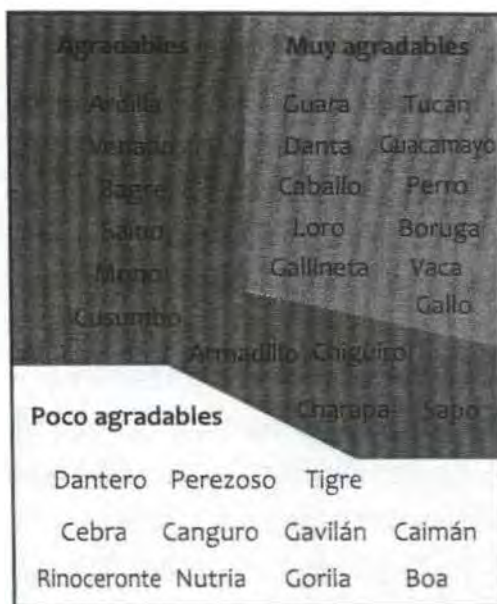


Figura 11.10. MSA de la pregunta por el agrado a los niños de la sociedad mayoritaria colombiana.

Fuente: Páramo y Galvis, 2010.



Figura 11.11. MSA del grupo de niños uitotos.

Fuente: Páramo y Galvis, 2010.

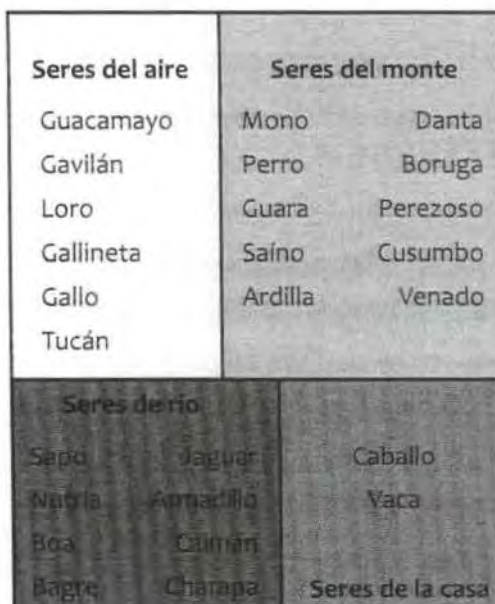


Figura 11.12. MSA del grupo de niños uitotos.

Fuente: Páramo y Galvis, 2010.

Las regiones de estas figuras surgen tras examinar la forma en que las clasificaciones de cada grupo contribuyen a la configuración espacial. Por eso es claro que los niños de la sociedad mayoritaria clasifican a los animales basándose en una educación claramente urbana y los niños uitotos lo hacen con base en su formación étnica y de mayor contacto directo con la naturaleza. Difícil ver estos resultados si se hubiesen derivado de un cuestionario y un procedimiento convencional. Las entrevistas abiertas, como la de CMI, pueden revelar algunas estructuras que no son evidentes en las conceptualizaciones de las personas cuando son entrevistadas mediante formatos estructurados o mediante cuestionarios (Canter, 2016).

En conclusión, la CMI se basa en los conceptos y categorías que tienen los mismos entrevistados, permitiéndoles crear sus propias clasificaciones y disminuyendo el impacto de los preconceptos del investigador. Características que dan al CMI mayor flexibilidad, libertad y espontaneidad para abordar las investigaciones, especialmente con datos cualitativos en varios tipos de disciplinas científicas, desde la psicología y la arquitectura hasta la pedagogía. Así mismo, el análisis de datos se desarrolla mediante un *software*, el MSA, que permite codificar los constructos de los entrevistados, facilitar su interpretación y enriquecer los análisis gracias a los gráficos con los cuales se puede establecer una amplia gama de relaciones entre los hallazgos expresados por los entrevistados.

REFERENCIAS

- Canter, D. (2016). *El procedimiento de clasificación múltiple. Clasificación múltiple de ítems*.
- Canter, D. (2016). Revealing the conceptual systems of places. En R. Gifford, *Research methods for environmental psychology*. Chichester, UK: Wiley Blackwell.
- Canter, D., Brown, J., & Groat, L. A. (1985). *Multiple Sorting Procedure*. En Brenner, J., Brown, J. y D. Canter. *The Research Interview: Uses and Approaches*, 79-114. London: Academic Press.
- Ginges, J. & Cairns, D. (2000). Social Representations of Multiculturalism: A Faceted Analysis. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(7), 1345-1370.
- Hodgkins, C., Barnett, J., Wasowicz-Kirylo, G., Stysko-Kunkowska, M., Gulcan, Y., Kustepeli, Y. & Raats, M. (2012). Understanding how consumers categorise nutritional labels: A consumer derived typology for front-of-pack nutrition labelling. *Appetite*, 59(3), 806-817. doi:10.1016/j.appet.2012.08.014
- Horvath, M. & Brown, J. (2005). Drug-assisted rape and sexual assault: definitional, conceptual and methodological developments. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 2(3), 203-210.

- Pacheco, J. (1996). *La clasificación múltiple de ítems y el análisis de los escalogramas multidimensionales*. Fundación Pro Sierra Nevada de Santa Marta. En *Suma Psicológica*.
- Páramo, P. (2013). Comportamiento urbano responsable: las reglas de convivencia en el espacio público. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 45(3), 473-485. <http://doi.org/10.14349/rlp.v45i3.1488>.
- Páramo, P. & Galvis, C. J. (2010). Conceptualizaciones acerca de los animales en niños de la sociedad mayoritaria y de la comunidad indígena uitoto en Colombia. *Revista Folios*, segunda época. N.º 32. Segundo semestre de 2010, 111-124. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.
- Páramo, P. & Roa, E. (2015). La estructura conceptual de los miedos urbanos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 11(1), 135-140. Bogotá.
- Medina, I. (2016). *Educación ambiental en media vocacional en Bogotá, D.C.: actores, estrategias, logros y desafíos* (tesis doctoral). Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.
- Sauvé, L. & Orellana, I. (2002). *La formación continua de profesores en educación ambiental: la propuesta de Edamaz*. *Tópicos de Educación Ambiental*, 4(10), 50-62. Recuperado en mayo de 2008, de <http://anea.org.mx/Topicos/T%2010/Paginas%2050-62.pdf>.
- Skinner, B. (1979). Un análisis operante de la solución de problemas. En B. Skinner (ed.), *Contingencias de reforzamiento*, 127-159. Ciudad de México: Editorial Trillas.
- Vallejo, C., León, J., Parra, A. & Obregoso, Y. (2010). Clasificación múltiple de ítems y las representaciones sociales sobre ambiente en profesores rurales. *Revista electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, mayo-agosto, 1-26.
- Wilson, M. (1995). Structuring Qualitative Data: Multidimensional Scalogram Analysis. En G. Breakwell, S. Hammond & C. Fife-Schaw (eds.), *Research Methods in Psychology*. London: SAGE Publications Ltd. pp. 259-273.
- Wilson, M. & Canter, D. (1990). The development of central concepts during professional education. *Applied Psychology*, 39(4), 431-455.
- Wilson, M. & Mackenzie, N. (2000). Social attributions based on domestic interiors. *Journal of Environmental Psychology*, 20, 343-354. doi:10.1006/jevp.2000.0181.

12

VIÑETAS

Pablo Páramo
Universidad Pedagógica Nacional

Las viñetas son una técnica de recolección de información que sirve para presentar en una breve historia, en forma escrita o gráfica, una situación con personajes hipotéticos que simulan una experiencia de la vida real y que contiene la información necesaria para que los participantes en el estudio escriban sobre los espacios donde supuestamente hablan los personajes o comenten la situación que se está describiendo en el texto o en el dibujo. Finch (1987) definió las viñetas como historias cortas sobre situaciones hipotéticas en circunstancias específicas, a las cuales se invita al entrevistado a responder.

Como en el caso de la clasificación múltiple de ítems (CMI), ya descrita en otro capítulo de este libro, la principal ventaja de esta técnica es que no se está induciendo directamente la respuesta, como suele suceder con los cuestionarios, y no se limita a la observación directa del comportamiento, donde muchas veces la conducta observada no refleja la manera de pensar de las personas respecto a situaciones que se quieren observar.

Las viñetas se han utilizado en diversos campos de la investigación social, en estudios psicológicos para estudiar percepciones, actitudes, creencias, o como en los casos que describiré más adelante, para evaluar el conocimiento o apropiación de reglas para guiar la forma de actuar de la persona en relación con la seguridad del peatón o en pro del medio ambiente. Salud Yáñez, Ahumada y Rivas (2012) la proponen como técnica para generar reflexión y decisiones de tipo ético en estudiantes de enfermería. En uno de los estudios reportados, por ejemplo, se evaluaron sus competencias para valorar e intervenir pacientes con embolia pulmonar. En otro se estudió se analizó el juicio clínico de los enfermeros para tomar decisiones sobre cuándo administran un medicamento a un paciente.

De acuerdo con Barter y Renold (1999), las viñetas pueden cumplir varios propósitos en la investigación social: para explorar acciones en contextos, para clarificar los juicios de las personas acerca de un asunto de interés y para suministrar una forma menos personal o amenazante de explorar temas sensibles del participante. Por otro lado, se suelen utilizar para desencadenar emociones. Si bien en la viñeta se intenta representar una situación cotidiana cercana a la realidad, también debe contener un cierto grado de ambigüedad, con el fin de que la persona pueda mostrar aspectos de sí misma que generalmente no evidencia, lo que permite ampliar la respuesta del participante.

GENERACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS VIÑETAS

Existen diversas formas de generar las viñetas, una de las cuales parte de la recolección de información de campo, con la que se busca que los participantes que se exponen a las viñetas lo hagan ante situaciones reales. Otro método de generarlas es a partir de un diálogo inicial, puede ser a través de un grupo focal, para que se manifiesten los problemas o situaciones que posteriormente se llevarán a las viñetas.

Hay distintas formas de presentar las viñetas; puede ser en forma escrita como en las situaciones que se describen a continuación, tomadas del estudio de Gallinat y Borg (1987) para analizar la estimación del paso del tiempo:

“Usted se encuentra jugando cartas con sus hijos y le resulta muy fácil ganar porque sus hijos no son fuertes oponentes. El juego exige intercambiar muchas cartas de distinto tipo y resulta divertido durante los tres minutos que

suele durar". ¿Qué tan largo le parece que dura esta situación? ¿Le parecerá que es más corta o más larga de los tres minutos?

"Usted está trabajando en una línea de ensamblaje de una fábrica de interruptores eléctricos. Su trabajo exige que haga la misma tarea todo el tiempo, digamos soldar una parte de los interruptores a medida que van pasando por la banda de ensamble. Esta tarea es muy difícil porque la labor de soldadura tiene que ser muy precisa sobre una ubicación marcada en cada interruptor. La velocidad de la banda es tal que usted cuenta con tres minutos para cada interruptor". ¿Qué tan larga le parecerá esta tarea? ¿Cree que le parecerá más larga o más corta que los tres minutos?

"Usted está trabajando como secretaria para una oficina pública. Su jefe se acerca a su escritorio y le hace entrega de una caja la cual contiene alrededor de 200 cartas en sus respectivos sobres cerrados y le pide que le ponga las estampillas y la dirección del remitente a cada carta y que luego lleve todo a la oficina de correos, de tal suerte que todas las cartas se vayan al correo hoy mismo. Usted no encuentra exactamente feliz con esta tarea que, aunque sencilla, es aburrida. No obstante, comienza inmediatamente a poner la estampilla y la dirección del remitente en cada una de las 200 cartas. Usted necesita tres minutos antes de terminar y estar listo para llevar todo el material a la oficina de correos, tal como se le pidió". ¿Qué tanto cree que duró esta tarea? ¿Le pareció más larga o más corta que los tres minutos?

En estos casos se les pide a los participantes, ante cada situación hipotética como éstas, que las evalúen en términos de la estimación de su duración dentro de una escala de siete puntos, donde 1 era muy corta y siete muy larga en duración.

También se pueden presentar mediante fotografías acompañadas de un formato para recoger opiniones sobre las imágenes como en el estudio de Páramo, García y Bernal (2014) (figura 12.1).

A continuación se muestran unas imágenes en las que algunas personas NO están siguiendo la regla adecuada para movilizarse por la ciudad. Cada uno de ustedes deberá escribir la regla que se debería tener presente en cada una de estas situaciones.






1	
2	
3	
4	
5	

Figura 12.1. Formato para recoger opiniones sobre imágenes.

Veamos otros ejemplos referentes a la valoración que pueden hacer algunas personas sobre las relaciones padre-hijo:

La familia Sánchez está compuesta por el padre, la madre y la hija. Emilio es el padre y Pilar es la madre. Ambos son abogados y trabajan muchas horas al día.

Su única hija, Carmen, pasa mucho tiempo sin sus padres. Cuando sale del colegio a veces la recoge su abuelo, aunque casi siempre lo hace una persona contratada para cuidarla hasta la llegada de los padres. Casi siempre llegan en torno a las nueve de la noche, incluso alguna vez llegan cuando ya está dormida.

Los fines de semana suelen salir los tres de compras, al parque, de viaje. Hoy no es un día especial, pero los padres de Carmen han pensado que se merece un buen regalo. Carmen, cuando lo recibe, les dice: "Me gustan los regalos pero lo que más que gusta es que estés conmigo".

¿Crees que Carmen se siente mal por no pasar más tiempo con sus padres? ¿Deberían los padres de Carmen trabajar menos? ¿Piensas que los abuelos pueden cuidar bien a los niños? ¿Y una persona contratada? ¿Crees que, como en la historia, los regalos a veces sirven para compensar el poco tiempo que pasan algunos padres con sus hijos? (tomado de Gómez, 2012).

Su aplicación se puede hacer en forma individual o grupal, dependiendo de los propósitos del estudio, y en muchos casos se suelen redactar preguntándole al participante lo que haría en la situación descrita, o cómo se imagina que una tercera persona actuaría en dicha situación. Algunas veces se piden los dos tipos de respuestas y se utilizan como parte de una aplicación multimétodos, en combinación con entrevistas en profundidad o grupos focales (Gómez, 2012; Barter & Renold, 1999).

Características

El principal propósito del empleo de las viñetas está en acercar lo más posible al participante a su propio ambiente, con el fin de explorar la manera como respondería ante la situación que se le está presentando, la cual ha experimentado o es muy probable que experimente. De acuerdo con Petewicz (2008) y Hughes (2002), al diseñar las viñetas se debe tener presente que las historias sean fáciles de entender, que haya un fuerte componente motivacional para llamar la atención y ajustarse a las características de los participantes, en lo que respecta a sus condiciones contextuales y habilida-

des verbales. Adicionalmente, deben representar situaciones plausibles o muy reales para el participante, suficiente contexto para que el participante entienda la situación, presentarlas de forma adecuada, especialmente si se trabaja con niños y resulta deseable incluir una que otra viñeta de control (ajena al objeto de estudio) para ver si los resultados sí son consecuentes (Barter & Renold, 1999). Finalmente, de acuerdo con Yáñez et al. (2012) la construcción de las viñetas debe ser flexible; pueden variar en el número que se les presenta a los participantes, ser cortas o largas, simples o complejas. Salomon et al. (2001) recomiendan que en su formulación o diseño éstas deben ser equivalentes, es decir, que los dominios representados en cada una se entienden de la misma manera por todos los encuestados, independiente de su edad, sexo, ingresos, educación, país de residencia u otras variables sociodemográficas.

La principal ventaja del empleo de esta técnica radica en su carácter "hipotético", que involucra a un "otro ficticio", posibilitando obtener información que va más allá de la situación personal del informante y favoreciendo por consiguiente la despersonalización en las respuestas de los participantes (Hughes & Huby, 2002). En esta misma dirección, las viñetas reducen las respuestas socialmente deseables, al pedirles a los participantes que asuman el rol de un tercero, con lo que se evita el compromiso que suele afectar muchas veces la validez de la información que una persona reporta, dando respuestas más cercanas a lo que piensa sobre el tema.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LAS VIÑETAS

Son pocos los estudios que exploran la validez y confiabilidad de esta técnica, como lo señalan Collet y Childs (2011). Su principal problema en términos de validez radica en la falta de correspondencia entre lo que dicen los participantes en las viñetas lo que hacen. Hughes (1998) afirma que no sabemos lo suficiente sobre la relación entre las viñetas y la vida real como para establecer un claro paralelismo entre los dos, razón por la cual se justifica utilizarlas dentro de una aproximación multimétodos, con el propósito de determinar una triangulación entre la información recolectada. Sin embargo, quienes defienden el empleo de la técnica aducen que el hecho de representar situaciones cercanas a la realidad, en contexto, aumenta sus posibilidades de validez, aunque resulta difícil establecer esta correspondencia en términos metodológicos.

La confiabilidad se suele demostrar con mediciones repetidas, test-retest, en la medida en que las respuestas individuales puedan ser estables en el tiempo, lo que ha mostrado que el nivel de acuerdo es razonablemente alto entre diferentes poblaciones y existe escasa variación a través de distintas viñetas, en particular en un mismo dominio de interés (Yáñez et al., 2012).

Desde el punto de vista de la aplicación las viñetas resultan ser entretenidas y no aburridas, contrario a lo que sucede con los cuestionarios; además, reducen la situación de estrés que suele presentarse en entrevistas personales.

Análisis de los resultados

Las respuestas a las viñetas pueden sistematizarse en forma cuantitativa o cualitativa. En el primer caso, suelen estar acompañadas de cuestionarios con escalas de tal manera que el entrevistado puede calificar la viñeta dentro de escalas, con preguntas cerradas o también puede recurrirse a jueces que puntúen el contenido que las personas describen dentro de la viñeta cuando se incluyen espacios para que la persona escriba. Al contar con una base cuantitativa se podrán hacer todo tipo de análisis estadísticos, desde la descripción numérica de las respuestas cruzándolas con variables sociodemográficas de los participantes, hasta análisis factoriales.

