

B. El marco teórico de la investigación

4.6 La respuesta teórica al problema de investigación

El marco teórico explicita en distintos grados el cuerpo de teorías, conceptos, referencias y supuestos en los que se inscribe el problema de estudio que se pretende abordar, pero no se reduce a esta explicación. Además, releva conocimientos existentes en el área que se va a investigar (lo cual hace necesaria una revisión bibliográfica pertinente y actualizada) y establece los antecedentes del problema (sin identificarse con un recuento histórico del mismo). El marco teórico es además de todo lo anterior -y centralmente-, una teoría que describe o explica al objeto de investigación, el sistema de relaciones por el que el investigador se interroga.

Si el marco teórico es básicamente una teoría -teoría del objeto- nos remitimos a lo dicho: una teoría es una estrategia para la explicación y/o la comprensión científica. En general, la lógica de cada investigación. En consecuencia, y como lo hemos señalado en el capítulo 3, al elegir una modalidad de problematización habremos elegido al mismo tiempo alguna estrategia de explicación / comprensión, y por lo tanto habremos elegido también una lógica para el marco teórico. De tal modo, hay distintas formas de encarar el marco teórico en función de la diversidad de problemas que se pueden haber planteado y de las diferentes maneras de concebir el rol de la teoría en la investigación.

Así, tal como dividimos a la lógica de las teorías en dos grandes grupos -las comprensivo / interpretativas por un lado y las hipotético/ deductivas por el otro - así mismo la lógica del marco teórico será la propia de cada uno de esos dos grandes grupos, con sus variantes.

En las investigaciones cualitativas, por ejemplo, como el investigador se interroga por el sentido de la acción de los sujetos, el marco teórico sólo recopila antecedentes y contextualiza el problema, proponiendo conceptos sensibilizadores que provean una referencia general: nada más guía la aproximación al campo. Desde ese enfoque teórico metodológico, las investigaciones tienen como objetivo generar teorías relativas a situaciones específicas con un movimiento que es predominantemente inductivo, y en tal sentido requieren un desarrollo limitado del marco teórico pues se espera que la teoría se vaya generando en el transcurso de la investigación.⁵⁶

Pero en cambio si los problemas se interrogan por relaciones entre variables, los estudios adoptan esquemas que son fundamentalmente deductivos y buscan la formulación y la contrastación de hipótesis, entonces el marco teórico desarrolla una respuesta teórica al problema de investigación que será un entramado de hipótesis relacionadas del que luego se deducirán las hipótesis a contrastar.

Podemos comenzar a trabajar en la elaboración del marco teórico de nuestra investigación subrayando que, como siempre, la investigación es acción y es producto: acción que desplegaremos como investigadores y producto en el que los resultados de esas acciones se habrán de exponer en el discurso del proyecto o del reporte final de la investigación. Nos ocuparemos primero del proceso y para finalizar reseñaremos los elementos con que debe contar el producto ya terminado.

⁵⁶ Ver en el capítulo 20 mayores precisiones sobre el marco teórico en la investigación cualitativa.

4.7 El marco teórico como proceso

Las actividades a realizar por el investigador en el proceso de elaboración del marco teórico se muestran en la figura 4.9

Figura 4.9 El marco teórico como proceso: actividades del investigador

1. Revisión y procesamiento bibliográfico y documental de: a. Investigaciones b. Teorías
2. Desarrollo de una teoría del objeto

El marco teórico es el resultado del proceso de búsqueda de una respuesta teórica fundamentada al problema de investigación. ¿Cuándo comienza ese proceso? Responder a esta pregunta de manera amplia nos lleva al origen mismo de la investigación, pues las tareas de revisión bibliográfica y documental que desde el inicio mismo de la problematización estamos realizando ya expresan nuestros supuestos, intereses y conocimientos más generales, los que habrán de entretenerse con los conceptos que con mayor precisión y claridad lograremos formular después de leer, explorar, procesar y reflexionar acerca de las investigaciones ya realizadas y las teorías existentes en torno al problema de investigación que hemos planteado.

4.8 Revisión y procesamiento bibliográfico y documental

José Arcadio Buendía pasó los largos meses de lluvia encerrado en un cuartito que construyó en el fondo de la casa para que nadie perturbara sus experimentos. Habiendo abandonado por completo las obligaciones domésticas, permaneció noches enteras en el patio vigilando el curso de los astros, y estuvo a punto de contraer una insolación por tratar de establecer un método exacto para encontrar el mediodía. Cuando se hizo experto en el manejo y uso de sus instrumentos, tuvo una noción del espacio que le permitió navegar por mares incógnitas, visitar territorios deshabitados, y trazar relación con seres espléndidos sin salir de su gabinete. (...) De pronto, sin ningún anuncio, su actividad febril se interrumpió y fue sustituida por una especie de fascinación. Estuvo varios días como hechizado, repitiéndose a sí mismo en voz baja un sartal de asombrosas conjeturas, sin dar crédito a su propio entendimiento. Por fin, un martes de diciembre, a la hora del almuerzo, soltó de un golpe toda la carga de su tormento. Los niños habían de recordar por el resto de su vida la augusta solemnidad con que su padre se sentó en la cabecera de la mesa, temblando de fiebre, devastado por la prolongada vigilia y por el encono de su imaginación, y les reveló su descubrimiento: "La tierra es redonda como una natanja."⁵⁷

⁵⁷ García Márquez, G. *Cien años de soledad*. Buenos Aires: Sudamericana, 1965.