El análisis cualitativo de la información se hace a partir de la información verbal expresada por el entrevistado, ya sea a partir de sus comentarios sobre los dibujos o a partir de lo que escribe dentro de la viñeta. Por lo regular, el investigador formula algunas preguntas muy generales sobre los dibujos y el participante hace sus comentarios pero también en otras ocasiones la viñeta tiene unos espacios para que el participante los diligencie escribiendo lo que cree que está sucediendo en las escenas de la viñeta, como en el ejemplo presentado atrás. La información puede analizarse a partir de categorías creadas por el investigador, con el apoyo en un programa para computador especializado en el análisis de información cualitativa, como el Atlas/ti. Según Schoenber y Ravdak (2000), existen múltiples formas de interpretar tanto las viñetas, por parte de los informantes, como las respuestas, por parte de los investigadores para analizarlas. A veces, dicen estos autores, el no querer inducir a los participantes puede llevar a la obtención de respuestas inconsistentes con el

tema en estudio, las cuales, si bien pueden ofrecer información valiosa, pueden quedar en un plano secundario dentro de la investigación. Debido a esto, resulta un gran desafío interpretar las palabras de los informantes de modo que se pueda representar fielmente su perspectiva; sin embargo, el aceptar las limitaciones de este proceso no implica que no se logre una interpretación útil de la experiencia.

REFERENCIAS

- Barter, C. & Renold, E. (1999). The Use of Vignettes in Qualitative Research, University of Surrey. En <http://www.soc.surrey.ac.uk/sru/SRU25.html>. Consultado en septiembre de 2010.
- Collet, J.L. & Childs, E. (2011). Minding the gap: Meaning, affect, and the potential shortcomings of vignettes. *Social Science Research*, 40, 513-522.
- Finch, J. (1987). The Vignette Technique in Survey Research. *Sociology*, 21, 105-114.
- Gallinat, W. & Borg, I. (1987). On symbolic temporal information: beliefs about the experience of duration. *Memory and Cognition*, 15, 308-317.
- Gómez, J.M. (2012). El grupo focal y el uso de viñetas en la investigación con niños. *Empiría: Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, 24, pp. 45-65.
- Hughes, R. (1998). Considering the vignette technique and its application to a study of drug-injecting and HIV risk and safer behavior. *Sociology of Health and Illness*, 20, 381-400.
- Hughes, R. & Huby, M. (2002). The application of vignettes in social and nursing research. *Journal of Advanced Nursing*, 37 (4), 382-386.
- Páramo, P., García, V. & Bernal, P. (artículo en preparación). Comportamientos urbanos responsables del peatón.
- Petelewicz, M. (2008). The successful story? Applicability of the vignette technique. II. Conferencia sobre Métodos Cualitativos de Investigación. Vaasa, Finlandia.
- Salomon, J. A., Tandon, A. & Murray, C. (s.f.). Using vignettes to improve crosspopulation comparability of health surveys: Concepts, design and evaluation technique. Global Programme on Evidence for health Policy Discussion Paper, Geneva: World Health Organization [Internet]. 2001 [citado 9 de noviembre de 2011]. Disponible en <http://cdrwww.who.int/healthinfo/paper41.pdf>.
- Schoenberg, N. & Ravdal, H. (2000). Using vignettes in awareness and attitudinal research. *International Journal of Social Research Methodology*, 3 (1), 63-74.
- Yáñez, R., Ahumada, H., & Rivas, E. (2011). La técnica de viñetas y su aplicación en la investigación en enfermería. *Ciencia y Enfermería*, XVIII (3): 9-15.

13

LA ENTREVISTA TELEFÓNICA

Lucy Erazo-Coronado, Ana María Erazo-Coronado
y Jesús Arroyave Cabrera
Universidad del Norte

La actividad científica no se puede concebir sin un método científico apropiado y unas técnicas de investigación acordes con la naturaleza del objeto de estudio, la postura del investigador, los recursos disponibles y el contexto en que se realiza. En el estudio de las ciencias sociales, los métodos cualitativos se consideran fundamentales para abordar el objeto de estudio, por su utilidad a la hora de obtener datos y generar nuevo conocimiento, sin que ello implique desconocer los métodos cuantitativos.

La entrevista, entendida como una conversación estructurada con un propósito (Álvarez-Gayou, 2004), es una de las técnicas de mayor uso en las ciencias sociales. Sin embargo, la mayoría de los autores de libros de investigación no contemplan la entrevista telefónica dentro de su clasificación.

La tradición cualitativa prefiere la investigación que involucra largos periodos de inmersión y observación directa para obtener información de calidad y un entendimiento tácito de la gente y el entorno social que se investiga (Kee & Browning, 2013). Trascender el qué y responder el por qué ha sido uno de los objetivos centrales de la investigación cualitativa.

Sin embargo, existen en la actualidad relaciones mediadas, grupos dispersos, organizaciones virtuales a las que tecnologías tales como el teléfono y el internet les facilitan la comunicación, eliminando barreras de tipo espacial y temporal. El aumento del uso de la telefonía móvil y otras formas de tecnología provee un campo fértil para la investigación en ciencias sociales, por lo cual es importante que los investigadores reconozcan que existen diversas formas de involucrarse, estudiar y conocer a los sujetos de investigación, así como distintos procesos efectivos de comunicación, que combinan la comunicación cara a cara y la comunicación mediada por el teléfono y el computador.

Muchas veces la investigación cara a cara representa una pequeña parte de la población, si se compara con la cantidad mayor que puede involucrarse en investigaciones mediadas por las tecnologías de la comunicación. Ciertamente, demanda mayor personal, mayores recursos y un mayor conocimiento del contexto geográfico para llevarla a cabo de manera efectiva.

La entrevista telefónica ha tenido un mayor uso en Estados Unidos y Europa, donde ha sido empleada en áreas como mercadotecnia y política (Martínez, 1999), existiendo reportes de su uso en salud desde los años sesenta (Musselwhite, 2007). En América Latina, en cambio, es una de las técnicas menos utilizadas para la investigación en ciencias sociales, pese a que en esta región podría resultar más eficiente y exitosa, dado que el telemarketing no es una práctica tan generalizada como en Europa y Estados Unidos y, por lo tanto, se esperaría menor resistencia y, en general, una mejor respuesta por parte de los potenciales entrevistados.

La importancia de esta técnica proviene del hecho de que constituye una fuente de datos cualitativos para el investigador y lo acerca a la subjetividad del entrevistado. Permite a quien investiga sensibilizarse frente al tema abordado, escogiendo ser sujeto participante o no participante (Castañeda & Jiménez, 2007).

LA ENTREVISTA

Se entiende como un encuentro para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado), en el que a través de preguntas y respuestas se construyen significados respecto a un tema (Hernández Sampieri, 2014).

Las entrevistas pueden ser *estructuradas*, en las que se sigue una guía específica de preguntas; *semiestructuradas*, donde a pesar de existir una guía de preguntas, el entrevistador tiene cierta libertad para agregar algunas otras con el fin de precisar información, y *no estructuradas* (llamadas también abiertas), en las que hay una guía general, pero el entrevistador puede manejarla de modo flexible.

Algunos autores mencionan la entrevista estandarizada abierta, en la cual se utiliza una lista de preguntas iguales, siguiendo un mismo orden para todos los entrevistados, que sería equivalente a la entrevista estructurada y agregan un cuarto tipo: la entrevista estandarizada cerrada, que sólo se diferencia de la anterior en que sus preguntas son de respuesta cerrada (Patton, 1990, en Valles, 1999).

Si bien las entrevistas no estructuradas y semiestructuradas son de corte netamente cualitativo, puede decirse que la entrevista estructurada está en un punto intermedio entre lo cualitativo y lo cuantitativo, mientras que la entrevista estandarizada cerrada se considera la típica entrevista de encuesta, basada en un cuestionario cerrado.

Una de las grandes ventajas de una entrevista en profundidad es la riqueza de la información que proporciona, así como una mayor precisión y detalle en las respuestas de los entrevistados. Cuanto más flexible sea el formato de la entrevista, el investigador tendrá una mayor libertad para reorientar su atención hacia temas de interés que vayan surgiendo a lo largo de la conversación, a diferencia de lo que ocurre con una encuesta por cuestionario, donde una vez éste ha sido respondido, es imposible ahondar en aspectos que no se habían contemplado y que podrían haber sido de utilidad para la investigación.

La entrevista telefónica

La entrevista telefónica se define como aquella en la que, partiendo de un directorio o listado telefónico de la muestra seleccionada, el investigador hace las llamadas requeridas y procede a formular las preguntas por vía telefónica, llevando un registro de las respuestas obtenidas para su posterior procesamiento y análisis.

La entrevista telefónica se define también como una secuencia interaccional, sin la ayuda de señales visuales. Las dos partes involucradas deben construir el encuentro, establecer el contexto con la única ayuda de sus

voces, identificarse cada uno y definir la situación en la cual el diálogo se desplegará (Carr & Worth, 2001).

Tradicionalmente, al hablar de entrevista se hace referencia a la de tipo presencial, pero la integración de la tecnología ha permitido su uso en investigaciones cualitativas, proporcionando a los investigadores otras herramientas y abordajes en la captación de datos, y como ya se dijo, con las nuevas tecnologías de comunicación las entrevistas pueden realizarse telefónicamente, por videollamadas, redes sociales o conferencias virtuales.

Así pues, los cambios en los patrones de comunicación reflejan un cambio en las relaciones sociales y la aceptación social de estas prácticas constituye una valiosa oportunidad en la recolección de información. Podemos decir que la investigación se ha venido adaptando también a la incorporación de tecnologías digitales, interactivas y móviles que han ampliado el rango de posibilidades a la hora de abordar los sujetos de estudio.

Comprender el significado social del teléfono es necesario para el entendimiento de los patrones de respuesta. Las normas del uso del teléfono, tales como contestarlo, participar en la actividad o negociar la no participación en ésta, pueden jugar como ventajas a la hora de hacer la entrevista telefónica.

A pesar de que el teléfono fue inventado alrededor de 1870 y de que la mayoría de los hogares de los países desarrollados cuentan con este servicio, la bibliografía donde se utiliza el teléfono para la entrevista cualitativa es escasa, comparada con la bibliografía sobre entrevista cara a cara, en gran parte debido a la preocupación sobre si la entrevista telefónica es adecuada para obtener información (Kee & Browning, 2013), por la posible distorsión o pérdida de información que podría causar la falta de contacto visual entre los interlocutores y que eventualmente podría afectar la calidad de los resultados de la investigación (Novick, 2008).

De hecho, la mayoría de los trabajos de investigación telefónica tienden a ser derivados a los investigadores cualitativos, o en el mejor de los casos, las entrevistas semiestructuradas, y la idea de que el teléfono puede ser útil o quizás más apropiado para la producción de datos narrativos, no se ha explorado.

La calidad de la información obtenida a través de la entrevista telefónica no debe ser demeritada por el simple hecho de no haberse recogido cara a cara; al contrario, en algunas situaciones puede llegar a ser de mejor calidad que la obtenida en una entrevista cara a cara. Por ejemplo, algunas

personas pueden sentirse más cómodas hablando de ciertos temas sin que medie la interacción cara a cara.

Ahora bien, así como la entrevista clínica, utilizada por la psicología y la psiquiatría, permite al sujeto expresar sus emociones y sentimientos más profundos, en la entrevista telefónica también puede obtenerse información cualitativa asociada a las vivencias del entrevistado. En la práctica del entrevistador reside la capacidad de cortar prudentemente estos diálogos, sin afectar la susceptibilidad y sensibilidad del entrevistado.

Todo proceso investigativo representa a su vez procesos de aprendizaje distintos para cada investigador, por lo cual es clave desarrollar estrategias que permitan una fluidez del diálogo, a pesar de no tener al frente al entrevistado; es importante explicar el objetivo de la entrevista y la utilidad que representa. A mayor información clara y precisa hacia el entrevistado, mayor agilidad en las respuestas y mayor contribución al problema abordado.

Por otra parte, dado que no es fácil eliminar la subjetividad entre los dos actores participantes de la entrevista, este proceso de recolección de datos implica un compromiso del investigador con la generación de conocimiento y con los sujetos involucrados que merecen ser escuchados (Castañeda & Jiménez, 2007).

En el diseño de la estrategia de la entrevista telefónica, la introducción realizada por el entrevistador es crucial a la hora de obtener una buena tasa de respuestas, ya que el entrevistado puede negarse a participar en la entrevista durante la fase inicial.

Las preguntas iniciales deben ser simples y sencillas, para ayudar a aumentar el sentido de competencia en el entrevistado y a la vez disminuir la ansiedad (Carr & Worth, 2001).

Teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere:

- Hacer preguntas sencillas y cortas.
- Mantener conversaciones telefónicas con un promedio de duración de diez minutos
- Usar un lenguaje sencillo, claro, ameno y cordial.
- Anticiparse con datos básicos del informante, con el fin de que la entrevista transcurra de manera ágil.
- Hacerle una prueba al cuestionario para comprobar su coherencia con el objetivo de la investigación.

En cualquier caso, al elaborar la guía de preguntas se deben tener en cuenta los aspectos prácticos, éticos y teóricos. En los primeros, se busca que la entrevista capte la atención del entrevistado; en los éticos, reflexionar sobre las posibles consecuencias de abordar temas sensibles y en los teóricos, no dejar de lado la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento.

Entrevista telefónica y entrevista cara a cara

Desde cuando se inició la utilización de la entrevista telefónica, fue comparada con las entrevistas cara a cara, siendo consideradas estas últimas más confiables y adecuadas para la investigación científica, tal como lo expusieron Quinn, Gutek y Walsh (1980), quienes se dieron a la tarea de constatar si esto era cierto o no. Para ello, hicieron una revisión de 25 estudios realizados con entrevistas telefónicas, las cuales salieron bien valoradas en todos los aspectos cuestionados, a saber: utilización en la investigación de temas sensibles o delicados, duración de las entrevistas, tasa de respuesta, calidad de la data obtenida y, de lejos, un menor costo.

Adicionalmente, los investigadores hicieron un trabajo de campo con entrevistas telefónicas y cara a cara, cubriendo un total de 470 hogares, con hallazgos similares a los anteriores, excepto en dos ítems donde la entrevista cara a cara resultó ser más favorable: la duración de la entrevista y la composición de la muestra por sexo.

En época más reciente, Irvine, Drew y Sainsbury (2012) también investigaron las diferencias entre ambos tipos de entrevistas, enfocándose en la dinámica y la interacción propias de cada una de ellas y analizando factores como duración de la entrevista e interés y atención del entrevistado. Para ello realizaron once entrevistas de ambos tipos y encontraron las siguientes diferencias:

- La terminación de frases del entrevistado y las paráfrasis de lo dicho por éste por parte del investigador fueron más frecuentes en las entrevistas cara a cara que en las telefónicas.
- Las solicitudes de aclaración por parte del entrevistado fueron levemente menores en las entrevistas telefónicas.
- Las expresiones de atención o asentimiento dadas por el investigador fueron menores en las entrevistas telefónicas.

- La confirmación sobre si sus respuestas eran adecuadas por parte del entrevistado fue mayor en las entrevistas telefónicas.
- Las entrevistas telefónicas demostraron ser más cortas que las cara a cara.

Existe la idea de que agregar información visual al discurso mejorará la eficiencia de la comunicación; en varias investigaciones se ha visto que los entrevistados envían pistas sobre su necesidad de entendimiento o de aclaración y cuando el entrevistador responde a aquellas pistas implícitas o explícitas, la exactitud en la respuesta mejora (Vogl, 2013). Dado que la mayoría de las entrevistas cualitativas se han realizado cara a cara, algunos textos de metodología han afirmado que la entrevista telefónica no es muy aceptada en las técnicas cualitativas. No obstante, hay otros argumentos que cuestionan esta idea.

Las señales no verbales pueden ofrecer también una retroalimentación al interés y comprensión del oyente y, basado en esto, el entrevistador decide cuáles aspectos deben ser mencionados. La entrevista telefónica puede ofrecer a los participantes una fuente de control de su propio espacio y protegerlo de interrupciones de su propia familia. Podría argumentarse que el teléfono brinda un gran sentido de control sobre el proceso de comunicación. Es más fácil terminar una llamada telefónica que una visita en su propia casa.

Una de las desventajas más citadas para el caso de las entrevistas telefónicas es el reto de crear un ambiente propicio, la inhabilidad para interpretar pistas no verbales y la posible pérdida de información. Varios autores coinciden también al citar dentro de las desventajas de la entrevista telefónica el encontrar *rapport* y la falta de señales visuales que ayuden a la interpretación del discurso. No obstante, hay poca evidencia de que la interpretación o calidad de los resultados de una investigación se vean afectadas cuando la data se recoge por vía telefónica. A esto se contraponen como ventajas la percepción de anonimato, el incremento en la privacidad y la reducción en la distracción por parte de las partes involucradas.

El incremento del uso del telemarketing puede ser visto por algunos como un tipo de invasión a la privacidad, lo cual podría en algunos casos jugar en contra al disminuir la tasa de respuesta, especialmente en estudios

donde los posibles entrevistados no tienen conocimiento de que van a ser abordados telefónicamente.

La entrevista telefónica está más enfocada y es menos circunstancial que la entrevista cara a cara. Se han observado efectos del entrevistador en ambos tipos de entrevista, pero al limitarse los canales de comunicación en la entrevista telefónica podría presentarse menos parcialidad en el comportamiento del entrevistado.

Las entrevistas telefónicas tienden a ser de más corta duración que las entrevistas cara a cara. Los entrevistados en las entrevistas telefónicas tienden a pedir más aclaración sobre las preguntas y a conocer la suficiencia y relevancia de sus respuestas.

Pese a lo anterior, hoy en día hay consenso en que si bien es cierto que la entrevista telefónica ofrece ventajas en relación con las entrevistas cara a cara, también presenta ciertas limitaciones, como se verá a continuación.

Ventajas

- Provee información relevante para el planteamiento metodológico.
- Sensibiliza al investigador frente al tema estudiado.
- Ofrece mayor privacidad, confidencialidad y anonimato al entrevistado, lo cual facilita su respuesta, particularmente en temas que puedan resultarle incómodos o embarazosos.
- Facilita la recolección de información en poblaciones heterogéneas, distribuidas en distintas regiones, puesto que no requiere una organización para la recolección presencial de datos en lugares dispersos.
- Se necesitan menos personas para hacerlas.
- Su costo es menor.
- Facilita la supervisión continua de los entrevistadores, lo que a su vez garantiza la uniformidad en la administración de los cuestionarios. Por ejemplo, si las entrevistas se realizan en un *call center*, los supervisores pueden monitorearlas en tiempo real, o bien a través de grabaciones, lo cual permite corregir oportunamente las desviaciones que puedan detectarse y unificar los criterios de los entrevistadores, prácticamente sobre la marcha.
- Resulta más fácil volverla a programar en caso de que no se pueda hacer.
- Agiliza el desarrollo de la investigación, al permitir mayor rapidez tanto en la etapa de recolección de datos, como en las de tratamiento,

control y procesamiento de éstos, lo que se traduce en mayor eficiencia del tiempo.

- Provee seguridad en casos en los que la investigación involucre grupos peligrosos que pudieran poner en riesgo la seguridad del investigador.
- La falta de señales no verbales induce a cierta tensión en la entrevista, lo que se traduce en una mayor riqueza de información suministrada por el entrevistado.
- Menos interrupciones en la entrevista.
- Se neutralizan las posibles relaciones de poder entre entrevistador y entrevistado.
- Puede ser utilizada como técnica única, combinada o como auxiliar de otras técnicas.

Limitaciones

- La imposibilidad de utilizar el lenguaje corporal para contrastar la información suministrada por el entrevistado es uno de los mayores inconvenientes en esta modalidad de entrevista, ya que el no poder observar los gestos y el lenguaje corporal del interlocutor causa cierta incertidumbre entre los dos sujetos participantes. En este caso resultan de gran ayuda el acento, el tono y timbre de la voz para precisar el sentido de las palabras.
- Existe una alta posibilidad de exclusión de individuos relevantes para la investigación, por falta de servicio telefónico o porque no aparecen en la guía telefónica de la respectiva ciudad. Si bien puede decirse que hoy en día existe una amplia cobertura telefónica, especialmente en los centros urbanos, en muchos hogares el teléfono móvil ha remplazado al fijo, con lo cual se dificulta la determinación de la muestra a través de la guía o directorio telefónico tradicional, de manera que, de una u otra forma, esta limitación continúa vigente.
- Dificulta el ejercicio de un control confiable del entrevistado, en lo que respecta a su selección.
- La tasa de no respuesta en la entrevista telefónica es mayor que en la entrevista cara a cara, por una parte, por llamadas no contestadas al marcar números al azar, y por otra, porque una vez hecho el contacto, al entrevistado le resulta más fácil negarse a responder.

- El formato telefónico hace que las entrevistas deban ser cortas, para evitar el cansancio del entrevistado, lo cual restringe su utilización cuando se requiere información extensa y detallada.
- A algunos entrevistados les genera desconfianza y se muestran reacios a brindar datos personales a través del teléfono.
- Imposibilita la exhibición y el empleo de materiales gráficos y herramientas de otro tipo.
- El investigador desconoce si el entrevistado se vale de la ayuda o intervención de otras personas.
- Dificulta el manejo de temas delicados o que requieren preguntas complejas, lo cual hace que esta técnica sea más apropiada para entrevistas estructuradas.

LA ENTREVISTA TELEFÓNICA AUTOMATIZADA

Además de la entrevista telefónica tradicional, en la que se utiliza un directorio o listado telefónico de la muestra seleccionada, donde una persona hace las llamadas y diligencia el resultado de forma manual, existe la entrevista telefónica asistida por un computador, conocida por su sigla en inglés CATI.

El sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) funciona con un programa de computador que selecciona y realiza las llamadas en forma aleatoria, con la posibilidad de repetir las que no lograron concretarse, almacenando en el sistema las fechas y horas de éstas.

Cada entrevistador cuenta con un computador, que le va mostrando los textos y preguntas que debe leer al entrevistado y va ingresando las respuestas en el mismo momento de la entrevista; los supervisores pueden tener acceso a todos los computadores para verificar la correcta realización de las entrevistas, así como la información registrada; además, como los computadores están conectados en línea, se puede conocer rápidamente el avance de la investigación.

Este sistema también da cuenta de todas las incidencias ocurridas durante el trabajo de campo, detallando los resultados de cada una de las llamadas realizadas, hayan sido o no exitosas: llamada no contestada, teléfono fuera de servicio, entrevista rechazada o aplazada, y en fin, una serie de datos que arrojan valiosa información estadística sobre la efectividad de este método (Pasadas del Amo, Uribe-Echevarría & Soria Zambrano, 2006).

Además del CATI y con un mayor grado de automatización, se encuentran las entrevistas telefónicas que se realizan sin un entrevistador humano, donde un sistema telefónico como el IVR (*Interactive Voice Response*) tiene grabados los archivos de audio, de tal manera que puede hacer y recibir llamadas e interactuar con las personas mediante grabaciones de voz, tanto para formular como para responder las preguntas; incluso puede reconocer respuestas simples como "sí" y "no", al igual que otras dadas a través de los tonos telefónicos.

No obstante, su utilización puede generar un alto número de rechazos, debido a que muchas personas suelen mostrar resistencia a conversar con una máquina y aun cuando se logre el contacto, la conversación se torna fría e impersonal al no existir la posibilidad de generar un clima de confianza y no contar con la retroalimentación del investigador a las respuestas del entrevistado. Adicionalmente, la repetición automática de llamadas no respondidas puede generar molestias a los sujetos contactados.

Utilización de teléfonos móviles

Lo hasta aquí expuesto, tanto en relación con las entrevistas telefónicas tradicionales como en las de los sistemas CATI e IVR, se basa en el contacto de los entrevistados a través de teléfonos fijos, pero ante la creciente expansión de la telefonía móvil es pertinente mencionar las entrevistas a través de teléfonos celulares.

Además de las limitaciones que presentan las entrevistas a través de teléfonos fijos, con los móviles surgen otro tipo de problemas, tales como la carencia de un directorio, que genera la ausencia de un marco de muestreo; la existencia de varias líneas de celulares en un mismo hogar, e incluso en un solo individuo, lo cual rompe la equiprobabilidad en la selección de la muestra; el desconocimiento de la ubicación geográfica del entrevistado, dato que en muchas investigaciones es particularmente relevante y, por último, la realización de otras actividades al momento de la entrevista, lo que puede impedir o dificultar una atención adecuada por parte del entrevistado.

No obstante, al investigar los factores que pueden influenciar los resultados de las entrevistas a través de teléfonos móviles, tales como la realización simultánea de otras tareas, distracciones, etc., Lynn y Kaminska (2013) encontraron que no se observan diferencias significativas con las

entrevistas a través de teléfonos fijos, excepto en cuanto a la aceptación social a la entrevista, la cual resultó ser levemente menor en los usuarios de teléfonos móviles.

ETAPAS PARA LA REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA TELEFÓNICA

Según Burke y Miller (2001), las entrevistas telefónicas constan de tres etapas:

La preentrevista, que consiste en el pretest de la entrevista que se va a aplicar, la comunicación con los posibles entrevistados, la técnica de grabación, la logística de la recolección y necesidades de análisis de datos, la programación de las entrevistas, el método de codificación de datos y la información de confidencialidad a los entrevistados.

Existen diversas maneras de reclutar individuos para que participen en la entrevista telefónica; a continuación se describen varias de ellas, que pueden usarse individual o conjuntamente:

- Al final o durante la entrevista se le pide al entrevistado que recomiende a algunas personas a las que se pudiera invitar a formar parte del proyecto (*persuasión por asociación*).
- Al momento de extenderle la invitación al entrevistado se puede explicar el tema que se va a tratar y la forma como se desarrollará la entrevista (*persuasión por especificidad*).
- Se suministra información relevante sobre formación y filiación académica del entrevistador (*persuasión por confianza*).
- Si el entrevistador manifiesta su estatus de estudiante, aumenta las probabilidades de participación de los entrevistados (*persuasión por amabilidad o buena voluntad*).
- Explicar la importancia del proyecto y de la participación de las partes involucradas (*persuasión por sentido de oportunidad*).
- Si las invitaciones a la entrevista son por vía correo electrónico, es recomendable personalizar la invitación con información recabada a través de un motor de búsqueda (*persuasión por personalización*).
- Proponer en la invitación a la entrevista un amplio rango de posibilidades para programar las entrevistas, de manera que sean convenientes para los entrevistados (*persuasión por flexibilidad*).

- Si entendemos la persuasión como una secuencia de actos y no un acto único, además de la invitación inicial deben hacerse recordatorios previos a la entrevista (*persuasión por secuencia*).

La segunda etapa sucede durante la entrevista y en ella se contemplan la forma de expresión del entrevistador, la libertad dada al entrevistado para expresarse libremente, agregar preguntas si el tipo de entrevista lo permite y dar retroalimentación al entrevistado sin distorsionar su respuesta.

La posentrevista tiene que ver con la revisión de la información recolectada, la preparación del material para ser analizado y el análisis de los datos.

Muestra de la población

Cuando se va a realizar una investigación se deben obtener muestras estadísticamente representativas de la población que se va a estudiar. Para el caso de la entrevista telefónica, el hecho de existir barreras tales como un alto porcentaje de hogares sin servicio telefónico, números no registrados en los directorios públicos, aumento en el número de líneas privadas y poca aceptación a participar en este tipo de entrevistas, hace que lo que aparentemente pueda parecer como una técnica de recolección de información fácil se convierta en un problema crítico para los investigadores (Ruiz Restrepo, 2003).

Metodológicamente, preocupa la exclusión de sectores de la población que no cuentan con servicio telefónico, ya que la información suministrada por ellos podría perderse.

Por otra parte, el hecho de que las llamadas se dirijan a teléfonos fijos de hogares implica que las personas que las respondan sean las que suelen encontrarse allí durante el día, tales como amas de casa y jubilados, de manera que los sujetos entrevistados pertenecen a un grupo extremadamente homogéneo y definido, lo cual puede sesgar la muestra.

Por ello es importante explorar la composición social de la unidad de análisis para determinar si se hace necesario complementar la información con entrevistas personales o cara a cara.

La selección de la muestra puede variar. En algunos estudios se selecciona a los individuos intencionalmente, individuos a los que ya se les han hecho entrevistas personales de seguimiento. Otra manera consiste en seleccionar una muestra de conveniencia de individuos que ya respondieron una encuesta enviada por correo.

Una técnica que podría dar solución a estos problemas de la muestra es la marcación telefónica aleatoria (*Random Digit Dialling*, RDD), que puede dar mayor cobertura a los números telefónicos seleccionándolos en dos etapas: primero se selecciona aleatoriamente un bloque de dígitos de un número telefónico, sería el caso de los tres primeros dígitos, para circunscribirlos a zonas residenciales con determinadas características y luego teclear aleatoriamente los números restantes. Para este diseño de muestra es imperativo tener conocimiento de la codificación de dígitos e indicativos de las diferentes zonas urbanas.

La mayor ventaja del RDD es que permite trabajar con los números del hogar en las mismas posibilidades de selección, sea que estén en la lista telefónica o no, evitando algunos de los posibles sesgos en el muestreo en las guías telefónicas; la posible desventaja en este tipo de muestreo lo constituye la dificultad de representatividad del grupo de estudio seleccionado con el *target* del grupo.

Respuesta a la entrevista telefónica

Una vez logrado el contacto inicial con el entrevistado, el entrevistador debe identificar rápidamente ciertas situaciones tales como el tipo de vivienda (residencial o de otro uso), establecer si el individuo reúne las condiciones preestablecidas para el estudio, intentar convencer a las personas que se niegan a contestar y predeterminar el número y características de las personas que remplazarán a las que no responden a la llamada o se niegan a participar en la entrevista (Ruiz Restrepo, 2003).

Registro de la entrevista telefónica

El registro puede hacerse por escrito o grabarse, pero ambas formas requieren un entrenamiento y calibración de los entrevistadores, así como pruebas piloto previas, realizadas a un pequeño número de entrevistados.

En la medida en que se adquiere más práctica, se disminuyen los posibles rechazos, errores y distorsiones en la información obtenida.

Proceso de recolección y análisis de la información

La data de las entrevistas telefónicas se transcribe el mismo día o el día siguiente, preferiblemente, para no afectar la calidad de la información

obtenida. Las transcripciones son analizadas por códigos y finalmente por temas emergentes.

Calidad de la información

Uno de los cuestionamientos hechos a esta técnica es la confiabilidad y validez de las respuestas. Sin embargo, la calidad de la información obtenida en este tipo de entrevista es tan buena como la lograda a través de la entrevista personal.

El hecho de que algunos entrevistados perciban cierto anonimato en este tipo de técnicas permite que expresen más abiertamente sus opiniones sobre temas delicados o actitudes estigmatizadas socialmente, ya que de otra manera les sería imposible dar a conocer sus conceptos.

Consideraciones éticas en las entrevistas telefónicas

Si se tiene en cuenta el rol del entrevistador antes, durante y después de la entrevista, puede haber varias oportunidades en que se le ocasione algún tipo de daño al entrevistado, siendo necesario reconocer el derecho a la privacidad que le asiste a cada individuo. Por lo tanto, es importante obtener el consentimiento informado antes de iniciar la entrevista. Cuando se ha reclutado al grupo de estudio personalmente, se les suministra un consentimiento informado escrito. En los casos de muestras aleatorias, se recurre al consentimiento informado verbal (Carr & Worth, 2001).

CONCLUSIONES

La entrevista telefónica, pese a las limitaciones expuestas en el presente capítulo, no deja de ser una valiosa y práctica herramienta de recolección de información en la investigación en ciencias sociales, cuya conveniencia deberá determinar cada investigador según las características y objetivos del trabajo que esté realizando.

Desde el punto de vista de la planeación del proyecto de investigación, cuando los recursos financieros o el tiempo con que se cuenta son limitados, este tipo de entrevista constituye una excelente opción para optimizar los recursos disponibles; igualmente es recomendable cuando la dispersión geográfica de los potenciales entrevistados dificulta la realización de entrevistas presenciales.

Por otro lado, si bien es aplicable a cualquier tipo de entrevista, es preferible utilizarla en entrevistas cortas, ya que de lo contrario se prolongaría demasiado la comunicación telefónica, generando cansancio o aburrimiento en el entrevistado; igualmente será más apropiada para entrevistas estructuradas, en las cuales las preguntas son estandarizadas y el entrevistador no puede ampliarlas o modificarlas a su propio criterio.

En la medida en que las tecnologías avanzan y se crean nuevos medios de interacción, surgen posibilidades interesantes para usarlas en la investigación. Ya la tecnología móvil se ha empleado para alcanzar a un segmento importante de la población que de otra manera no sería posible cobijarlo, porque han abandonado la telefonía fija. Tecnologías digitales interactivas, tales como Skype, Face Time y Hang Out de Google, emergen en el panorama como nuevas opciones para incorporar a la investigación. Reto sin duda interesante y que podría apuntar a formas más sofisticadas de investigación. Así mismo, se convierten en un objeto de estudio para explorar su efectividad en la investigación social.

REFERENCIAS

- Álvarez-Gayou, J. (2004). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador.
- Burke, L. A. & Miller, M. K. (2001, May). Phone interviewing as a means of data collection: Lessons learned and practical recommendations. In *Forum Qualitative Sozialforschung/ Forum: Qualitative Social Research*, 2 (2).
- Carr, E.C.J. & Worth, A. (2001). The use of the telephone interview of research. *NT Research*, 6(1), 511- 524.
- Castañeda Abanto, D. & Jiménez, L. (2007). La entrevista telefónica. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, XIII (26), 137-162. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31602608>.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Irvine, A., Drew, P. & Sainsbury, R. (2012). Am I not answering your questions properly? Clarification, adequacy, and responsiveness in semi-structured telephone and face-to-face interviews. *Qualitative Research*, 13(1), 87-106.
- Kee, K.F. & Browning, L.D. (noviembre de 2013). *Recruiting for and conducting qualitative telephone interviews to study dispersed groups, virtual organizations, and distributed communities*. Paper presented at the National Communication Association annual conference, Washington, D.C.

Lynn, P. & Kaminska, O. (2013). The impact of mobile phones on survey measurement error. *Public Opinion Quarterly*, 77 (2), 586-605.

Martínez, I., Hernández, G. & Méndez, G. (1999). A comparison of 2 survey methods: the Telephone versus the Mail in the Diabetics Population Health Center. *Atención Primaria*, 23(4), 198-203.

Musselwhite, K., Kuff, L. McGregor, L. & King, K.M. (2007). The telephone interview is an effective method of data collection in clinical nursing research: a discussion paper. *International Journal of Nursing Studies*, 44(6), 1064-1070.

Novick, G. (2008). Is there a bias against telephone interviews in qualitative research? *Research in Nurse and Health*, 31(4), 391-398. Doi: 10.1002/nur.20259

Pasadas del Amo, S., Uribe-Echevarría, M. & Soria Zambrano, M. (2006). ¿Importa el prefijo? Una aproximación a las diferencias territoriales en las pautas de respuesta a las encuestas telefónicas. *Revista de Metodología de Encuestas*, 8, 99- 108.

Quinn, R. P., Gutek, B. A. & Walsh, J. T. (1980). Telephone interviewing: A reappraisal and a field experiment. *Basic and Applied Social Psychology*, 1(2), 127-153.

Ruiz Restrepo, J. L. (2003). La entrevista telefónica. *La sociología en sus escenarios*, 6 (7), 1-8.

Valles, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Editorial Síntesis.

Vogl, S. (2013). Telephone versus face-to-face interviews: mode effect on semistructured interviews with children. *Sociological Methodology*, 43(1), 133-177.

14

LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE EN LA INVESTIGACIÓN SOCIAL

Ernesto Licona Valencia y David Alejandro García Sotelo
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

El objetivo de este texto es comprender la *observación participante* como método y técnica de la investigación social. Es estrategia (método) del investigador para mirar, acercarse e interpretar los universos de significación de los hechos sociales a partir de la relación social que entabla con los sujetos investigados, donde su propia experiencia investigativa es recurso analítico en la producción del conocimiento, y simultáneamente es un instrumento de investigación que supone el aprendizaje de los fundamentos del trabajo de campo, ya que sin éste no hay *observación participante*.

Para la mejor comprensión del texto, lo dividimos en tres apartados. El primero trata sobre la diferencia entre las ciencias sociales y las ciencias naturales por su objeto de estudio y método, y subrayamos que entre las mismas ciencias sociales tampoco existe un consenso en torno a un paradigma, por lo que en el texto concordamos con la perspectiva fenomenológica cualitativa. Desde este paradigma, en el segundo apartado definimos la *observación participante* como método, es decir, como una compleja relación social construida entre el investigador y el investigado

que genera disímbolas figuras epistemológicas (sociólogo encarnado, investigadora voluntaria, investigador pendular, etc.), que son expresiones situacionales de la *observación participante* y que ejemplifican la complejidad epistemológica de la investigación cualitativa. Y en el último apartado acentuamos cuatro elementos esenciales, pero sin agotarlos, que todo investigador social cualitativo como observador participante debe comprender técnica y metodológicamente. Nos referimos a la “entrada al campo”, “los escenarios”, los “investigados” y la “Guía de observación”. Finalizamos el texto con una breve definición de *observación participante*.