El primer objetivo de la revisión bibliográfica y documental es el de evitarnos hazañas admirables pero inútiles. Para ello, debemos ocuparnos de localizar, analizar críticamente y sistematizar los antecedentes obtenidos de la revisión de fuentes bibliográficas y documentales acerca de las investigaciones que ya se han hecho sobre la cuestión que nos ocupa, pues no podemos iniciar nuestra investigación como si fuera la primera investigación que alguien llevó a cabo. Hacerlo no implica, sin embargo, transformar el marco teórico en un tratado de historia, pues este primer objetivo tiene la función de contribuir al objetivo central del marco teórico que es la elaboración de una teoría del objeto adecuada al problema.

El segundo objetivo de la revisión bibliográfica es el de permitirnos conocer las teorías -generales, parciales o específicas- que se relacionen, o que nos proponemos relacionar, con el objeto de investigación o con alguno de sus aspectos. Estamos buscando una teoría -*hecha o por hacer*- que nos permita dar cuenta de nuestro objeto. De este modo podremos ubicar al objeto de la investigación en el contexto de las teorías existentes, con el fin de informar en qué teoría se inscribe y si el conocimiento que esperamos obtener amplia, fortalece, aporta evidencia parcial o es una perspectiva completamente nueva en relación con las teorías disponibles. Aunque en gran medida hemos estado haciendo este trabajo desde el principio, con el fin de recortar el tema y formular el problema de investigación, nuestra búsqueda se va haciendo cada vez más actualizada, precisa y circumsrita.

Ahora que hemos conseguido mayor claridad en el planteamiento del problema y que adquirimos herramientas adicionales para animarnos a elaborar una respuesta teórica al problema reaprendemos la búsqueda en la literatura disponible con los objetivos más claros. Revisaremos:

- Investigaciones previas: esta tarea consiste en el análisis y sistematización de investigaciones empíricas ya realizadas sobre el problema.
- Teorías relacionadas: se trata de la búsqueda de enfoques teóricos relacionados, que involucren a nuestro objeto de investigación o que nos proponemos relacionar por analogía, deductibilidad, condensación, etc. Aquí nos estamos refiriendo a los frutos de la revisión de teorías y no de investigaciones.

Es importante diferenciar estos dos tipos de materiales que a veces se confunden: una cosa son las teorías sobre el objeto y otra es la evidencia empírica que aportan las investigaciones ya realizadas.

También conoceremos las técnicas y recursos con los que cuentan los investigadores para emprender una revisión productiva de la literatura disponible

4.8.1 Cómo empezar la búsqueda bibliográfica y documental

Difícilmente encontremos desde el inicio de la pesquisa los textos más necesarios y accesibles. Las palabras claves en un buscador web tampoco suelen resolver el problema, pues nuestra búsqueda es inespecífica y no tenemos aún nombres propios ni conceptos con los cuales convocar resultados de interés. Lo habitual es tener apenas una idea más o menos difusa del problema y algunos pocos libros o documentos localizados. En tal caso, hay que abocarse a identificar los textos relevantes, esto es: encontrar referencias sobre ellos. ¿Dónde encontrar ese material? Aunque la respuesta más evidente es "en la biblioteca", un viaje inmediato a los anaqueles no es, generalmente, lo más efectivo. Algunas recomendaciones para optimizar la búsqueda bibliográfica y documental son las siguientes:

- Preguntar a profesores o a investigadores más experimentados cuáles son los autores que se ocuparon del problema.

- Consultar una bibliografía del campo pertinente de estudio, si está disponible. Una bibliografía es un libro que identifica los libros que son más citados en cada campo. El bibliotecario o representante del centro de documentación sabe si hay una bibliografía para el área de nuestra problemática.

- Revisar la bibliografía citada que se encuentra al final de los libros, pues frecuentemente se encuentran allí los autores clásicos de cada área de conocimiento, los cuales pueden identificarse por la frecuencia con la que son citados por diversos autores.

- Consultar los índices de publicaciones periódicas con resúmenes o con listas de bibliografía nueva sobre el tema particular. Las librerías comerciales especializadas en distintos campos suelen tener boletines *on line* sobre novedades que pueden consultarse.

- Revisar las bases de datos de publicaciones sobre el tema de estudio. Tales bases de datos son numerosas, por lo cual si no se tiene en claro qué se busca lo mejor es pedir ayuda al bibliotecario.

Seamos o no expertos en investigación, a poco de comenzar la actividad de búsqueda de antecedentes comenzarán a surgir dificultades -es mejor saberlo ahora- relacionadas con la información disponible, su accesibilidad y el grado de complejidad de sus contenidos. Como en un juego de cajas chinas, la búsqueda de información puede resultar como una investigación dentro de la investigación. Sortear los obstáculos depende del grado en que las dificultades se presenten y también del propio investigador, que podrá tener mayor o menor formación, experiencia, tiempo disponible, perseverancia, capacidad de trabajo, rigor, sistematicidad y por último -aunque quizás sea éste factor el más importante- entusiasmo por seguir adelante.