LAS CIENCIAS SOCIALES

Las ciencias sociales se diferencian de las ciencias naturales por su objeto de estudio y por los procedimientos metodológicos y técnicos que usan para producir un conocimiento sobre la realidad social. Por ejemplo, cuando estudiamos el fenómeno social de las ofrendas a los muertos, que lleva a cabo la comunidad indígena campesina nahua de San Miguel Canoa (Puebla, México), observamos que todos los integrantes de las familias se integran y colaboran en la construcción de la ofrenda. Las mujeres preparan los alimentos que serán los que consuman sus familiares muertos el día 2 de noviembre de cada año. Los hombres preparan pan, arreglan la habitación, la limpian y ayudan a las mujeres a ordenar la ofrenda con mole, bebidas, pan de muerto, recuerdos y todo aquello que le agradaba al difunto. Esta actividad colectiva es posible porque existe la creencia de que los difuntos regresan para compartir las delicias de la vida junto con sus familiares, los esperan primero en sus hogares y luego en el panteón, a las dos de la tarde se despiden de ellos y así hasta el próximo año.

El fenómeno brevemente descrito líneas arriba es social porque es histórico, están involucradas personas en interacción con determinadas características socioculturales que realizan prácticas sociales sustentadas en un sistema de creencias, con determinada cultura material y se ejecuta en un contexto social específico. Fenómeno distinto de la lluvia, que es un fenómeno atmosférico hídrico que se produce por la condensación de vapor de agua en las nubes, que se precipita por la presión atmosférica, la temperatura y la humedad.

Dos fenómenos de composición distinta, uno social y otro natural, que requieren métodos distintos para producir un conocimiento sobre ellos;

por lo tanto, uno es objeto de estudio de las ciencias sociales y el otro de las ciencias naturales. Distinción importante que evita pensar en el monismo metodológico (un solo método) para estudiar, investigar, explicar o comprender tanto los hechos sociales como los naturales. Discusión todavía no superada, pero rivalizada desde el siglo XIX, y aún más atrás, por los partidarios de las ciencias naturales y los de las ciencias sociales.

Tampoco en las ciencias sociales existe un solo método porque sus objetos de estudio son diferentes. Por ejemplo, la ofrenda a los muertos es distinta de las fluctuaciones del peso mexicano con respecto al dólar y éste con respecto a la elección a gobernador en un estado del país; en cada uno de estos hechos sociales intervienen personas, grupos sociales disímiles que pertenecen a contextos históricos diferenciados, por lo que son objetos de estudio peculiares que requieren métodos especiales. También dentro de las ciencias sociales concurren diferentes métodos porque los enfoques teóricos son desiguales, e incluso con respecto a un mismo objeto. Por ejemplo, un bien como una botella de Coca-Cola puede entenderse como mercancía por el economista y por el antropólogo como objeto ritual en el contexto de la ofrenda a los muertos. Son perspectivas teóricas desemejantes que pueden complementarse o no, pero lo cierto es que organizan la construcción del objeto de estudio, los postulados hipotéticos y las técnicas que hay que utilizar en la indagación, es decir, *el qué* y *el cómo* en la investigación social. En ciencias sociales no existe una sola visión teórica (paradigma) porque la naturaleza de los objetos de estudio es heterogénea y porque la comunidad de investigadores no necesariamente concuerda con un solo paradigma.

Dentro de las ciencias sociales se identifican dos perspectivas (paradigmas) principales. La primera, denominada *positivismo*, donde sus investigadores "buscan los hechos o causas de los fenómenos sociales con independencia de los estados subjetivos de los individuos" (Taylor & Bogdan, 1987, p. 15), y la *fenomenológica*, que "quiere entender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. Examina el modo en que se experimenta el mundo" (Taylor & Bogdan, 1987, p. 16). Como lo expresamos anteriormente, los hechos sociales para ser investigados requieren métodos y técnicas específicas porque su constitución difiere de la de los hechos naturales, se demandan métodos más cualitativos y menos cuantitativos. Por ejemplo, la observación participante, la entrevista en profundidad, grupos de discusión, la autobiografía, etc., procedimientos interesados

en el "punto de vista del actor social", superando con ello el acercamiento meramente estadístico o demográfico cuantitativo.

Entonces, construir una propuesta metodológica requiere contar con premisas ontológicas, epistemológicas y metodológicas, que son las que respaldan a las ciencias sociales desde un enfoque fenomenológico-hermenéutico. Ontológicamente, retomamos la premisa de que la realidad es producto de la construcción sociocultural que diversos sujetos sociales llevan a cabo, por lo que existen muchas realidades cuya conmensurabilidad reside en los significados que los sujetos les atribuyen. Epistemológicamente, la ciencia social fenomenológica busca e interpreta los significados de la práctica social, por lo que la relación tradicional sujeto-objeto se sustituye por la relación sujeto-sujeto, ya que tanto el investigador como el investigado se encuentran en situación de relación social. Y metodológicamente el investigador requiere establecer una relación de implicación en el lugar y con los sujetos del estudio, pensando que el conocimiento social fenomenológico procede necesariamente de la experiencia estudiada con técnicas cualitativas.

Entonces la manera de concebir la realidad social y el procedimiento (método y técnicas) que utilizamos para conocerla instala necesariamente nuestra investigación dentro de un paradigma específico y en la utilización de procedimientos cuantitativos o cualitativos, aunque en la investigación social se pueden combinar ambos. La observación participante pertenece principalmente al paradigma fenomenológico.

OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

La observación participante es método y técnica de la investigación social cualitativa. Es una estrategia del investigador para mirar, acercarse e interpretar la realidad social investigada y es, simultáneamente, una táctica de campo, por lo que se la comprende desde dos dimensiones: epistemológica y técnica, principalmente. Lo que a continuación presentamos es, en primer lugar, la complejidad epistemológica de la relación entre el sujeto que investiga y el sujeto investigado, que está contenida en la figura metodológica de la observación participante; y en segundo término, las principales tácticas de campo que debe aprehender el observador participante en la investigación de campo.

La compleja relación investigador-investigado

Anteriormente expresamos que la *observación participante* es una estrategia y una táctica (método y técnica) del investigador social, las que construye desde el paradigma fenomenológico y plantea describir, comprender e interpretar un hecho social a partir de sus significados; es decir, desde el "punto de vista" de los sujetos investigados, por lo que es necesario que el investigador penetre, integre y establezca relaciones sociales con los sujetos que investiga en los contextos donde viven y se desarrollan socialmente. Esta proposición parece simple (ir a los lugares donde los sujetos desarrollan su práctica), pero implica una compleja relación social y epistemológica entre el investigador y el investigado, y una larga evolución en el pensamiento teórico-metodológico de las ciencias sociales.

Fue la antropología la que introdujo, a principios del siglo XX, las nociones de *observación participante* y *trabajo de campo*, como figuras metodológicas para sustentar el carácter de cientificidad en la recién formada ciencia, que la distinguió durante mucho tiempo y que actualmente utilizan otras disciplinas sociales. Fueron los antropólogos británicos de finales del siglo XIX quienes empezaron a sustituir la figura de expedición científica por la de trabajo de campo. Abandonaron las generalizaciones evolucionistas, la descripción de curiosidades, renunciaron al coleccionismo de objetos exóticos y esbozaron la necesidad de la observación rigurosa y obtención de datos a partir de estancias prolongadas en los lugares y con los sujetos de estudio.

Fue Bronislaw Malinowsky, antropólogo de origen polaco e integrado a la universidad inglesa, quien inventó el canon antropológico clásico: la *observación participante*. Malinowski permaneció muchos años entre los trobriandeses de las islas del Pacífico Sur y escribió varios libros; entre los más reconocidos, por sus aportes metodológicos y teóricos a la teoría funcionalista de la cultura, se encuentra *Los argonautas del Pacífico*. Afirmó que la meta del investigador es "llegar a captar el punto de vista del indígena, su posición ante la vida, comprender su visión de su mundo. Tenemos que estudiar al hombre y debemos estudiarlo en lo que más íntimamente le concierne, es decir, en aquello lo que une a la vida" (Malinowski, 2000, p. 41), y sólo hay un procedimiento para penetrar en el sentido de la vida tribal: realizar trabajo de campo prolongado, con interacción constante, "hacer poblado". Dice:

Viviendo en el poblado sin otra ocupación que no sea observar la vida indígena, se presencia una y otra vez el desenvolvimiento cotidiano, las ceremonias y las transacciones, se tienen ejemplos de las creencias tal y como son vividas en realidad y el cúmulo de vivencias de la auténtica vida indígena rellena pronto el esqueleto de las reconstrucciones abstractas (Malinowski, 2000, p. 35).

Lo que inauguró este antropólogo fue un procedimiento que hasta la fecha sigue siendo paradigma y que otras disciplinas han retomado para discutir epistemológicamente las relaciones sociales entre investigador-investigado en contextos contemporáneos. Por ejemplo, hoy internet como espacio de investigación social y los recientes procesos de identidad, sociabilidad, exclusión, discriminación, etc. que se dan en la red digital, introducen diferentes condicionantes epistemológicos de cuando se investigaba contextos indígenas o comunidades aisladas, como lo realizó la antropología colonial. Es decir, la relación sujeto investigador-sujeto investigado varía si el primero pertenece a una sociedad completamente diferente de la del segundo y son otros los condicionantes epistemológicos cuando el investigador pertenece a la misma sociedad que investiga, por lo que la observación participante se vuelve más compleja, haciendo emerger novedosas figuras epistemológicas según la implicación del investigador con los sujetos y hechos sociales, ya sean de indígenas, campesinas, empresarios, jóvenes, etc., en contextos rurales, urbanos o los novedosos paisajes digitales; es decir, nos enfrentamos a una complejidad epistemológica variante si se trata de estudiar a los "otros" lejanos o a los "otros" cercanos.

Entonces, hay que tomar en cuenta dos ideas: no hay *observación participante* sin trabajo de campo, pero tampoco *observación participante* es sinónimo de trabajo de campo. Suele afirmarse erróneamente que el trabajo de campo es la fase de la investigación donde el investigador se traslada al lugar de estudio y recopila información y registra datos, definición que asocia trabajo de campo únicamente a modo de técnica de investigación. El *trabajo de campo* es algo más, es una circunstancia epistemológica que define un modo especial de acercarnos a los hechos sociales. Precisa ontológicamente que la realidad social se conoce e interpreta a través de los sentidos que los sujetos posicionados atribuyen a su propia experiencia en contextos sociohistóricos determinados, como ya lo afirmamos. Concreta epistemológicamente que la descripción e interpretación de los sentidos sociales atribuidos a los hechos sociales es posible sólo a través de las relaciones sociales que establece el investigador con los sujetos que investiga,

que son los productores de los sentidos sociales; esto es, el investigador cualitativo debe erigir determinadas relaciones sociales con el fin de producir un tipo de conocimiento social, y para construirlas requiere un tipo de implicación en ellas mismas (Velasco & Díaz, 2009). Por ejemplo, cuando en 2003 Ernesto Licona estudió la producción de imaginarios de los habitantes del barrio que él habitó durante muchos años –y hasta la fecha no se ha desligado de su vida barrial–, se presentaron cuestiones epistemológicas interesantes. Por ejemplo, algunos de sus informantes (sujetos investigados) eran personas conocidas del investigador y de la familia de éste, lo ubicaban perfectamente de quien era hijo, dónde vivía y cuál era su intención al realizar la investigación, situación que facilitó el establecimiento de relaciones sociales conforme al canon antropológico, pero también empezaron las dudas epistemológicas sobre si verdaderamente estaba llevando a cabo la *observación participante*, porque las entrevistas a los informantes, que eran al mismo tiempo vecinos, se parecían más a una visita a un amigo de la familia.

Lo que está detrás de esta aparente simpleza de situación relacional es un problema epistemológico de mucha importancia y que remite primero a reflexionar sobre la ubicación sociocultural del investigador dentro de la unidad de análisis (barrio), y segundo, a analizar cómo la relación social establecida desde antes y en ese momento por la investigación, actúa en el conocimiento producido.

Desde el paradigma positivista se podría argumentar que esa relación social establecida entre el investigador y el investigado está cargada de subjetividad que evita construir un conocimiento objetivo y porque al objeto de estudio hay que tratarlo como “cosa”. Pero desde el paradigma fenoménico-hermenéutico es una situación relacional ideal, ya que es posible utilizar la figura de *investigador nativo* como fuente de conocimiento, que como bien afirma Renato Rosaldo, debe usarse la experiencia personal como categoría analítica, la experiencia del investigador como vehículo para la comprensión de los “otros” (Rosaldo, 1989, p. 23).

Peró también la figura de *investigador nativo* tiene sus detractores, ya que éste es un sujeto posicionado dentro de la estructura social que estudia. Puede establecer relaciones conflictivas, de distanciamiento o de proximidad debido a su condición social, sexo, historia familiar, religión, etc., por lo que su condición relacional investigativa es situacional, necesariamente variable por los acoplamientos sociales que invariablemente

estarán determinando la perspectiva de su investigación, por lo que la investigación de un *investigador nativo* no es nada fácil.

Al escribir este texto, recordamos a un estudiante indígena de antropología que elaboró su tesis de licenciatura sobre el pueblo mixe donde nació. Su principal dificultad fue evitar escribir sobre ciertos sujetos poderosos y determinados hechos del pueblo, porque si lo hacía su propia familia se vería afectada. Aquí es muy útil el planteamiento de Pierre Bourdieu y Loïc Wacquant sobre el *sociólogo objetivado*. Estos autores sugieren tomar al investigador como objeto, realizar una reflexividad no en sentido narcisista sino como representante de una comunidad, pues según ellos la verdadera reflexividad consiste en: "someter la posición del observador al mismo análisis crítico al cual se ha sometido el objeto construido" (Bourdieu & Wacquant, 1995, p. 191). En este sentido, la objetivación del investigador es un autoanálisis de éste como producto cultural, sin dejar de lado la reflexión de las condiciones sociohistóricas de su ciencia. Estos autores sugieren ampliar la reflexión sobre la *observación participante* por la *objetivación participante* definida por la objetivación sociológica del objeto, así como la del sujeto investigador con su objeto investigado.

Entonces, la *observación participante* es una figura epistemológica compleja heterogénea que no puede reducirse a una sola definición porque cada circunstancia de investigación es diferente de otra y los sujetos investigadores pertenecen a contextos socioculturales diversos, que entablan relaciones sociales con heterogéneos sujetos investigados. Aquí echamos mano de la teoría de la implicación, que se refiere a los elementos que determinan nuestra ubicación en un determinado campo y ante un objeto. La implicación siempre es una situación por descubrir, porque en nuestra relación con el objeto nos vamos descubriendo al mismo tiempo. Con la teoría de la implicación y recursos metodológicos y técnicas de las ciencias sociales vamos definiendo nuestra relación social acorde con nuestro objeto de estudio, nuestro papel en el campo de estudio y con ello, incluso, innovando estrategias metodológicas según las circunstancias de investigación. Sólo para complejizar un poco más, ejemplificamos lo señalado con tres casos más.

Un tipo de implicación epistemológicamente más compleja es la que se expresa en la figura de *sociólogo encarnado*. Loïc Wacquant es un sociólogo francés que estudió el mundo del boxeo en un gimnasio del gueto negro

de la ciudad de Chicago; para ello se propuso adquirir las disposiciones corporales y mentales que conforman al pugilista en el crisol del gimnasio (Wacquant, 2011). Este sociólogo que aprendió a boxear, y al que le rompieron la nariz boxeando e investigando simultáneamente, dice:

El aprendizaje del sociólogo es un espejo metodológico del aprendizaje experimentado por el boxeador, sujeto empírico de la investigación. Aprender por mi propia experiencia para comprender la experiencia de ellos, desenterrar su lógica interna; el cuerpo doliente del sociólogo como fuente de conocimiento para conocer la encarnación del *habitus* pugilístico en los boxeadores (*ibid.*).

Otro ejemplo de implicación es el que se sintetiza en la figura de *investigadora voluntaria*. Nuestra alumna de maestría, Ivett Pérez, realiza una investigación sobre las representaciones sociales del encierro en un asilo para adultos mayores en la ciudad de Puebla (México). Reflexiona sobre su condición de *investigadora voluntaria* porque la manera de implicarse como investigadora fue ofrecerse a ayudar en las actividades cotidianas en la institución que investiga, y “poder observar participando en algo que todos los actores de la institución aceptan bastante bien, lo que me permitió cruzar barreras de desconfianza y facilitar la entrevista” (Pérez, 2015, p. 4). Sin embargo, como ella misma apunta, “la vigilancia, que es una de las principales características de los lugares de encierro, también se manifiesta durante el trabajo de campo y es sentida por el investigador. El entorno institucional, al momento de las conversaciones con las residentes, me hizo sentir observada y escuchada” (Pérez, 2015, p. 2).

La figura de *investigador pendular* es quizás la más difundida en la investigación dentro de las ciencias sociales, es la que se refiere al ir y regresar regularmente al lugar de estudio. La presencia intermitente durante cinco años en San Miguel Canoa nos ha permitido tener amistades, conocer un amplio grupo de personas; somos identificados como los antropólogos y ya no somos tratados como “extraños”; a pesar de no realizar estancias prolongadas por la cercanía del lugar a nuestro sitio de residencia, ha ayudado mucho a nuestra investigación tener alquilado un cuarto que nos permite quedarnos varios días y así afianzar las relaciones sociales existentes y construir otras.

Con estas figuras epistemológicas de *observación participante* se especifica lo variado de la relación social entre el investigador y el investigado,

determinado por los diversos escenarios de la investigación. Por esto resulta fundamental su reflexividad para comprender que el conocimiento producido por el investigador cualitativo es resultado de su propia experiencia y del diálogo significativo que entabla con su sujeto de estudio.

Entonces la noción de *observar* alude en primer lugar a la mirada, al despliegue del ojo técnico como instancia de abstracción de información, la idea de *participar* implica la puesta en escena no sólo de los demás sentidos (gusto, tacto, olfato, oído), sino el involucramiento directo del investigador en el fenómeno sociocultural que analiza. De ahí que se pueda concebir al investigador como la herramienta primordial de esta estrategia-técnica: sus sentidos, actividades y relaciones deben apuntar hacia el cumplimiento de los objetivos de investigación durante el trabajo de campo.

De acuerdo con Rosana Guber (2004), *participar* alude al involucramiento, a la acción concreta del investigador en el fenómeno que analiza, lo cual supone un proceso de inserción a la realidad del otro; esto implicaría la comprensión del sentido de las acciones y relaciones que estudia, así como "poner el énfasis en el papel de la experiencia vivida y elaborada por el investigador acerca de las situaciones en las que le ha tocado intervenir; desde este ángulo parece que estuviera dentro de la sociedad estudiada" (Guber, 2004, pp. 109-110). Siguiendo esta lógica, *observar* sería el criterio de exterioridad y objetividad que le permitiría en todo momento al investigador discernir en términos de su propia experiencia, y la alteridad, distancia, así como objetividad con la que tendría que estar abstrayendo la información que recaba a través de su participación, pero con el matiz de la observación técnica como recurso metodológico. Esto, plantea Guber, supone una disyuntiva o paradoja positivista en términos de privilegiar la mirada por sobre la participación o de lo contrario desdibujar la mirada en medida en que se participa. Dice Guber:

Esta paradoja que contrapone ambas actividades confronta dos formas de acceso a la información, como si una, la observación, fuera externa, y la otra, la participación, fuera interna; como si no se pudieran llevar a cabo simultáneamente, como si no proveyeran distintos aspectos de un mismo conocimiento. Unos afirman que es posible conocer científicamente "siendo parte de", esto es, desde adentro; otro sostienen que lo social no puede ser conocido manteniéndose al margen o desde afuera. Según cada postura epistemológica, la tarea de la observación participante se concibe desde ángulos prácticamente opuestos (Guber, 2004, p. 110).

Desde esta perspectiva, entonces, se concibe la observación y la participación como dos entidades estratégicas diferenciadas dentro de un mismo enfoque epistemológico, en el que se matiza el acceso a la información de acuerdo con la experiencia vivida y la objetividad del investigador. Es factible identificar figuras en las que se reubican estas estrategias a modo de técnicas específicas, como la observación directa, observación indirecta, observación participante y participación observante. Sin embargo, a la luz de las perspectivas fenomenológicas, las técnicas de observación y participación se concilian en la experiencia del investigador, es decir, emergen como recursos metodológicos donde se despliegan sentidos, se establecen relaciones y se llevan a cabo prácticas específicas con ciertos objetivos epistemológicos.

En este orden de ideas, Guber critica la polarización entre observación y participación y recurre al planteamiento de "participar para observar-observar para participar". A través de la metáfora del juego, esta autora plantea que si la única forma de aprender un juego es jugándolo, para conocer una cultura entonces es necesario *participar* en esa cultura: "Al enfatizar la participación se afirma que el investigador debe ligarse (desde adentro) con los sujetos, involucrándose, en la mayor medida posible, en sus actividades y modos de vida" (Guber, 2004, p. 112). En este sentido, se conciben entonces diversos niveles de involucramiento (como lo señalamos anteriormente), al igual que de acciones que se emprenden en función de los objetivos de la investigación.

Puesto que es en la experiencia e involucramiento del investigador donde se genera el sentido de la *observación participante*, retomamos la idea del establecimiento de relaciones con actores sociales específicos donde se desplegarán estrategias metodológicas en términos de la observación y participación del investigador en campo. Al respecto, cabría recordar la amplitud de modalidades que adoptan las relaciones que se establecen entre investigadores e investigados; sin embargo, es importante no perder de vista, en primer lugar, que estas relaciones se generan a partir de objetivos epistemológicos en el marco de un diseño de investigación, y en segundo lugar, deben cumplir con ciertos requerimientos, como la confianza, la transparencia, la reciprocidad o el respeto, por mencionar algunos. Entonces, la *observación participante* como estrategia supone una teoría de la implicación hermenéutica, que hay que completar con

cuatro elementos fundamentales asociados a la *observación participante*; a continuación los explicamos.

“Entrar al campo”

Es importante recordar la *observación participante* en el marco de la investigación cualitativa, en la que el investigador busca recrear el sentido de los fenómenos que estudia a la luz de los marcos de significado que los actores sociales le imprimen a dicho fenómeno o a la realidad. En primera instancia la figura de trabajo de campo fundamenta la idea del investigador que observa y participa con el planteamiento primordial de situarse en el entramado tiempo y espacio en el que se produce el fenómeno que se va a estudiar; sin embargo, la *observación participante* supone diversas dimensiones y consideraciones epistemológicas que devienen en reflexiones y estrategias específicas, de acuerdo con la situación en la que se establecen las relaciones de investigación.

En términos metodológicos, la delimitación de un objeto de estudio implica un proceso de discriminación de variables que intervienen en la conformación de un fenómeno particular; se trata de agudizar las categorías y estrategias de investigación hacia un ámbito integral particularizado, del cual se echará mano para generar un tipo de conocimiento. Es importante considerar que epistemológicamente se abstrae un problema de investigación en relación con una realidad específica, la cual se pondrá en observación en un entramado de relaciones, jerarquizaciones y problematización de variables, de acuerdo con intereses determinados por el investigador. De esta delimitación epistemológica y teórica se cae en una delimitación empírica, de la cual se extraerán las dimensiones tiempo-espacio en las que se llevará a cabo el trabajo de campo.

Así, la *observación participante* supone una estrategia con un tratamiento metodológico, organizado y estructurado de las cosas que se van a observar y de las actividades en las que se ha de participar, puesto que implica una serie de objetivos operativos en términos de la investigación y no es el fin último del trabajo de campo, ya que, como se verá más adelante, esta técnica se matiza de conformidad con los intereses particulares de cada investigación. De cualquier manera, la reflexión es que en la *observación participante* el investigador se sitúa en el centro de la construcción del conocimiento porque es a través de la delimitación (epistemológica

y metodológica) del objeto de estudio y su propia experiencia como se construyen datos particulares.

Por ejemplo, durante el periodo escolar Primavera 2016 en el Colegio de Antropología Social (BUAP) se diseñó una práctica de campo para los estudiantes de nuevo ingreso en el marco de la asignatura Introducción a los Métodos Antropológicos. La Generación 2015 se dividió en seis equipos conformados por siete u ocho estudiantes y un profesor acompañante; los equipos se distribuyeron en distintas comunidades en el estado y la ciudad de Puebla durante las actividades y fechas de Semana Santa de 2016. La dinámica consistió en que antes de la asistencia a campo los equipos tendrían reuniones de trabajo con los profesores acompañantes, donde se delimitaron temas de estudio, al igual que estrategias metodológicas para abordarlos con la finalidad de conformar un esbozo etnográfico sobre una categoría o tema en particular. Por su parte, los profesores habrían conseguido estancias o modos de inserción para los estudiantes en las comunidades seleccionadas, así como haber conciliado las encomiendas y productos solicitados a los estudiantes.

En la modalidad de práctica de campo en el marco de los inicios de la formación profesional de estos estudiantes como antropólogos sociales y con los alcances establecidos para esta actividad, los diversos equipos tuvieron sus respectivos acercamientos a la Semana Santa en lugares como el Mayorazgo y la Junta Auxiliar de Pueblo Nuevo en la ciudad de Puebla, y San Pedro Cholula, Ciudad Serdán, San Andrés Cholula, San Miguel Canoa y Tochimilco, en el interior del estado.

Como objetivo general de esta actividad se determinó el desarrollar competencias antropológicas que favorezcan el conocimiento sistemático y metódico de la diversidad social, lingüística y cultural del contexto inmediato. Para esto se fijaron como objetivos específicos los siguientes: a) fortalecer la interacción sistemática de los alumnos con elementos culturales del contexto mexicano, b) desarrollar experiencias académicas de contacto directo con aspectos culturales de la sociedad mexicana; c) aproximar al alumnado a la planificación metódica para el estudio sistemático de las expresiones y manifestaciones tanto sociales como culturales del contexto poblano. En términos de competencias, se consideraron las siguientes:

- Planifica metódicamente el acercamiento a diversos temas sociales y culturales.

- Interactúa en forma sistemática con sujetos, actores e instituciones sociales culturalmente diferentes.
- Fortalece actitudes y valores de respeto para profundizar en el conocimiento de expresiones culturales y manifestaciones sociales de su contexto inmediato (García Sotelo & Reyes, 2016).

Para el caso del equipo de San Miguel Canoa durante las reuniones se atendieron tres grandes elementos: temas que se van a desarrollar por parejas, guías de observación con ítems conformados por lluvia de ideas para facilitar el tema elegido para cada pareja y aspectos técnicos por considerar para llevar a cabo la práctica de campo. De esta manera se acotaron tres grandes temas: Cosmovisión en el viacrucis, El viacrucis como hecho social y Organización social en el viacrucis. Para cada uno de estos temas se diseñó una guía de observación (herramienta que se abordará más adelante), así como objetivos específicos para los puntos que se desarrollaban en las guías. Por otra parte, se establecieron como productos de la práctica 30 fotografías con pie de foto descriptivo, así como un esbozo interpretativo con base en la materia delimitada en las reuniones y de acuerdo con los contenidos abordados a lo largo del curso de Introducción a los Métodos Antropológicos, y finalmente, una reflexión que derivaría en un conversatorio sobre trabajo de campo en el marco del VIII Foro Interno de Investigación Formativa del Colegio de Antropología Social, que se celebró en abril de 2016.

Una vez que se realizaron las gestiones, así como los formatos institucionales de presentación, los equipos fueron presentados ante las autoridades civiles y religiosas, así como las personas relacionadas con las actividades del viacrucis. En el caso del equipo de Canoa se informó a los mayordomos, el párroco de la iglesia, al igual que a las autoridades civiles de nuestra presencia en la comunidad, así como nuestros intereses particulares.

Como reflexión epistemológica de esta experiencia destacamos la discusión que entablaron los propios estudiantes ante un hecho sucedido en la práctica de campo. Resulta que cuando se encontraban observando-participando en una misa católica, algunos de ellos comulgaron sin ser creyentes, lo que molestó a otros estudiantes que sí son católicos. Situaciones que suceden a menudo en el campo y que el investigador cualitativo debe resolver sin menoscabo de los objetivos de la investigación, pero que

ponen a prueba comportamientos éticos, morales, culturales, políticos, etc., de los investigadores y que pueden dañar la relación con los investigados e incluso ser expulsados de la comunidad de estudio. Afortunadamente, todo quedó entre los estudiantes y los integrantes de la comunidad no se percataron del suceso, pero en el fondo encontramos una discusión epistemológica determinante de cualquier investigación cualitativa: el papel que debe cumplir el investigador en el lugar o escenario que estudia. Aquí la teoría de la implicación es útil y la reflexividad de nuestra posición resulta crucial para resolver el nudo epistemológico, como se les explicó a los estudiantes lo complejo de las situaciones y relaciones sociales acordes con construir, eso entraña la *observación participante*.

Los investigados-informantes

Otra dimensión que se puede abstraer de las guías de observación es la identificación de informantes o investigados, de acuerdo con aspectos determinados. En el caso de la guía de observación sobre el sistema de cargos en torno al viacrucis en Semana Santa, los ítems seleccionados apuntaban directamente a ciertos personajes o roles vinculados con la práctica o fenómeno delimitado para su estudio.

Por otra parte, existen diversas estrategias para la clasificación o "sistematización" de las relaciones que han de establecerse con personas específicas, de conformidad con el objeto de estudio. Existen figuras como la de "informante clave", que apelaría a un actor social situado socioculturalmente y de manera privilegiada a la luz de un problema de estudio, puesto que cuenta con disposición de información, relaciones o fuentes que permitirían el abordaje de cierto objeto de estudio. Sin embargo, esta idea de informante clave resulta un tanto estática en términos de la multiplicidad de personajes, niveles, dimensiones e incluso duraciones de las relaciones que se entablan en campo. En una lógica positivista, el relacionarse con ciertos informantes debería estar en los marcos de la objetividad y el intercambio efectivo de información, de ahí que *informante* se refiera a quien posee y otorga información, datos específicos y contundentes que habrían de ser registrados para su posterior análisis.

En un sentido fenomenológico, no se puede concebir una idea rígida de informante, sino que tendrían que concebirse diversos niveles de incidencia, así como de reciprocidad entre un investigador y las personas con

las que interactúa durante su experiencia en campo. Por ejemplo, al realizar el registro de campo de un carnaval en un pueblo del valle Puebla-Tlaxcala, nos encontramos con dos grupos de carnavaleros que están conformados en torno a sus respectivos líderes. Como investigadores de campo es tarea nuestra entablar relaciones con los dos grupos, aunque uno de ellos se moleste porque nos acercamos al otro. Tomando en cuenta la circunstancia, establecimos relaciones sociales diferenciadas, pensando siempre que el carnaval y sus sentidos sociales están expresados en los dos grupos y no sólo en uno de ellos.

Pensando en la multiplicidad de dimensiones que se pueden considerar en las relaciones entre el investigador y sus *sujetos de estudio*, aparecen entonces figuras complejas que tendrían que observarse a la luz de una reflexión epistemológica; figuras tales como amistad, conecte, compadrazgo, parentesco, carnalismo, entre otras formas de interrelación social y personal, que es posible aprovechar para la investigación. Así mismo, cabe considerar otras formas de seguimiento en términos de los contactos o informantes, como la utilización de diversos medios de comunicación.

Los escenarios

Los escenarios con los que se enfrenta el investigador son diversos en cuanto a las circunstancias socioculturales en las que se da su acercamiento al campo. En este punto habría que considerar aspectos tales como las coyunturas históricas locales, al igual que aquellas en las que se diseña y se lleva a cabo la investigación. Así mismo, implica concebir aspectos técnicos, recursos, gestiones o cuestiones institucionales relacionados con las características particulares de la actividad.

Para la práctica de campo de Semana Santa se gestionaron recursos institucionales tales como cartas de presentación, escarapelas de identificación, reuniones con autoridades o personajes claves, activación de seguros de gastos médicos, permisos con autorización de tutores o padres de familia, además de solicitar a los estudiantes contar con identificación universitaria y civil. Al respecto se presenta la descripción hecha por un estudiante en su reporte final de práctica:

El proceso empezó desde el día 24 de marzo de 2016, también llamado "Jueves Santo", y culminaría el día 26 de marzo, también conocido como "sábado de

gloria". El primer día que se llegó a la comunidad, primero se conoció el lugar donde se iba a llevar a cabo la investigación, para luego poder organizar el tiempo entre los integrantes del grupo para realizar las actividades acordadas para este trabajo de campo. Éstas comenzaron desde la noche del jueves, donde se lleva a cabo una misa en la iglesia de San Miguel, con motivo del Jueves Santo, donde se llevaron a cabo algunos rituales que se irán explicando de manera un poco más detallados más adelante. Al otro día se empezarian actividades a muy tempranas horas de la mañana, con el viacrucis de "las tres caídas", para luego dar paso a un pequeño descanso y al terminar el mismo comenzar con el tradicional viacrucis de Viernes Santo, que terminaría pasado el mediodía al llegar a la iglesia de la comunidad para dar paso a la celebración de la misa de "las siete palabras", que es la misa anterior a la gran procesión del silencio; esto se hace con motivo o para dar el pésame a la Virgen María ya siendo horas de la noche y de igual manera terminando en la iglesia de la comunidad. Hasta este último punto culminaría la investigación por parte de los alumnos (hasta el "Viernes Santo"). Siendo así el sábado el día de partida por parte del grupo de alumnos, quienes en su mayoría nos retiramos con un grato sabor de boca y un gran equipaje lleno de conocimientos, experiencias, recuerdos, y sobre todo ganas de volver a trabajar en esta excelente comunidad (sic) (García, 2016).

Pero lo más importante al delimitar los escenarios de estudio es el papel que el investigador va a cumplir. Éste decide si se integra al fenómeno observado o participa "desde fuera", en muchas ocasiones son los propios sujetos investigados quienes deciden el rol, lo que facilita las cosas para la investigación o las complica, al asignarnos un rol inesperado y en el que sentimos disgusto, por lo que el investigador debe entablar inmediatamente una negociación y definir el papel más acorde para los fines de la investigación. A manera de ejemplo, en un registro de campo sobre la procesión del santo Ánimas por San Miguel Canoa en Día de Muertos, a uno de los autores de este texto el mayordomo le asignó el papel de "farolero" que consistía en pararse a un costado de las viviendas por donde el santo Ánimas pasaría a visitar a los integrantes de la familia. No sólo fue visualizado el investigador por la comunidad y entabló conversaciones con gran cantidad de habitantes, sino que su función le permitió tener un conocimiento integral de todo el fenómeno estudiado, que fue complementado con entrevistas. Experiencia inolvidable para el investigador porque supuso recorrer todos los barrios del pueblo durante dos días en jornadas

de diez a doce horas diarias caminando-corriendo. De eso también se trata la *observación participante* como sujeto encarnado.

Guía de observación

El investigador social recurre a varias fuentes de información: entrevistas, conversaciones ocasionales con diferentes actores sociales, documentos de diversa índole, fotografías, internet, artículos, libros, periódicos, observación participante, etc. Todas estas modalidades de información se deben traducir en datos por la acción de los investigadores que transforman en notas de campo. Acción que se conoce como registro y construcción de datos⁶, que supone una condensación de la relación social (observación participante), un enfoque teórico-metodológico y una forma de clasificación, entonces las *notas de campo* son la forma más adecuada de registro del investigador cualitativo. A diferencia del positivismo que piensa que en el trabajo de campo se "recoge" información para su posterior análisis, la perspectiva cualitativa entiende que es en el propio campo donde se construyen los datos y se posibilita su análisis inicial, así el investigador hace nuevas interrogantes y postula problemas desconocidos.

Antes de escribir *notas de campo* el investigador debe contar con una *guía de investigación*, que sirve para orientar el trabajo de campo y principalmente para clasificar y ordenar los datos construidos. Ésta se elabora con base en el objeto de estudio de la investigación, a la manera de una taxonomía como la que elabora un biólogo para la codificación de

6. Es necesario diferenciar entre información y dato. El investigador construye datos a partir de información procedente de diferentes fuentes. Por ejemplo, la información que proporciona el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (Inegi) del gobierno federal mexicano sobre la cantidad de habitantes de San Miguel Canoa, el investigador transforma en dato, para interpretar que esa cantidad de habitantes mostrada tiene fines políticos, ya que la población real es mucho mayor que la registrada oficialmente. Por la cantidad de habitantes registrados oficialmente, la comunidad no puede acceder a programas, financiamiento y otros beneficios que el gobierno federal otorga a comunidades con mayor cantidad de habitantes, por lo que el investigador social toma en cuenta otros factores, como la historia política de la comunidad, los conflictos recurrentes con el gobierno federal, etc., para construir esa información como dato.

las plantas en un ecosistema específico, es útil para catalogar y relacionar datos socioculturales⁷.