4.8.2 Leyendo sistemáticamente

La actividad por excelencia en esta etapa es la lectura sistemática, es decir, lectura selectiva guiados por el problema de investigación con el objetivo de obtener información relevante al mismo. No se trata de desarrollar el marco teórico en todas las direcciones a las que cada documento nos lleve sino de seleccionar en el material que leemos lo que nos sea útil. De lo contrario, llegaríamos a elaborar un cuerpo de gran complejidad teórica, desmesurado en relación a los objetivos que nos hemos propuesto.

Si hay un error frecuente que puede señalarse en el marco teórico es la ruptura entre esta etapa y las que siguen en el proceso de investigación: se elaboran marcos enormes que resultan finalmente en un compendio enciclopédico o un ensayo con un nivel de generalidad y abstracción muy alejado de nuestras posibilidades y objetivos metodológicos de contrastación empírica. Ante la decisión de seleccionar un dato, una información o un concepto debemos preguntarnos cuál es la función que ese material cumple en la consecución de los objetivos de la investigación que estamos realizando. Por ejemplo, si el libro que estamos consultando se refiere en general a la "segmentación de mercados", y nuestro objetivo es "Analizar la segmentación psicográfica en el mercado de los automóviles", nos interesarán únicamente aquellos capítulos, fragmentos o frases relacionados con la segmentación psicográfica y no un tratado completo sobre los orígenes y modos posibles de segmentación de mercado desde 1950 hasta la actualidad.

4.8.3 Recogiendo los frutos de la revisión bibliográfica y documental

Revisar lo que otros investigadores han hecho no sólo es una exigencia metodológica sino que reporta al investigador importantes recursos para su tarea, entre los que podemos destacar los siguientes:

- Permite conocer, evaluar y sistematizar la evidencia empírica obtenida hasta el momento con relación a nuestro problema, y aunque hay que tener presente que no siempre

encontraremos investigaciones sobre el objeto tal como nosotros lo hemos concebido, sin dudas existirán estudios relativos a aspectos parciales, a cuestiones similares o isomorfas a las de nuestro interés. Los antecedentes se refieren específicamente a las investigaciones ya realizadas en las que se ha obtenido evidencia empírica. Es decir, no hacemos aquí referencia a teorías sino que indagamos en el quehacer científico previo para conocer el punto al que ha llegado el conocimiento sobre nuestro objeto al momento en que nosotros lo abordamos. Se analizan de tal forma tanto las investigaciones que arrojan luz sobre el objeto como también los puntos ciegos en los que no se encuentran estudios realizados o lo establecido es evaluado como insuficiente o inadecuado por el investigador.

b. Ofrece al investigador formas específicas de vincular hechos entre sí o hechos con teorías ya elaboradas. Por ejemplo si un investigador pretende comparar si la publicidad gráfica genera mayor recordación de marca que la publicidad radial, no debería recorrer todas las teorías desarrolladas por ciencias como la biología o la psicología a los fines de conocer el funcionamiento de la memoria humana para seleccionar alguna pertinente a su objeto de investigación. No es necesario ser un investigador experto para sospechar lo inadecuado -e improbable- de iniciar una empresa de tal magnitud, como si cada nuevo estudio surgiera en el vacío y exigiera iniciar una investigación básica. El camino a seguir es, naturalmente, buscar antecedentes de investigaciones sobre recordación en publicidad específicamente, y contar entonces con las teorías de la memoria a las que esos estudios han recurrido previamente.

c. Aporta elementos para la identificación y/o formulación de variables, dimensiones o referentes empíricos de las variables de interés. Por ejemplo, se procura estudiar el "riesgo percibido" por el consumidor a la hora de elegir una marca de lácteos. El investigador se pregunta entonces "¿cuáles serán los aspectos asociados a la percepción del riesgo?" Una forma de responderlo es intentar descubrir esos factores sin ayuda, o hacer quizás una investigación exploratoria para identificarlos. Sin embargo, una adecuada revisión de los antecedentes le ofrecerá los aspectos ya encontrados por distintos investigadores, con los cuales podrá luego coincidir o no, tomar algunos aspectos y desestimar otros. En efecto, si consideramos los ejemplos de la figura 4.8, observaremos que el primer fragmento del marco teórico nos muestra los frutos de la revisión bibliográfica realizada por el investigador, donde ha identificado distintas dimensiones de su variable de interés *riesgo percibido*. Así, mientras en una investigación se mencionaron dos dimensiones o aspectos parciales de la variable, otros investigadores identificaron cinco dimensiones del riesgo percibido asociado a una compra y un último investigador añade una sexta dimensión. Evidentemente, el investigador que elaboró el marco teórico puede luego utilizar todas o algunas de esas dimensiones de análisis, o no acordar con ninguna y considerar otras, si es que tiene fundamentos para hacerlo. Lo que no es adecuado es ignorar los estudios que hasta el momento se han hecho sobre el riesgo percibido y sus dimensiones. En el ejemplo B de la figura, el investigador recoge para su marco teórico siete dimensiones diferentes del significado del dinero. Luego será posible seleccionar algunos factores, combinarlos o directamente rechazar todos, pero en cualquier caso estaremos construyendo sobre lo que ya se hizo, y no recomenzando un camino ya transitado como si fuéramos los primeros.