Las *notas de campo*⁸ se escriben y se pasan en limpio en el *diario de campo*, el cual funciona como un instrumento interpretativo y no solamente de registro. Se elabora con los textos que escribe el investigador sobre los variados universos de la vida social, siempre teniendo en cuenta la importancia de "lo dicho" por los actores sociales, por lo que el *diario de campo* no es un cuaderno de bitácora, a la manera de aquel en que los marinos registraban las actividades realizadas a diario, sino un instrumento hermenéutico.

La *guía de observación* es una herramienta que permite generar sentido al acercamiento que se realizará en términos de ejes temáticos establecidos. El sentido se da a través de la identificación de categorías en las que se puede disgregar un fenómeno, de acuerdo con un enfoque y conceptos provistos por la bibliografía especializada. Así, se da paso a la ubicación de ítems o categorías descriptivas que materialicen, al mismo tiempo que focalicen, la observación y la abstracción de datos por parte del investigador.

Otro aporte de la *guía de observación* es que da pie para la estructuración del esquema expositivo del fenómeno, así como la pauta para organizar el material recogido, del cual se desarrollará un proceso de sistematización y análisis. Igualmente, la *guía de observación* conduce los ítems a través de los cuales el investigador recogerá y clasificará la información, además de establecer puntos focales para el establecimiento de conversaciones, entrevistas, sondeos o cuestionarios. También es posible incorporar a la *guía de observación* criterios técnicos de recogida de datos, de tal manera que si se quiere abordar un ítem desde un sentido histórico, en la guía se preestablece un tratamiento documental de ese punto, o a través de la historia de vida o con informantes claves.

Con los temas delimitados para el equipo de San Miguel Canoa en torno al Viacrucis de Viernes Santo, se diseñaron las siguientes guías de

7. Conviene señalar que en antropología existe una célebre guía de clasificación de datos socioculturales que se llama *Manual de campo del antropólogo*. Preparado por un comité del Instituto Real de Antropología de la Gran Bretaña e Irlanda, publicado por primera vez en 1874 con sucesivas revisiones y ampliaciones en 1892, 1899, 1912, 1929 y 1951. Parece muy antiguo, pero ha servido a numerosas generaciones de antropólogos de todo el mundo por su utilidad en cualquier trabajo de investigación de campo, con sus adecuaciones que cada contexto nacional y regional requiere.

8. Ver anexo 1.

observación durante las reuniones previas a la práctica de campo y a través de la lluvia de ideas, con la participación de los integrantes del equipo. A continuación se presentan las guías obtenidas en dichas sesiones:

Cosmovisión

1. Mito
 - 1.1 Discursos
 - 1.2 Prácticas
2. Rito
 - 2.1 Elementos naturales
 - 2.2 Elementos artificiales (sistema objetual)
3. Lugares de la cosmovisión
 - 3.1 Cartografía de la cosmovisión en el Viacrucis
 - 3.2 Sistema objetual
4. Comparativo (religiosidad popular y teología católica)
 - 4.1 Viacrucis como proceso en la religión católica
 - 4.2 Viacrucis en Canoa

Sistema de cargos

1. Estructura
 - 1.1 Jerarquía (organigrama)
 - 1.2 Funciones
 - 1.3 Requisitos (ingreso, permanencia, egreso)
 - 1.4 Gestión
2. Adscripción
 - 2.1 Santoral
 - 2.2 Parroquial
3. Ámbito histórico
 - 3.1 Cronología
 - 3.2 Coyunturas principales

Viacrucis como hecho social: el recorrido

1. Proceso
 - 1.1 Etapas
 - 1.2 Cronología
 - 1.3 Diagrama

2. Recorrido del viacrucis
 - 2.1 Elementos naturales
 - 2.2 Elementos artificiales
3. Ruta
 - 3.1 Cartografía del viacrucis
 - 3.2 Sistema de lugares
 - 3.3 Prácticas
4. Viacrucis como hecho histórico
 - 4.1 Contextualización histórica
 - 4.2 Coyunturas principales

Como se mencionó, la *guía de observación* permite al investigador orientar su experiencia de campo en términos de las técnicas, herramientas y estrategias metodológicas que habrá de implementar a lo largo de su experiencia de campo, con base en objetivos y ejes temáticos determinados. Sin embargo, como criterio de complejización, habría que apuntar que esta herramienta –como su nombre lo indica– es una guía que permitirá dar pie al investigador para ciertos ámbitos metodológicos, pero no abarca la amplitud de variables y factores diversos con los que se enfrentará, puesto que al referirnos a *experiencia de campo* aludimos a una situación social compleja en la que se establecen relaciones y actividades donde se involucran aspectos de género, de clase, ideológicos, socioculturales, religiosos y de otras índoles que están incidiendo constantemente en la relación que establece el investigador con sus informantes.

Además de la complejidad que implica la investigación en campo como un hecho de interrelaciones sociales, la figura y enfoque metodológicos que adopte el investigador también están presentes y circundantes a esta complejidad, por lo que la idea de reflexividad permitiría al investigador discernir de su experiencia y poner sus sentidos, así como su observación en torno a los objetivos de investigación desarrollados a través de la guía diseñada.

Para finalizar, comprendemos a la *observación participante* a manera de circunstancia epistemológica, donde sujetos situados en contextos socioculturales diferenciados o similares se relacionan socialmente construyendo figuras epistemológicas especiales para describir, comprender e interpretar el universo de sentido de los hechos sociales. La *observación participante* es método y técnica del investigador cualitativo.

REFERENCIAS

- Bourdieu, P. & Wacquant, L. (1995). *Respuesta por una antropología reflexiva*. México: Grijalbo.
- García Sotelo, A. & Reyes, N. (enero de 2016). *Actividades de campo*. Licenciatura en Antropología Social (Primavera 2016). Puebla: Colegio de Antropología Social, BUAP.
- García, J. (abril de 2016). *Semana Santa en San Miguel Canoa 2016*. Puebla: Colegio de Antropología Social, BUAP.
- Guber, R. (2004). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Argentina: Paidós.
- Malinowski, B. (2000). *Los argonautas del Pacífico Occidental. Comercio y aventura entre los indígenas de la Nueva Guinea melanésica*. Barcelona: Península.
- Pérez, M. I. (2015). "Dialogando con adultos mayores. Reflexión sobre la entrevista a profundidad". Mecanoescrito.
- Rosaldo, R. (1989). *Cultura y verdad. Nueva propuesta de análisis social*. México: Conaculta/Grijalbo.
- Taylor, S.J. & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Velasco, H. & Díaz de Rada, A. (2009). *La lógica de la investigación etnográfica. Un modelo de trabajo para etnógrafos de escuela*. Madrid: Trotta.
- Wacquant, L. (2011). "Habitus como tópico. Reflexiones sobre el convertirse en boxeador". *Revista de Filosofía*, 131 (43), julio-diciembre, 173-197.

Anexo 1
Notas de campo

Las *notas de campo* se escriben, son textos elaborados por el investigador. Aunque existen diversas maneras de clasificar y proponer su estructura, aquí sugerimos diferenciar las *notas de campo* en notas de observación, metodológicas y teóricas. Todas ellas se escriben en el diario de campo entremezcladas, pero diferenciadas por cierto código que el investigador elabora. A continuación, ejemplos de cada una de ellas.

Notas de observación: Aunque todos los tipos de *notas de campo* son importantes, estas son las de mayor preeminencia para la investigación, ya que se refieren al fenómeno social estudiado. Este tipo de notas se elabora con la información que proporcionan las entrevistas con los sujetos de estudio, las observaciones del investigador, información procedente de fotografías tomadas y otras fuentes posibles. Cada nota debe tener fecha de elaboración o entrevista, lugar, nombre del entrevistado, si es el caso, y código de clasificación según la guía de investigación. Por ejemplo:

2 de octubre de 2015
San Miguel Canoa, Puebla
Entrevista señor Raúl
2.1.

Logré localizar al señor Raúl y conversamos sobre su actividad laboral y su papel en el carnaval. Es originario de Canoa, habla la lengua náhuatl, dice que su mamá aún vive y anda descalza como todavía otras mujeres mayores. Es un guardia de seguridad, trabaja en la ciudad de México con una jornada laboral de 48x 48 hrs., es decir, trabaja dos días y descansa los mismos. Cuenta con un pequeño automóvil que utiliza para trasladarse a la ciudad de México que lo "lleva y lo trae". Siempre regresa a San Miguel Canoa cuando son días de descanso, ya que su familia vive aquí. Su esposa trabaja en Canoa y sus dos hijos estudian en el mismo pueblo, es una familia monógama nuclear donde los cabezas trabajan y aportan recursos económicos para la manutención de todos sus integrantes. Los padres tienen alrededor de 40 años y la hija, aproximadamente 18 años y está por terminar sus estudios de preparatoria y el otro integrante es un varón de aproximadamente 16 años, igual estudia en San Miguel Canoa. Los cuatro integrantes participan en el carnaval, son integrantes de la cuadrilla *Nahui*. Cabe señalar que don Raúl no tiene tierras en la montaña, no tiene tierras para sembrar, ya que es de una generación, que por diferentes razones, eligió el trabajo asalariado, dijo: "No hubo de otra". Esto es importante anotarlo, porque en Canoa todavía existe una importante cantidad de población que trabaja la tierra que tiene en propiedad privada o en ejido (SERÍA MUY CONVENIENTE TENER OTRA ENTREVISTA CON LA COMISARÍADA EJIDAL PARA CONOCER LAS DIFICULTADES DE ACTIVIDAD EN EL CAMPO). Así podemos anotar que en Canoa su población se divide, grosso modo, en aquellos que trabajan la tierra, el bosque, la recolección de leña, pulque, actividades "tradicionales" y otro número muy significativo de

población, que va en aumento, que “baja” a la ciudad de Puebla a trabajar como asalariado, ya sea en las fábricas o en la industria de la construcción (ES NECESARIO REALIZAR UNA OBSERVACIÓN DIRECTA EN CANOA LOS DÍAS LUNES, A PARTIR DE LAS 5AM, YA QUE COMO ME DICEN SE OBSERVA A LOS QUE TRABAJAN EN LA CIUDAD), sin olvidar a la población que se dedica al comercio, fijo o ambulante, y a otras actividades, en la propia Canoa, como es el caso del fotógrafo del pueblo (SERÍA MUY CONVENIENTE CONSULTAR DATOS ESTADÍSTICOS DEL INEGI SOBRE POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA EN CANOA) (Ernesto Licona Valencia, diario de campo, 2015).

El anterior extracto de *nota de campo* se refiere a una investigación sobre carnaval en San Miguel Canoa. El código que aparece como 2.1 hace referencia al rubro de “actores sociales” de la guía de investigación. El señor Raúl es un *huehue* (personaje del carnaval) que durante varios años, junto con su familia, han participado en la cuadrilla de carnaval, ya que su esposa es *Xixilona* (otro personaje de carnaval) y sus hijos igualmente representan respectivos personajes. Entonces es útil esta *nota de campo*, que se complementa con las de otros participantes, porque nos introduce a reflexionar, por ejemplo, sobre la condición de clase de los integrantes de la cuadrilla. A pensar en sujetos, que a pesar de estar integrados a una economía de mercado vía trabajo asalariado, se integran y reproducen prácticas rituales comunales, posibilitando elaborar preguntas pertinentes, etc. También en la anterior *nota de campo*, el investigador hace llamados sobre algunos temas que considera importante profundizar o complementar, siempre teniendo en cuenta el objeto de estudio.

Notas Teóricas. Estas notas se elaboran teniendo en cuenta el enfoque teórico de la investigación, datos empíricos y algunos autores pertinentes con la finalidad de ir delineando postulados interpretativos. Por ejemplo, en el trabajo de investigación de Ivett Pérez Pérez, estudiante de Maestría, sobre el encierro y sus espacios en una institución para adultos mayores (asilo) elaboró la siguiente nota teórica, en la que utiliza dos categorías del sociólogo E. Goffman (región posterior y anterior) para comprender e interpretar los múltiples espacios que existen al interior del asilo; al investigador cualitativo ya le es útil emplear categorías analíticas en el mismo campo.

Martes 21 de abril de 2015

Asilo: Gabriel Pastor

Nota teórica

1.1 (regiones anteriores y posteriores: los espacios de la institución)

Los residentes no son los únicos sujetos del encierro ya que además se deben tomar en cuenta a los médicos, terapeutas, enfermeras, afanadoras, practicantes y visitas quienes se encuentran insertados en las dinámicas institucionales. La importancia de tomar a todos ellos en cuenta es debido a las interacciones que los vincula, separa y también enfrenta, pero también cada uno de ellos lleva a cabo una escenificación ya sea laboral, por obligación o de

manera altruista, recorriendo diferentes escenarios de la Fundación para realizar su acto. De esta manera, podemos distinguir zonas o espacios que se muestran a los ojos de extraños con una concurrencia ocasional o ante el personal como sus espacios cotidianos de trabajo. El sociólogo Erving Goffman clasifica en zonas denominadas *anterior* y *posterior* para referir espacios específicos en los que se lleva a cabo una puesta en escena de cada tipo de actor, es decir, espacios que se muestran ante los sujetos ajenos a la institución y los espacios en los que el personal lleva a cabo sus actividades y quehaceres laborales, escenarios que muestran límites espaciales y que modifican los andares y prácticas del encierro.

La fragmentación de un lugar dada por la relación entre sujeto-actividad-espacio permite observar las distintas maneras de practicar un lugar mediante las relaciones sociales que constituyen al sujeto-actor-personaje (Vergara, 2013:97). Así, podemos hablar de *regiones posteriores* o “trasfondo escénico”, es decir, ese tras bambalinas que genera un actuar natural, la realización de prácticas privadas o íntimas que se llevan a cabo tras un telón, a veces imaginario, percibido y otras más físico, simulado con puertas, habitaciones o todo un pasillo que restringe accesos o miradas curiosas.

Para la *región posterior* podemos distinguir la cocina, los consultorios, los pabellones y las habitaciones. En estos tres espacios son sólo los residentes y el personal de Gabriel Pastor quienes acceden y llevan a cabo parte de su rutina diaria, como sus terapias físicas, chequeos semanales, gastan el tiempo de sobra, se sientan esperando la siguiente actividad, son aseados y cambiados, atesoran sus objetos personales y descansan. Es por ejemplo, después de la comida o merienda cuando son llevados de regreso a los pabellones respectivos para lavar sus dentaduras, cambiar pañales y poner pijamas, si es el caso para dormir. Estas son actividades “de preparación” o intermedio, donde se lleva a cabo en espacios específicos y con la posibilidad, para quienes aún pueden caminar, de una pausa a lo institucional.

Por otro lado, en las *regiones anteriores* se desarrolla la actuación mientras son vistos o escuchados los “protagonistas” o actores institucionales, como residentes, enfermeras y afanadoras, participando también los “de reparto” o sujetos ocasionales como los voluntarios, familiares, repartidores de algún servicio o producto y visitas que están interesadas en los servicios de la institución. Son en estos espacios donde las apariencias se muestran, donde se evitan ciertas prácticas, actitudes o disgustos o incluso se hacen emerger dolores e incomodidades pues se está ante los ojos del espectador y cada actor busca dar la impresión deseada, ya sea de lástima o del buen trato.

Muestra de estas *regiones anteriores* son el jardín, el *hall*, el comedor, la capilla y la sala de juegos. Es notorio el decoro o apariencia con la que se manejan estos actores, los cuales van desde el uso de ciertas palabras o formas de llamar a los residentes (“mi amor”, “mi niña”, “mijita”, “mi vida”), a una mayor atención a éstos. También por parte de los adultos mayores se puede observar cierta actuación de este protagonista frente a otro como con las queja por parte de los residentes al no querer estar en la institución, la petición a algún voluntario para platicar con ellos y/o que los lleven al jardín e incluso llegan a hacer uso de

sus extremidades, como los que están en silla de ruedas e intentan avanzar con pequeños movimientos con sus piernas, para ser vistos y que los lleven a donde ellos desean. Claro ejemplo de ello es en el comedor, donde constantemente llegan visitantes y espectadores, como el director, quienes vigilan o miran las prácticas cotidianas y las afanadoras y enfermeras hablan a los residentes mostrando cierto cariño y mayor atención (Ivett Pérez Pérez, diario de campo, 2015).

Notas metodológicas: Estas notas se refieren principalmente a reflexiones epistemológicas y técnicas dentro del proceso de investigación de campo. Para el investigador cualitativo resulta crucial cavilar sobre el rol que juega con relación a los sujetos que estudia, debido a la influencia que ejerce esa situación en el conocimiento producido, por lo que es necesario la reflexividad, tal como la mencionamos en el texto. En la nota de campo siguiente se destaca, de manera directa y cruda, lo experimentado por la investigadora con respecto a sus sujetos de estudio, pero no para lamentarse sino para reflexionar sobre la complejidad y las condiciones subjetivas y dialógicas en que se produce el conocimiento sobre lo social desde una perspectiva cualitativa.

Septiembre 2014

Nota metodológica

Vigilancia epistemológica: las emociones en campo

En las primeras visitas a la Fundación Gabriel Pastor, noté que “algo” estaba cambiando en la manera en cómo veía a los adultos mayores y lo que ya representaba en torno a mis valores y juicios. Esto se hizo notable mientras alimentaba en la boca a una residente que ya no puede moverse y que además se comunica con gran esfuerzo. Ese “algo” me entristecía y generaba en mí sentimientos de lástima y compasión hacia los sujetos de mi investigación. Es por ello que consideré necesario ponerlo en palabras que me llevaran a una reflexión que permitiera hacerme consciente de las implicaciones que ocasionaría mi relación con esta comunidad senil.

Como investigadores sociales debemos tener claro que uno de los requisitos primordiales de nuestra disciplina es el trabajo en campo, lo que conlleva determinada inmersión y contacto con un grupo de sujetos y sus prácticas sociales. Es por ello que en dicho encuentro se hace inevitable ese “sentir” de nosotros como individuos y de los otros, formando parte de una relación social establecida, necesaria para la investigación y que tanto en ellos como nosotros surgen impresiones, emociones y reacciones ocasionadas por el contacto.

Y es de acuerdo a nuestros capitales sociales, culturales, económicos, ideológicos y todo lo que conlleva nuestro bagaje cultural el que determinará la manera de comportarnos y posicionarnos en el campo de estudio. Asimismo, se vuelve importante reconocer todas esas condicionantes que nos envuelven como seres sociales para ser conscientes de los elementos que pueden llegar a inclinar nuestra manera de ver, analizar e interpretar nues-

tro objeto de estudio volviéndose importante esa “vigilancia epistemológica”⁹ de nosotros mismos en campo.

De esta manera, mientras pensaba las circunstancias que he experimentado en campo me di cuenta que siempre establezco vínculos emocionales rápidamente con los sujetos de investigación, por lo que considero pertinente cuestionar si esos involucramientos afectivos han sido resultado de la empatía que muestro frente a ellos (de sujeto a sujeto) o tal vez sea debido a un recurso estratégico metodológico que empleo para afianzar una relación con mis sujetos y de esa forma hacer más fácil la implicación, confianza y proximidad en sus vidas cotidianas.

Partiendo de la idea que las emociones son expresiones psicofisiológicas, biológicas y de estados mentales que responden a un tipo de adaptación por parte de los individuos a estímulos provocados por personas, animales y cosas en trabajo de campo, las que he llegado a experimentar en mi investigación en una institución social de adultos mayores en situación de encierro me ha ocasionado sentir cierta satisfacción pero también lástima y tristeza por su situación de aislamiento, vejez y abandono.

La primera vez que llegué a la institución Gabriel Pastor me sentí un poco intimidada al no saber cómo reaccionarían los adultos mayores con mi presencia. Conforme fui conociéndolos esa timidez pasó a lástima debido a la incomodidad que sentía hacia ellos, por ejemplo mientras daba de comer en la boca a una señora que ya no podía ni sostener con su propia mano una cuchara. Ahora puedo distinguir que la sensación extraña que sentí esa primera vez fue un sentimiento de pena al saberlos incapaces y vulnerables, estoy consciente también que esas sensaciones son a causa de los prejuicios valorativos con los que en nuestra sociedad se mira a los “grupos vulnerables” como niños y ancianos, dependientes de la ayuda y débiles para ser autónomos.

Mi aflicción hacia este sector social me hizo pensar en mis padres (o tal vez a partir de ellos desarrollé dicha angustia), ya que se encuentran en una edad cada vez más cercana a la vejez

9. Con esa “vigilancia epistemológica”, Bourdieu se refiere a la constante observación de nosotros mismo en campo, en la relación sostenida con los sujetos sociales pero sobre todo al posicionamiento en el que se encuentra el investigador tanto social como teóricamente. Con dicha “vigilancia”, el investigador logra reconocer la diferencia existente entre el discurso científico y la sociología espontánea del propio investigador, resultando así en una actitud epistemológica que el investigador debe llevar a cabo a lo largo del proceso de investigación. Por ello, para poder ejercer una adecuada “vigilancia epistemológica”, es necesario que el investigador desarrolle primeramente la capacidad de reflexionar epistemológicamente. Bourdieu, Chamboredon & Passeron (2008). *El oficio de sociólogo. Presupuestos epistemológicos*. Segunda parte: La construcción del objeto (2.ª ed., México: Siglo XXI).

y pensarlos tan vulnerables, como los residentes de Gabriel Pastor, proyectó mis miedos para afrontar esa etapa que incluso visualizo como “difícil” y compleja.

Y es sin duda este tipo de sentimientos –de lástima, compasión y pena– con los que debo aprender a tener mucho cuidado y saber controlarlos, ya que durante la investigación situaciones como la muerte, la incapacidad y el abandono serán constantes, lo que podría provocar que la manera en cómo puedo llegar a observar a los adultos mayores sea como víctimas y por tanto afecte mi forma de relacionarme e interpretar sus situaciones cotidianas.

Ya han sido un par de discursos y entrevistas las que me han dejado callada, literalmente, por sentir pena al comentarme cosas como “ahora me sobra tiempo”, “nos tienen nada más aquí”, “es una vergüenza estar así (en una silla de ruedas y con pañal)”, entre otras. Y es además, a través de la convivencia y la empatía que cada vez establezco más y más que me siento comprometida incluso a sentir pena, tal vez porque es una imagen que quieren dar o por la urgencia de compañía que yo esté potenciando al verlos en estas situaciones.

Y ya sea que los hago mis amigos “de corazón” o únicamente por una finalidad científica (por lo que francamente me inclino más por la primera opción), las emociones que son auténticas, ya que como afirma Llobera “en el trabajo de campo el etnógrafo tiene que hacer frente a situaciones que frecuentemente ponen en tela de juicio su manera de ser, de sentir y de hacer” (1999, p. 45), por lo que es imposible pensar que podemos guardar a nuestro “yo social-parte de una colectividad” que somos para ponernos el traje, no sólo físicamente sino también intelectual, de investigadores sociales y objetivos (Ivett Pérez Pérez, diario de campo, 2014).

Entonces las *notas de campo* (de observación, teóricas y metodológicas) clasificadas y ordenadas según la *guía de investigación* conforman al *diario de campo*, que es más un instrumento hermenéutico que de registro. En el *diario de campo* se condensan la relación social establecida, el enfoque conceptual y el registro y construcción de datos, que con fotografías, ilustraciones, cartografías, entrevistas, lectura de bibliografía pertinentes, etcétera, enriquecen el principal instrumento interpretativo de campo del investigador cualitativo.

15

LA CARTOGRAFÍA SOCIAL

Myriam Carmenza Sierra Puentes
Fundación Universitaria Konrad Lorenz

Para aprender los procesos culturales verdaderamente significativos, los geógrafos culturales se basan en las experiencias de la gente, sus contactos, sus formas de hablar. Así descubren cómo las actitudes cambian y los objetos colectivos se construyen a partir de las interacciones.

Claval (1999)

CONTEXTUALIZACIÓN

Un método que va tomando fuerza en las ciencias sociales y especialmente en el trabajo comunitario es la cartografía social, que aparece como una nueva herramienta eficaz para la transformación y planificación social en tanto que da respuesta a la complejidad de las dinámicas sociales actuales, al enfocar las interpretaciones de las tendencias que orientan la configuración del mundo. La cartografía social, según Paulston (1996), es una metodología que permite construir un conocimiento, crítico, integral e imaginativo de un territorio, utilizando instrumentos geográficos, técnicos y vivenciales (Herrera, 2006; Habergger, 2009).

Según Herrera (2009), “La cartografía social es un enfoque y a la vez es una metodología de trabajo para la planeación participativa y la transformación social, y una propuesta de construcción de conocimiento”.

La cartografía social es un dispositivo metodológico y conceptual que propicia la identificación y el acercamiento al territorio, facilitando el

reconocimiento integral de éste, a través de la implementación de instrumentos técnicos, e integrando las experiencias y vivencias de los actores de este territorio. Tales características particulares facilitan la construcción del saber desde el compromiso y la participación social, proporcionando una mirada más amplia del territorio con el fin de construir unos saberes colectivos e integrales, ya que la cartografía social es también una herramienta que planifica y transforma lo social, que facilita una construcción del conocimiento desde el compromiso y la participación activa de los actores, que parte de reconocer que cada persona tiene sabiduría, y que esta sabiduría no depende de su formación, su religión, su idioma, su edad o sexo, sino que la información que cada persona posee, compartida con la de los demás, genera aprendizaje desde una participación activa, lo que redundará en una transformación de su entorno y, a la vez, permite una planificación centrada en la realidad del territorio y la transformación social.

Se puede afirmar que la cartografía es una fórmula de trabajo que combina el dinamismo y la diversión que permite formar conciencia del espacio que se habita, del entorno natural y cultural, del tiempo en que se vive, el lejano y el próximo, a construir un nuevo concepto colectivo de responsabilidad y de necesidad social que involucre a todos los actores del territorio.

Las características de la cartografía social la convierten en un dispositivo que facilita la construcción de conocimiento de forma colectiva, a través del acercamiento de la comunidad a sus espacios, sociales, económicos, culturales, geográficos e históricos, ya que se centra en una concepción cualitativa, dialéctica y subjetiva del espacio construido por quienes lo habitan. De tal modo se configura como una estrategia preponderante en la investigación acción participativa (IAP), porque facilita otras posibilidades de pensar y sentir que no se centran en la posición de los expertos en tanto suelen proponer intervenciones en el mundo social desde la apretada lógica académica.

El ejercicio de cartografiar sirve para construir saberes de manera colectiva, ya que facilita el acercamiento y entendimiento de la comunidad con el territorio que habita. La construcción de este conocimiento se realiza a través de la elaboración colectiva de mapas, lo cual desata procesos de comunicación entre los participantes, poniendo en evidencia diferentes tipos de saberes, que se mezclan para poder llegar a una imagen colectiva del territorio. Es una herramienta que facilita ganar conciencia sobre la

realidad, los conflictos y las capacidades individuales y colectivas. Propone caminos desde la reflexión compartida para consolidar lecturas y visiones frente a un espacio y tiempo específicos, generando complicidades frente a los futuros posibles, donde cada uno tiene un papel relevante que asumir.

Una de sus características es que impulsa a la reflexión y a ejecutar acciones conscientes para el beneficio común, es muy efectiva para tomar decisiones desde una perspectiva democrática, por la facilidad que brinda para propiciar una mayor participación de la comunidad. Esta herramienta apoya la necesidad de crear una cultura de información obtenida de la participación democrática de la comunidad, en medio de un sistema neoliberal que deposita la información en aquellos que puedan pagar por ella. Posibilita también la identificación y el conocimiento de otros elementos fundamentales del uso, interpretación y acceso, directamente relacionados con el empoderamiento de comunidades desde lo local y con el desarrollo de las naciones.

PRECISIONES SOBRE LA CARTOGRAFÍA SOCIAL

- Quién desarrolla la cartografía social. Generalmente la desarrollan las redes de activistas sociales, las redes de movimientos sociales, gente del lugar, etc.
- Para qué se utiliza la cartografía social. “La cartografía social se realiza para detectar aquellas situaciones de conflicto o problemática de una comunidad e intervenir con posterioridad, para la solución de las mismas”¹⁰.
- La cartografía social está muy ligada a la **investigación acción participativa (IAP)**. Método que combina la transformación de una realidad por medio de la acción, con la producción de conocimiento resultado de una investigación, donde se favorecen el aprendizaje, las relaciones dinámicas y respetuosas de diferentes actores, conscientes en la aclaración de un objeto investigativo, tomando acciones frente al problema que enfrentan sobre la información que se obtiene.

10. Encontrado en “El proceso para llevar a cabo el proceso de cartografía social desde una organización de la intervención social”. Recuperado el 1.º de junio 2012, <http://juanherrera.files.wordpress.com/2009/06/cartografia.pdf>.

La investigación IAPA se basa en los siguientes principios:

- La investigación es participativa, ya que los participantes de ésta son protagonistas.
 - Entre los actores y el equipo de investigación no hay distanciamiento.
 - Los objetivos investigativos se centran en las prácticas y las vivencias de la población.
 - Los investigadores protagonistas se apropian de los conocimientos elaborados.
 - El equipo investigador protagonista desarrolla la investigación, experimenta las acciones y plantea las hipótesis.
 - La investigación se apoya en la valorización de los recursos (técnicos y humanos).
 - Las acciones producto de la investigación deben permitir un aprendizaje en todos los actores.
- **Noción de territorio.** Es el soporte de la cartografía social, entendido desde una perspectiva de la complejidad y constituido por múltiples dimensiones interrelacionadas entre sí. Se trata de un espacio culturizado y asociado, donde confluyen tanto lo económico como lo político, lo ambiental, lo social, lo cultural y lo histórico, entre otros. No hay que olvidar que los seres humanos son actores que constantemente establecen y restablecen relaciones con otros seres humanos, con otros seres vivos y en general con el entorno; por consiguiente, la vida social es un proceso mediante el cual los actores resuelven conjuntamente sus problemas, transformando la naturaleza y proponiendo diversidad de soluciones. Un concepto ligado al territorio es el de proxemia, partiendo de la propuesta de Ray L. Birdwhistell, quien plantea que la proxémica es una ciencia que se centra en la percepción del espacio personal y social, donde se dinamizan relaciones formales e informales, se crean jerarquías, canales de comunicación, y también marcas de sometimiento y dominación.
- En el ambiente proxémico, la territorialidad se refiere a un área determinada de los individuos, que le dan un significado, la consideran propia; es un área que transforman y son transformados a su vez por ella.

- La cartografía social es una **forma colectiva de producción de conocimiento**, primordialmente porque parte del principio de que todos los saberes son necesarios y válidos en los cambios del territorio. La construcción de este conocimiento se logra a través de la elaboración colectiva de **mapas**. Además, el conocimiento desata procesos de comunicación entre los habitantes del territorio.

La Asociación Cartográfica Internacional define el concepto de mapa como "La representación convencional gráfica de fenómenos concretos o abstractos, localizados en la Tierra o en cualquier parte del universo". Los mapas son elementos centrales en la cartografía social, y la idea de que los habitantes de un territorio específico los realicen por la metodología cuantitativa nace probablemente del concepto que plantea que "quien habita el territorio es quien lo conoce" (Andrade & Santamaría, 1997). Desde tal perspectiva se pueden establecer diferentes procesos de planeación, así como una nueva forma de hacer y utilizar mapas. Para Andrade & Santamaría (1997), el mapa es un instrumento, una herramienta que facilita aprender a leer y descifrar el territorio, porque "el territorio no es simplemente lo que vemos; mucho más que montañas, ríos, valles, asentamientos humanos, puentes, caminos, cultivos, paisajes, es el espacio habitado por la memoria y la experiencia de los pueblos" (Restrepo, 1998).

En la cartografía social se implementan cinco mapas (población naturaleza, económico-ecológico, infraestructura de servicios, relaciones sociales y culturales, dificultades). Se recomienda dar inicio con el mapa de **población naturaleza**, que ubica las actividades de producción que evidencian la relación población-capital y los referentes ecosistémicos, lo que da como resultado un mapa **económico-ecológico**. Luego se continúa con el mapa de la **infraestructura de servicios**, la reproductiva y la productiva, que identifica los puentes, las carreteras, las redes eléctricas, etc. En el tercer mapa se dibujan las **relaciones sociales y culturales** de la población identificando actores y escenarios. Esta parte se finaliza con el mapa en el cual se representan las **dificultades**: conflictos, vulnerabilidades, riesgos y potencialidades.

Los mapas anteriores se hacen en función de los siguientes tres grandes tipos de mapas:

- **Mapas del pasado.** Favorecen el rescate de la memoria colectiva y la identificación de los cambios que se han visto en el contexto.
- **Mapas del presente.** Facilitan la identificación de la realidad inmediata.
- **Mapas del futuro.** Representan la visión de futuro y la proyección de los habitantes del territorio.

En otra fase del proceso investigativo se plantea elaborar “**mapas temáticos**”, los cuales favorecen un mayor conocimiento del entorno, dependiendo del tiempo y los temas que hay que tratar. Se sugiere: mapa de redes de relación, mapas de recursos reales y potenciales, y los que se consideren pertinentes para el estudio.

METODOLOGÍA PARA DESARROLLAR LA CARTOGRAFÍA SOCIAL

Consideraciones previas a la investigación

- El grupo de investigación debe identificar y conocer el territorio donde se desarrollará el estudio.
- El lugar de desarrollo de la investigación, la hacen los ejecutores, teniendo en cuenta la dinámica entre la comunidad.
- Cuando se implementa la herramienta, los actores forman parte activa en todo el proceso investigativo, aportando sus saberes y experiencia, y recibiendo estos mismos de los demás.
- Los mapas se ajustan y propician la cultura de los narradores orales, como la construcción colectiva; también facilitan la identificación y reactualización de la memoria individual y colectiva.
- Al desarrollar la cartografía social se ponen en marcha los mismos fundamentos conceptuales que se implementan en la IAP, elementos que se basan en el territorio como punto central de la metodología. La *participación* de la comunidad es crucial en cuanto aporta sus saberes y experiencias y aprende de los demás participantes. La *acción* está centrada en el conocimiento de una realidad, para actuar sobre ella; la validez de ésta se origina y se puede comprobar en la acción. La *participación* es entendida como un proceso permanente de construcción social, es activa, organizada, decisiva y eficiente. La *sistematización* es la que se centra en la recopilación de los datos de la experiencia

desarrollada en el proceso investigativo, donde el punto central es identificar las relaciones entre los actores, así como descubrir las coherencias internas de los procesos establecidos en la práctica. Desde esta perspectiva, la sistematización se convierte en construcción de conocimiento y construcción de teoría desde las prácticas vividas.

Desarrollo de la cartografía social: ¿cómo se hace?

La implementación se inicia con una etapa de motivación, con el objetivo de generar en el grupo de participantes las expectativas esperadas alrededor del tema que se pretende abordar. En este punto es esencial resaltar la importancia de reconocer los significados individuales y colectivos sobre los lugares y las relaciones que en ellos se generan desde dos perspectivas: seguridad e inseguridad.

El siguiente paso después de la motivación es entrar de lleno en la elaboración de los mapas. Para este paso es clave diseñar un taller que se ajuste tanto a los participantes como a los intereses de la investigación. A continuación se presenta un ejemplo de cómo se puede desarrollar dicho taller.



Figura 15.1. Proceso de cartografía.

Fuente: Imagen encontrada en la *Guía cartografía social* SENA.

Taller sugerido

Características generales

- Los facilitadores deben ser personas conocidas y reconocidas en la comunidad. En este espacio en particular, están encargados de dirigir y coordinar el taller. Durante la elaboración de los mapas, se designa a una persona para hacer la observación de desarrollo del taller, la cual toma nota de todo lo que sucede, ya que esta es una información valiosa para el análisis final.
- El grupo facilitador organiza unas preguntas orientadoras, que se desarrollan en el taller.
- El objetivo central es propiciar un espacio generador del sentido del mapa; se enfatiza en la conversación como el medio privilegiado para la construcción sobre el territorio.
- La función fundamental de los facilitadores en este punto es mantener una atención constante sobre las conversaciones que sostengan los participantes durante todo el taller, porque es importante reconocer la comunicación no verbal, ya que esta comunicación también es fuente de información sobre las preguntas orientadoras.
- Durante el desarrollo del taller, los facilitadores deben hacer registros en audio, tomar nota sobre el lenguaje no verbal, llevar un registro fotográfico y anotar todo lo que acontece.