Figura 4.10 Marco teórico. La revisión de antecedentes sugieren al investigador dimensiones aspectos de una variable

Ejemplo A

Variable de interés: *riesgo percibido*⁵⁸

Tradicionalmente, el riesgo percibido ha sido considerado como un concepto multidimensional y ha sido dividido en diferentes tipos de pérdida o riesgo (Cox, 1967; Jacoby y Kaplan, 1972; Roselius, 1971). Cox (1967) identificó dos tipos de pérdida o dimensiones subyacentes al riesgo percibido: el riesgo financiero o pérdida económica asociada a la compra de un producto y el riesgo psicosocial o frustración o insatisfacción que el consumidor siente con la compra realizada. Jacoby y Kaplan (1972) identificaron cinco dimensiones del riesgo percibido asociado a una compra: riesgo funcional, financiero, social, físico y psicológico. Roselius (1971) añade una sexta dimensión, el riesgo de tiempo, entendido como una pérdida de tiempo y comodidad provocada por el fallo de un producto al tener que repararlo y sustituirlo por otro.⁵⁹

Ejemplo B

Variable de interés: *actitud hacia el dinero*⁶⁰

A través de un análisis factorial, este estudio les permitió distinguir siete dimensiones de significado del dinero: como un medio de vergüenza y degradación; como algo muy importante; como "nada muy importante"; como un mal moral; como un medio de seguridad social, como algo socialmente inaceptable y como algo íntimo y personal" (Lea, 1987)

NOTA: Las citas no están referidas en la bibliografía porque tienen un fin meramente ilustrativo.

d. Previene errores: alerta sobre posibles factores o variables generadores de confusión que han producido resultados carentes de validez en otras investigaciones.

e. Sugiere estrategias metodológicas: por ejemplo, estrategias de medición, valores ya obtenidos, disponibilidad de instrumentos, así como referencias en relación a la elección de sujetos, selección de la muestra y alternativas para el análisis de los datos. (ver figura 4.11)

Figura 4.11 Marco Teórico. La revisión de la literatura sugiere métodos, técnicas e instrumentos:

Ejemplo 61

El estrés, en términos generales, ha sido medido usando diversos métodos, técnicas y procedimientos. Entre los métodos encontramos cuestionarios, entrevistas y pruebas fisiológicas.

Dos de los métodos más usuales son:

a. La escala de rangos de reajuste social diseñada por Thomas Holmes y Richard Rahe en 1967. Estos autores estudiaron los efectos clínicos de los principales cambios que ocurren en la vida. Como resultado de sus estudios, pudieron asignar un valor numérico a cada uno de los eventos y establecieron una escala. La escala de rangos de reajuste social se ha utilizado como una estimación aproximada del grado de estrés que tiene una persona en el momento de constatarla. La desventaja principal es que esta escala no toma en cuenta la capacidad de la persona para afrontar el estrés.

b. La evaluación Michigan del estrés. Esta medida fue desarrollada por French y Kahn (1962) e identifica las principales variables sociopsicológicas que ocasionan estrés.

NOTA: Las citas no están referidas en la bibliografía porque tienen un fin meramente ilustrativo.

58 Adaptación con fines didácticos. Original: <http://www.marking.ugr.es/encuentros.html> [Fecha de acceso 4 julio 2002].

59 Adaptación con fines didácticos. Original: <http://www.acede.uib.es/sesion2b.html> [Fecha de acceso 4 julio 2002].

60 Adaptación con fines didácticos. Original: <http://www.rehue.coiales.uchile.cl/rehuehome/facultad/publicaciones/psicologia/vols/psibib3.html> [Fecha de acceso: 2 de mayo 2001].

61 Adaptación con fines didácticos. Original: <http://www.unm.wilesca/Revista/página.html> [Fecha de acceso 4 julio 2002].

4.8.4 Cómo registrar la información

Para que la tarea de recolección de información resulte pertinente y fructífera, sin embargo, debemos ocuparnos de la *confección de fichas*, el trabajo más tedioso y resistido de los que un estudiante necesita emprender. Sólo plenamente comprensible ante la inenarrable experiencia de afrontar finalmente el momento de elaboración en discurso del marco teórico (o -mucho peor del reporte final) munidos de 20 carpetas llenas de fotocopias que no se sabe de dónde se tomaron, 182 archivos de Word de génesis y /o autoría absolutamente obscuras, decenas de citas textuales que no se sabe para qué, ni de dónde fueron extraídas, sin fuentes de origen o número de página y todo tipo de material inútil que en su momento confinó a búsquedas en bibliotecas, consultas a expertos, largas horas de lectura de libros y de documentos en la *web*, pero que ahora no se puede utilizar para fundamentar el estudio porque no cumple los requisitos de rigor en el tratamiento de las fuentes que el discurso científico inexorablemente exige.

Hay, en efecto, normativas internacionales que establecen las pautas para referir y atribuir las fuentes y su cumplimiento es considerado un indicador de la calidad de una investigación. Y debemos saberlo, no hay atenuantes: ningún trabajo científico, académico o profesional es aceptado ni resulta creíble si no es capaz de demostrar un tratamiento riguroso de las fuentes. Para un investigador que se inicia, no trabajar con fichas podría tener el efecto de llevar a reemprender todo el trabajo de pesquisa o de tener que tirar la investigación al cesto de los papeles por no haber registrado en el momento oportuno las fuentes de información. Sólo esa instancia crítica (y tardía) nos hará valorar la utilidad de las fichas. Para anticiparnos a esa epifanía anacrónica, valgan los párrafos que siguen con voluntad de memorándum, que se ampliará en el apéndice incluido al final de este libro.