El taller se divide en tres fases

Fase I. Motivación. En esta etapa, el grupo facilitador introduce una reflexión relacionada con los problemas del territorio (inseguridad, falta de alcantarillado, problemas de relación, etc.). La fase se trabaja en una plenaria (figura 15.2).

Fase II. Construir y visibilizar colectivamente el conocimiento del territorio. En esta fase se divide al grupo, de acuerdo con las características del territorio y lo que se pretende trabajar en el mapa. Los criterios sugeridos para conformar los grupos son:

- Criterio intergeneracional
- Criterio de relaciones de género
- Criterios basados en perfiles o procesos organizativos



Figura 15.2. Plenaria inicial.

Fuente: Redes para el desarrollo: una propuesta para potenciar las relaciones entre las madres comunitarias vinculadas a la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo (CIDE).

A cada grupo se le proporcionan las instrucciones sobre la tarea que hay que realizar, así como también sobre los materiales requeridos, asignando los siguientes roles: una persona se encargará de tomar nota de las conversaciones en el grupo, como también de los significados de los lugares en el territorio de acuerdo con las preguntas entregadas a cada grupo, mientras que todos los participantes están encargados de conversar sobre las preguntas entregadas (figura 15.3).

Fase III. Socialización del conocimiento. En esta fase, cada grupo presenta los hallazgos alrededor de las materias propuestas de la guía de las preguntas orientadoras. Lo que se espera es que las conclusiones encontradas en cada grupo motiven en los demás grupos reacciones que faciliten identificar otro tipo de información que no se contempló en las preguntas guía. El taller termina con una evaluación de la actividad por parte de los participantes, a través de una plenaria (figura 15.4).



Figura 15.3. Grupos de trabajo.

Fuente: La cartografía del territorio como práctica participativa de resistencia.



Figura 15.4. Socialización del conocimiento.

Fuente: Redes para el desarrollo: una propuesta para potenciar las relaciones entre las madres comunitarias vinculadas a la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo (CIDE).

Preguntas sugeridas para el taller (todas las respuestas deben estar reflejadas en el mapa):

- ¿Cuáles son los lugares más importantes del territorio?
- ¿Qué uso tienen esos lugares?
- ¿Cuáles de esos sitios son punto de referencia?
- ¿Cuáles son las zonas de mayor comercio?
- ¿Qué tipo de comercio se encuentra en estas zonas?
- ¿Cuáles son los lugares más inseguros del territorio?
- ¿Qué hace que sean inseguros?
- ¿Cómo son sus calles?
- ¿Hay parques en el territorio?
- ¿Puede señalar en el mapa las zonas que conoce con presencia de delitos?
- ¿Puede identificar sitios en los cuales se expendan alucinógenos?
- ¿Qué actores hacen inseguro el territorio?
- ¿Qué es lo que más le gusta de vivir en este territorio?
- ¿Cuáles son los lugares más agradables en el territorio?



Figura 15.5. Construcción de los mapas.

Fuente: La cartografía del territorio como práctica participativa de resistencia.

Cómo se construyen los mapas

Desde la practicidad, la construcción de un mapa se puede definir como la capacidad de plasmar una realidad a través de un dibujo, empezando desde lo más simple hasta crear un campo estructurado de relaciones, en donde se posibilita la traducción a un mismo lenguaje de la diversidad de realidades que subjetivamente son compartidas por quienes viven esas realidades.

Desde lo operativo, es aconsejable que los mapas sean elaborados en una superficie plana, alrededor de la cual se coloquen los participantes de su construcción, para facilitar el diálogo horizontal. Esta organización del espacio obedece a una lógica de relaciones favorable que invita a la conversación y al intercambio de saberes.

El facilitador cumple un papel de provocador, sin llegar a guiar formas de expresión. La importancia de esta figura se evidencia en la preparación misma del taller, no en su desarrollo, lo que implica que el facilitador deba haber recogido previamente los insumos cartográficos por utilizar.

El territorio es lo fundamental para realizar el mapa, ya que es lo único que deben compartir los participantes.

Es importante identificar el alcance, el objetivo y el nivel de profundidad que se espera del mapa, porque se construye a través de la cartografía social y las personas que lo elaboran logran un consenso frente al tema que se está tratando.

En la elaboración de los mapas en la cartografía social se trata de plasmar las percepciones del mundo y las experiencias, que en la cotidianidad no se nombran, pero que en el ejercicio de reflexión colectiva afloran.

Se debe concertar la elaboración de una guía de preguntas que facilite la orientación en la preparación del mapa, para cumplir los objetivos que se pretende desarrollar. A continuación se presentan el enfoque y el desarrollo práctico, aspectos claves para obtener una buena guía (tabla 15.1).

Estos mapas se pueden hacer en función de tres grandes tipos de mapas: pasado, presente y futuro.

Tabla 15.11
Enfoque y desarrollo práctico

Enfoque	Desarrollo práctico
El territorio como campo relacional, espacio vital en permanente cambio. Más allá de un mapa que represente lo físico, debe reflejar las relaciones entre procesos sociales, organizaciones, autoridades, niveles de articulación o desarticulación y alianza, entre otros	Definición de la escala (barrial, local, distrital, regional). Se puede usar un mapa técnico como referente
Hacer consciente la realidad vivida y compartirla para la construcción colectiva de conocimiento	Diseño concertado de la guía que exprese el objetivo y defina las preguntas
Consensos colectivos	Visiones y versiones distintas de la realidad. Entre los roles están la moderación y la relatoría. Antes de realizar los mapas, se llega a consensos sobre las convenciones que se van a utilizar y se facilita el uso ordenado de la palabra
Mirada histórica: pasado, presente y futuro	Es un ejercicio de negociación y concertación en el que se establecen acuerdos y disensos, posturas frente a lo que existe y se proyecta
Memoria, racionalización	Se caracterizan los conflictos a largo del tiempo, potencialidades y capacidades organizativas
	Instrumentos de sistematización de los talleres en el marco del proceso (memorias escritas y audiovisuales, mapas, matrices y transcripciones, entre otros).

Fuente: Tabla tomada de El proceso para llevar a cabo el proceso de cartografía social desde una organización de la intervención social.

Preguntas sugeridas para la elaboración de los mapas:

a) Sobre lo cultural

- ¿Cómo se apropian del territorio?
- ¿Qué tipo de prácticas culturales realizan?
- ¿Qué tipo de templos hay en el territorio?
- ¿Cuáles son los lugares de importancia simbólica en el territorio?
- ¿Cuáles son los lugares donde se reúne la gente del territorio?
- ¿Para qué se reúne la gente?
- ¿Cómo se divierten en el territorio?
- ¿Cómo se soluciona el tema de la salud? ¿Lo educativo?
- ¿Cómo se expresan los jóvenes en el territorio y en la casa?
- ¿Cuáles son los problemas más importantes?
- ¿Cómo se resuelven los conflictos del territorio?

- b) Sobre la participación y el poder
- ¿Qué líderes hay en el territorio?
 - ¿Qué hacen?
 - ¿Cómo inciden?
 - ¿Cómo operan?
 - ¿Con quién trabajan?
 - ¿Qué papel cumple la autoridad en el territorio?
 - ¿Cómo se organiza la autoridad?
 - ¿Cómo incide en la comunidad?
 - ¿Qué conflictos se evidencian entre los habitantes del territorio?
 - ¿Cómo se moviliza la comunidad?
 - ¿Qué reivindican?
 - ¿Quién es la autoridad en el barrio?
 - ¿En qué radica su autoridad y poder?
- c) Sobre el medioambiente en el territorio
- ¿Cuáles son los recursos naturales del territorio?
 - ¿Se tiene control del agua en el territorio?
 - ¿Dónde están las zonas destinadas al manejo de residuos en el territorio?
 - ¿Dónde están las rutas del territorio?
 - ¿Cuáles son los problemas ambientales del territorio?
 - ¿Cómo afectan esos problemas a la comunidad?
 - ¿Qué acciones han realizado para mejorar la situación?
 - ¿Cuáles son las zonas de peores condiciones ambientales del territorio?
 - ¿Cuáles son las zonas urbanas y cuáles las rurales?
 - ¿Hay parques en el territorio?
- d) Sobre lo económico (el territorio y la producción)
- ¿En qué trabaja la gente que habita el territorio?
 - ¿Dónde trabaja?
 - ¿De qué vive la gente?
 - ¿Qué tipo de comercio hay en el territorio?
 - ¿Dónde se hace el mercado en el territorio?
 - ¿Cuáles son las tiendas en el territorio?
 - ¿Dónde quedan los supermercados en el territorio?

- ¿Los habitantes del territorio son propietarios o arrendatarios?
- ¿De dónde se trae lo que se comercia?

A continuación se presentan ejemplos de cómo representar mapas Cartográficos. La fuente es una investigación IAP desarrollada en Bogotá.

- a) Mapa de infraestructura. En éste se plasma la infraestructura productiva, reproductiva y de servicios, es decir, carreteras, caminos, puentes, escuelas, iglesias, basureros, redes eléctricas, parques, etc. En este mapa se representa la infraestructura de la institución educativa en la cual reciben formación los participantes (figura 15.6).



Figura 15.6. Mapa de infraestructura.

Fuente: Redes para el desarrollo: una propuesta para potenciar las relaciones entre las madres comunitarias vinculadas a la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo (CIDE).

- b) Mapa de población y cultura. Se dibujan las relaciones sociales y culturales de la población, identificando actores y escenarios (figura 15.7).

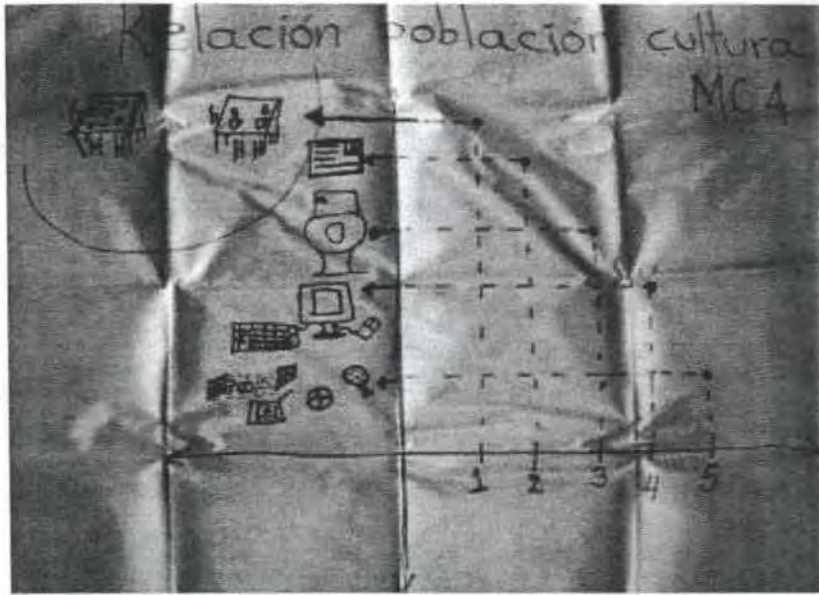


Figura 15.7. Mapa de población y cultura.

Fuente: Redes para el Desarrollo: Una propuesta para potenciar las relaciones entre las Madres Comunitarias vinculadas a la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo (CIDE).

- c) Mapa del conflicto. En éste se representarían los conflictos, riesgos, vulnerabilidades y potencialidades (figura 15.8).



Figura 15.8. Mapa del conflicto.

Fuente: Redes para el desarrollo: una propuesta para potenciar las relaciones entre las madres comunitarias vinculadas a la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo (CIDE).

Análisis de los mapas producto de la cartografía social

Después de haber elaborado los mapas, se hace el análisis de estos. En el análisis de redes generalmente se aplican dos perspectivas que pueden ir separadas o acompañadas.

Desde una **perspectiva relacional**, lo que importa son las relaciones que se evidencian entre los actores, relaciones directas o indirectas. La atención se centra en la calidad de esas relaciones; por ejemplo, en la intensidad, los conflictos, las fortalezas, cuáles son las relaciones que se mantienen (económicas, de solidaridad, de intercambio, etc.). Las dimensiones en las que se centra este enfoque son las de la dimensión de los textos y discursos, particularmente lo que dicen los actores, tanto de la comunidad como de sí mismos y lo que dicen a su vez de ellos. Esto con el fin de cualificar los tipos de relaciones.

Desde el **análisis posicional**, el centro de atención es la forma que adquieren los conjuntos de actores, en particular las estructuras que se configuran. En este enfoque la atención se centra en la adscripción que hacen los actores de los discursos que circulan en el territorio que habitan.

Aspectos que hay que tomar en cuenta en el análisis:

- Se debe prestar especial atención a la intensidad de las relaciones: en qué momento son dominantes o débiles, en qué espacio ocurre esto, y cómo sucede (si en vertical o en horizontal, y entre pares y/o estratos).
- En los mapas suelen aparecer zonas delimitadas y densamente trabajadas. Las zonas de alta densidad deben analizarse con especial cuidado, tanto las relaciones que mantienen entre ellas como sus características internas.
- En los mapas también se reflejan elementos articuladores, que sin ser centrales ocupan una posición estratégica como para unir varios grupos o para articular la red de relaciones.
- La centralidad tiene dos dimensiones: una equivale al número de contactos que establece el actor y la otra se centra en la importancia de la posición relativa del actor, en relación con la articulación de la red. La primera centralidad es cuantitativa y la segunda, cualitativa.
- Las rupturas de la red se reflejan en las interferencias en las relaciones entre los grupos y entre éstos y la base social.
- Los espacios que hipotéticamente deberían estar relacionados y en los que no se refleja relación alguna entre actores.

- Las relaciones indirectas, que pueden brindar información sobre las redes y los contactos no directos.
- Las relaciones débiles, que pueden brindar información sobre la forma de articulación de la red desde lo micro.

CONCLUSIONES

- La cartografía social es un dispositivo de planificación y transformación social desde la participación y el compromiso social.
- Uno de los objetivos de la cartografía social es construir conocimiento integral con la comunidad de su territorio, utilizando instrumentos técnicos y vivenciales.
- La cartografía social favorece el reconocimiento de un producto social que se construye en un proceso de relación, intercambio y convivencia con otros y de ellos con la naturaleza.
- Una función de la cartografía social es construir conocimiento de manera colectiva; es un acercamiento de la comunidad a su espacio geográfico, socioeconómico, histórico y cultural.

Tabla 15.2
Cartografía social

Elementos	Características
Territorio	Representa las características importantes para cada territorio desde un alto reconocimiento de la comunidad que participa.
Posición política	Existe una clara intencionalidad y postura política, en su aplicación.
Interés-poder	Se legitima un proceso en el que se reconocen los intereses de la comunidad como motor de los procesos sociales. Así se cobra conciencia del poder de autodeterminación y transformación del territorio.
Representación del espacio	Combinación del espacio percibido, concebido y vivido. Representaciones de las relaciones (redes de fortalecimiento, flujos) que conforman un territorio.
Metodología	Métodos cualitativos y participativos en los que aportan la comunidad y los expertos: en la elaboración conjunta del mapa se plasma el conocimiento colectivo, el entorno cultural, que está mediado por las necesidades de la comunidad y las potencialidades del territorio que se quiere representar.
Mapa	Instrumento que facilita aprender a leer y descifrar el territorio, por medio de la participación de la comunidad.
Tiempo de ejecución	El uso de metodologías cualitativas lleva a un trabajo más dispendioso, pero con resultados menos excluyentes.
Sistematización	La sistematización es incipiente. Es necesario implementar algún sistema de documentación de la información recolectada.

REFERENCIAS

- Andrade, H. & Santamaría G. (1997). Cartografía social para la planeación participativa. Memorias del curso: Participación comunitaria y medio ambiente. Proyecto de capacitación para profesiones del sector ambiental. Bogotá: Ministerio del Medio Ambiente - Icfes.
- Arstein, S. (1969). Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35: 216-224.
- Barrera, S. (2009). Reflexiones sobre sistemas de información geográfica participativos (SIGP) y cartografía social. Cuadernos de Geografía. *Revista Colombiana de Geografía*, 18, 9-23.
- Claval, P. (1999). Los fundamentos actuales de la geografía cultural. *Doc. Anál. Geogr.*, 34, 25-40. Disponible en <http://ddd.uab.es/pub/dag/02121573n34p25.pdf>.
- Dulcey, A. (2007). Cartografía participativa de redes sociales de seguridad alimentaria articuladas a comedores comunitarios y sistematización de información espacial. Trabajo de grado. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia-Alcaldía Mayor de Bogotá.
- García C. (2003), Enda Colombia. La experiencia de cartografía social en la fase piloto del proyecto Barrios del Mundo. Documento inédito. Cita tomada de www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Historia%20urbana%20de%20los%20barrios.pdf.
- Habegger, S.A. (2009). La cartografía del territorio como práctica participativa de resistencia. Procesos en metodologías implícitas, dispositivos visuales y mediaciones pedagógicas implícitas, dispositivos visuales y mediación pedagógica para la transformación social. Disponible en <http://hdl.handle.net/10630/2555>.
- Herrera J. (s.f.). El proceso para llegar a cabo el proceso de cartografía social desde una organización de la intervención social. Encontrado el 1 de junio en <http://juanherrera.files.wordpress.com/2009/06/cartografia.pdf>.
- Herrera, J. D. (2009). Los métodos cualitativos de investigación y su aporte para la comprensión y transformación del desarrollo comunitario. *Revista Búsqueda*, Cegar. 62-73.
- Moreno, E. & Sierra, M. (2010). Redes para el desarrollo: una propuesta para potenciar las relaciones entre las madres comunitarias vinculadas a la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo (CIDE). Tesis de maestría sin publicar.
- Preciado, J.C., Restrepo, G.M. & Velasco, A.C. (1999). *Cartografía social*. Serie Terra Nostra N.º 5. Tunja: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Restrepo, D. (1998). Eslabones y precipicios entre participación y democracia. En Curso de extensión Desarrollo local y gestión ambiental. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Instituto de Estudios Ambientales.
- Restrepo, D. (2009). Herramientas de trabajo en cartografía social. Formación en gestión y cadenas productivas sostenibles. Cartilla sobre Cartografía Social SENA. Encontrado el 2 de junio de 2014 en http://tropenbos.sena.edu.co/DOCUMENTOS/HERRAMIENTAS%20METODOLOGICAS/5%20Guia_cartografia_social.pdf.