4.8.5 Las fichas

Se puede usar tarjetas, cuaderno, laptop; sobre papel, cartón o hipermedia, lo importante es contar con un archivo organizado de los materiales que habremos de utilizar en el curso de nuestra investigación. Su consulta es rápida porque, generalmente, las fichas se ordenan según el tema y se enumeran. La ficha se diferencia de la libreta de apuntes, del cuaderno de notas o de simples hojas de anotaciones, porque es un medio intersubjetivo de información que gracias a la fidelidad de lo que en ellas se consigna permite su utilización por varias personas y en cualquier momento. Pueden ser consultadas no sólo por el investigador que las hace sino por otros investigadores. Y por todos los integrantes del grupo cuando se trata de estudiantes que trabajan juntos.

Existen dos tipos generales de fichas:⁶²

1. Ficha bibliográfica: dedicada a registrar la información básica (título, autor, editorial, fecha de edición, etc.) de un libro, ensayo, artículo o periódico.
2. Fichas de trabajo: dedicada a registrar y consignar extractos o aportes completos, citas textuales y resúmenes de libros, ensayos, artículos y periódicos.

Hay diferencias esenciales entre los dos tipos de ficha. Mientras en la primera el criterio selectivo depende, en gran medida, de la existencia y disponibilidad de los libros, artículos o diarios, en la segunda, la de contenido, debe operar un criterio selectivo, fundamentado en los

objetivos de la investigación; en este caso, son los objetivos y los conceptos y variables en ellos implicados los que guían qué debe observarse y los datos que han de registrarse, cuáles son pertinentes y cuáles no, qué información es principal y cuál es secundaria. Normalmente, los investigadores experimentados saben cuán útil es tener un fichero bibliográfico y uno de contenido, formados durante varios años de investigación, para trabajar con seguridad y rapidez y, especialmente para generar nuevos proyectos de investigación.

A continuación, presentamos el formato de ambos modelos básicos.⁶³ Pueden ser adaptados al estilo y a los recursos tecnológicos propios, pero proporcionan un apoyo para la sistematización de experimentada eficacia.

1. Ficha bibliográfica.

1. Autor: apellido, nombre
2. Título (siempre va subrayado)
3. Subtítulo (si lo hay)
4. Edición (si es la primera no se anota, se anota a partir de la segunda)
5. Número de volumen (si cuenta con más de uno)
6. Lugar (donde se editó la obra)
7. Editorial
8. Fecha
9. Número total de páginas
10. Colección o serie.

2. Fichas de trabajo

Una ficha puede contener un solo dato, (una fecha, un nombre, un acontecimiento, etc.) o bastante información (desarrollo de un concepto, datos demográficos, resultados de una encuesta, un caso típico, una clasificación, etc.).

Para saber qué información debe registrarse en una ficha de trabajo, en el momento de hacer la anotación debe pensarse si esa información va a aparecer en un solo lugar o hay detalles que se utilizarán en varios lugares del escrito; en el primer caso, se tratará de una única ficha; en el segundo, será necesario hacer una ficha por cada información que aparecerá en distintas partes del escrito.

Registro, asunto o tema de la ficha

El registro es el asunto, tema o título del contenido de la ficha de trabajo. Debe ser breve e informativo del contenido, para agilizar su ubicación.

Ejemplo:

En una investigación que se interroga sobre "*La representación social del dinero en personas ahorradoras y gastadoras*", los enfoques psicológicos acerca del dinero constituyen un aspecto parcial y quizás secundario de la investigación. Podría entonces hacerse una ficha como la que muestra la figura 4.12. En esa ficha se irán definiendo las distintas perspectivas encontradas: *conductista, psicoanalítica, constructivista, etc.* sobre el dinero.

⁶² Aunque en el apéndice de este libro presentamos otras que pueden ser también de utilidad.

⁶³ Sólo presentamos los modelos básicos, aunque hay más en el Apéndice, al final del libro, junto con otros recursos que pueden contribuir a la mejor realización del marco teórico.

Figura 4.12 La ficha de trabajo. Ejemplo

REGISTO: Distintas perspectivas psicológicas acerca del dinero.⁶⁴

Psicoanálisis: plantea que el comportamiento con relación al dinero es resultado de la maduración y transformación, a través de la sublimación y formación reactiva de la etapa anal de los individuos (Grupp, 1990: 211).

Conductismo: considera al dinero como un reforzador condicionado generalizado, de manera que no sólo se asocia con alimentos sino con un sin número de bienes que sirven como reforzadores no condicionados. (Faistein y Higgus, 1992: 307)

Perspectiva piagetiana: Piaget no ha investigado cómo los niños desarrollan conceptos y comportamientos económicos, pero un gran número de investigadores ha aplicado la aproximación teórica piagetiana en relación a este punto... (la ficha continúa con una reseña de los aportes de los autores en cuestión).

COMENTARIO

El comentario agrega la razón o motivo por el que se recabó la información, pues suele ocurrir que pasado un tiempo olvidemos cuál fue el propósito para el que recogimos esa información. También puede incluir un valoración de la calidad, precisión, amplitud, etc., del contenido. Por ejemplo:

Como las representaciones sociales involucran además de otros aspectos, los psicológicos, es importante contar con distintas interpretaciones psicológicas acerca de la relación que las personas establecen con el dinero. Veremos si vale la pena solo mencionarlos o hará falta adoptar un enfoque específico para articular coherentemente con otros aspectos como por ejemplo el económico o el social. Para psicoanálisis probablemente tenga que ampliar con algún otro autor y asesorarme para encontrar escritos específicos de Sigmund Freud.

NOTA: Las citas no están referidas en la bibliografía porque tienen un fin meramente ilustrativo.

La información o teoría que elegimos puede registrarse textualmente o resumirse, indicando siempre:

Los datos del libro, revista, documento web, etc del cual se extrajo la información (Si tenemos ficha bibliográfica de ese autor o autores, sólo necesitamos registrar el apellido, año de la publicación, por si tenemos mas de un libro del mismo autor, y numero de página).

Si en lugar del problema mencionado se hace una investigación cuyo problema se interroga acerca de cómo influyen ciertos aspectos psicológicos en la relación que los sujetos establecen con el dinero, entonces los distintos enfoques psicológicos sobre el dinero ya no son un tema secundario sino central. En ese caso será mas adecuado y práctico hacer una ficha de clasificación por corrientes o escuelas psicológicas y luego para cada corriente hacer una ficha o, en función del grado de desarrollo y precisión que pensemos dar al trabajo, una ficha por cada autor de cada corriente que se planea analizar. Como es evidente, el criterio de elaboración de las fichas está también determinado por el problema y los objetivos que elaboramos al plantearlo.

Las fichas de trabajo pueden ser

- a. Fichas de transcripción textual: Una modalidad de ficha de trabajo muy conveniente es de transcripción textual. Como su nombre lo indica, se transcribe literalmente un

fragmento de la fuente. Esta información siempre va entre comillas y su origen se especifica en la ficha del siguiente modo: (Kotler 1992: 251), que indica que ese fragmento lo obtuvimos de la página 251 del libro que Kotler publicó en 1996 y que tenemos citado en la ficha bibliográfica correspondiente.

b. Ficha de síntesis: Una alternativa a la ficha textual es la que se utiliza para consignar el extracto del texto consultado. Se debe tener el cuidado de no omitir o tergiversar el contenido. Si queremos ir mezclando la síntesis con comentarios nuestros, esos comentarios propios van entre corchetes. Cuando se sintetiza texto de otro, como vamos a utilizar una idea ajena, por ejemplo un concepto o una clasificación acuñada por ese autor, debemos citar la fuente. En la ficha deben figurar el nombre del autor y los números de páginas sobre las que hicimos el resumen.

4.8.6 Analizando críticamente el material que encontramos

La mera existencia y disponibilidad de un dato no debe inducirnos a pensar que podemos utilizarlo sin más. Si estamos sosteniendo que el objeto de investigación es una creación del investigador y que el proceso de investigación puede asumir distintas perspectivas y estrategias, entonces el dato que se obtiene mediante este proceso será tributario de todas las decisiones que se hayan tomado en el curso de la investigación que lo produjo. Al recopilar información en estudios realizados por otros investigadores la consigna es siempre una: *analizar críticamente todo dato*. "Durante el gobierno de X había mayor desocupación que en el gobierno de Y". Bueno, pero ¿cómo se medía la desocupación en el gobierno de X y cómo en el gobierno de Y? ¿son comparables esos datos? "El 60 por ciento de la población está de acuerdo con la nueva política fiscal". ¿Cómo se midió el acuerdo? ¿a quién se le suministró el cuestionario: sólo a jóvenes, a una muestra de la población general de la provincia? ¿fue una encuesta personal o por Internet? Cada una de esas preguntas -y muchas más que pueden formularse- se vinculan con decisiones que tomó el investigador y que producen, en consecuencia, *datos* diferentes. Es cierto que no siempre se puede tener acceso a la metodología empleada en un estudio, pero en general, toda investigación sería contiene información acerca de cómo fueron producidos sus datos y, en última instancia, la referencia precisa a una fuente confiable o por lo menos explicitada zanjará en gran parte la cuestión del valor del dato.

Hemos destinado el capítulo 6 a conocer los diseños con datos secundarios y allí desarrollamos en profundidad las ventajas y amenazas que representa utilizar para la propia investigación estudios realizados por otros investigadores para otros fines. En tal sentido, nunca se insistirá demasiado en la necesidad de tener una actitud alerta en el manejo de datos disponibles desde el comienzo de la exploración documental.

4.8.7 Armando un esquema del marco teórico que funcione como plan de trabajo

La elaboración del índice del marco teórico nos permite tener una visión de conjunto a la vez que ordenar y estructurar el material que vamos obteniendo de la revisión documental. Si seguimos las recomendaciones de Umberto Eco, podemos proponernos que el índice sea nuestro plan de trabajo. Nunca se insistirá demasiado en la efectividad de esta estrategia puesto que

hay proyectos que parecen clarísimos cuando se piensa en ellos pero al empezar a escribir todo se oscurece entre las manos. Se puede tener ideas claras sobre el punto de partida y de llegada pero hay que darse cuenta de que no se sabe cómo llegar del uno al otro (...) es como una partida de

⁶⁴ Adaptación con fines didácticos. Original: [en línea] <http://www.rehuc.csociales.uchile.cl> [Fecha de acceso: 2 de mayo 2001].

ajedrez, tiene cierto número de movimientos pero desde el principio hay que estar capacitado para predecir los movimientos a efectuar con vistas a dar jaque mate al adversario pues de otro modo no se conseguiría nada.⁶⁵

Existen diferentes alternativas para resolver la estructuración lógica del índice, que debe reflejar la estructura lógica de la fundamentación teórica que nos proponemos elaborar. Mientras se está trabajando, y con el fin de mantener la organización tanto de lo hecho como de las tareas pendientes, es conveniente dividir el marco teórico en capítulos, párrafos y subpárrafos. Por ejemplo, en la investigación sobre "La representación social del dinero en personas ahorradoras y endeudadas" para la que antes elaboramos una ficha (cf. fig. 4.12), es sin dudas imprescindible definir qué es, cómo entiende el investigador, el concepto dinero. Como no hay una concepción única acerca del significado del dinero es obvio prever que habrá que destinar un capítulo a confrontar las distintas perspectivas acerca del dinero, aunque todavía no se hayan revisado con detenimiento cuáles existen. A modo de plan de trabajo, el investigador podría tener un capítulo como el siguiente:

"Capítulo 3: distintas concepciones acerca del dinero"

Y a medida que va destinando esfuerzos a inventariar esas distintas perspectivas, el capítulo podría ir creciendo con el agregado de párrafos o subpárrafos:

Capítulo 3: distintas concepciones acerca del dinero.

- 1.1 Teorías económicas
 - 1.1.1 La economía clásica
 - 1.1.2 La teoría del intercambio
- 1.2 Teorías Psicológicas
 - 1.2.1 El psicoanálisis
 - 1.2.2 El conductismo
 - 1.2.3 La psicología piagetiana

Insistiremos aún en la siguiente aclaración: el índice al que nos estamos refiriendo no es el índice del Informe de Investigación, sino un índice provisorio, que funcionará como ayuda para sistematizar la argumentación y como recordatorio de los aspectos de resolución pendiente.

El esquema funciona además como un registro visual que representa la estructura del informe en el que concluye el proceso de proyectar la investigación. En él se identifican las partes principales y subordinadas, así como las relaciones existentes entre ellas. Es un instrumento metodológico que se utiliza para precisar los temas y subtemas, subdividiendo las áreas principales en apartados más concretos. Proporciona un análisis del contenido probable del estudio como complemento a la definición del problema. La tarea de realizarlo nos permitirá revisar nuestras ideas e identificar defectos en las relaciones que establecimos, considerar la proporción de esfuerzo que le hemos destinado a cada párrafo y evaluar si esa proporción es coherente

con los objetivos de nuestro estudio. Podremos, además, registrar omisiones o excesos en el marco teórico y en el esquema general del proyecto.

Para comenzar a elaborarlo deberemos leer algunos documentos básicos con el fin de familiarizarnos con el tema de estudio; en tanto más sepamos sobre éste, mayor será la precisión del esquema. Hay que tener presente que no estamos haciendo el esquema definitivo, sino uno que se irá enriqueciendo a medida que avanza la investigación y se encuentren nuevos datos. Aunque la versión final podrá tener una estructura y un contenido diferentes (a lo mejor se habrán suprimido algunos temas, ampliado otros y agregado nuevos), en todo momento nos será de gran utilidad.

Gracias a contar con un esquema, podremos ir clasificando y ordenando tanto el material que vamos recopilando como los que se vayan sumando luego, cuando comience a avanzar la investigación. Finalmente, este primer esquema será de gran ayuda a la hora de formular la tabla de contenidos o el índice del estudio.

4.8.7.1 Tipos de esquema

Hay diversos modelos para realizar esquemas; aquí seguiremos la propuesta de Garza Mercado,⁶⁶ quien los divide en simples y complejos.⁶⁷

1. Simples
2. Complejos

El esquema simple tiene como ventaja ser más flexible, da más libertad para recopilar la información y para clasificarla, es más claro, más manejable. En cambio, el compuesto es más preciso, completo y explícito, y da mayor facilidad para la redacción final del escrito.

Los esquemas deben siempre ser tan simples como lo permitan los siguientes aspectos:

- La sencillez o complejidad del problema,
- la profundidad y extensión del trabajo,
- la homogeneidad o heterogeneidad de la información necesaria y
- la cantidad de información disponible en el momento de la pre-paración del bosquejo.

Sin embargo, debemos cuidarnos de, en nuestro afán de simplificación, terminar elaborando una mera lista de temas. Ésta no constituye un esquema en el sentido en que estamos utilizando el término en este contexto. Veamos cada uno de los dos tipos de esquema:

1. Esquemas simples

En el límite de la sencillez, un esquema consta de dos tipos de divisiones contadas horizontalmente, como las que identificamos en seguida:

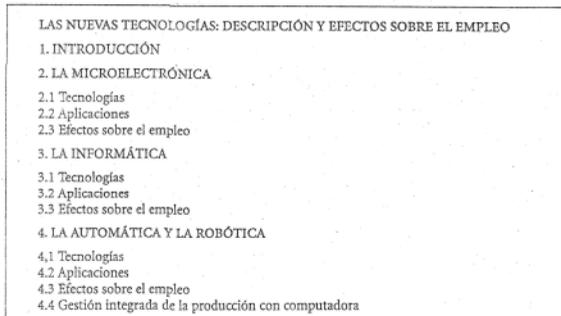
El esquema simple es aquel en el que se anotan sólo los encabezados de los capítulos o grandes apartados y las subdivisiones principales. Un ejemplo puede verse en la figura 4.13.

⁶⁵ Fro, Umberto. *Cómo se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura*. Barcelona: Gedisa, 1993.

⁶⁶ Garza Mercado, A. "El plan de trabajo". En: *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales*. México: El Colegio de México, 1988.

⁶⁷ El libro citado de Umberto Eco propone también distintos tipos de esquemas.

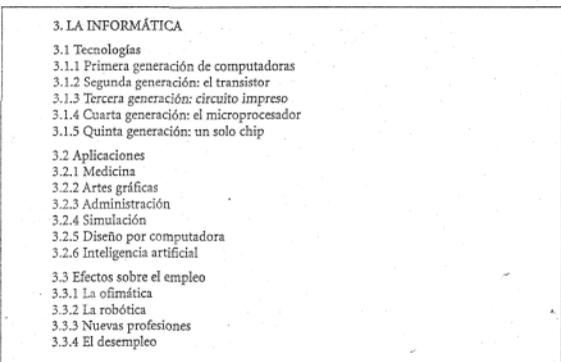
Figura 4.13 Esquema del marco teórico. Versión simple



2. Esquemas Complejos

En el límite de la complejidad, el esquema puede contar con cinco o seis tipos de divisiones horizontales, y todavía puede ser manejable. Para ejemplificar este tipo de esquemas se desglosa a continuación el tercer capítulo del esquema simple (figura 4.14).

Figura 4.14 Esquema del marco teórico. Versión compleja



De acuerdo con el tipo de investigación, el esquema puede ser organizado en orden cronológico, temático o por autores, igualmente puede redactarse en forma de oraciones, tópicos, preguntas, frases o párrafos cortos.

Agreguemos, por último, que aunque hoy contamos con procesadores de texto que nos facilitan la tarea de ir modificando la secuencia de números o letras que hayamos decidido utilizar para nuestro esquema, su elaboración es una tarea lógica que de ningún modo puede ser delegada a un proceso automático. Somos nosotros y no nuestra computadora, los que hemos de determinar los capítulos, párrafos y subpárrafos en función de los objetivos de nuestro estudio y de los contenidos que hayamos podido recopilar.

Comparación entre esquemas simples y complejos

El bosquejo más simple, comparado con el más complejo, ofrece generalmente las siguientes ventajas:

- Es más flexible, porque permite mayor libertad para el acopio de datos y para la clasificación de éstos.
- Es más claro, porque concentra la atención en los aspectos sobresalientes del problema sin dispersarla en los detalles del mismo.
- Es más manejable, porque permite presentarlo en menor espacio. En trabajos breves, puede mantenerse en el límite de una sola hoja para tenerlo siempre a la vista y consultarlo con mayor rapidez.
- Tiene mayor capacidad de expansión interna, que puede ser aprovechada a medida que lo justifique la profundidad del análisis y la cantidad de información recopilada.

El bosquejo más complejo, comparado con el más simple, ofrece generalmente las siguientes ventajas:

- Es más preciso.
- Es más completo.
- Facilita en mayor grado la redacción del escrito final.

La sencillez y la complejidad del esquema dependen de los factores mencionados anteriormente. A riesgo de caer en una generalización burda, podemos añadir sin embargo que un esquema con dos o tres tipos de divisiones es normalmente adecuado para la planificación de cualquier trabajo y uno con cuatro o cinco tipos de divisiones es generalmente adecuado para la redacción de una tesis.

4.9 Desarrollo de una teoría del objeto

Dijimos que la elaboración del marco teórico implica dos tipos de actividades. La primera, a la que hasta aquí nos hemos dedicado, es la revisión crítica y el procesamiento de investigaciones y teorías disponibles. Ahora ha llegado el momento de asumir el riesgo pleno: el material que leemos, lo que sabemos, lo que pensamos habrá ido sedimentando, resignificándose cada vez a la luz de nuevas lecturas y reflexiones; sobre la base de lo que otros investigadores y pensadores han estudiado y teorizado, habremos precisado cómo se ubica el propio objeto en relación a estas investigaciones y teorías: ¿se subsume directamente a alguna de las teorías disponibles y hay que desestimar las otras por algunas razones que podremos explicitar? ¿combinaremos conceptos, aspectos, o relaciones de unas y otras, o estableceremos analogías para construir un punto de

vista propio en esa especial combinatoria? ¿o podemos, en cambio, fundamentar una perspectiva completamente novedosa en relación a lo que existe? Responder a estas preguntas es la segunda gran tarea de la etapa de elaboración del marco teórico: el desarrollo de una teoría del objeto, de la que nos ocuparemos en los próximos párrafos.

LLamaremos *desarrollo de una teoría del objeto* -teorización- a la tarea de construcción de un argumento; el que consideremos como el *mejor para describir y/o explicar el objeto de investigación ante otros argumentos* -descripciones o explicaciones alternativas- que también podrían pretender hacer lo mismo.

¿Cómo llega un investigador a construir una descripción o una explicación para su objeto; cuáles son y de dónde surgen los fundamentos que la justifican? Hemos tratado en la primera parte de este capítulo las respuestas que desde distintas perspectivas se han dado a la pregunta por el origen de las teorías y las hipótesis. Sea que pensemos a la teoría del objeto deducida de otras, sea que asumamos nuestro marco teórico como premisa y contexto de un razonamiento abductivo o pensemos llanamente que no hay reglas para comenzar a pensar una respuesta al problema de investigación, la única certeza que podemos tener es que no vendrá de lo real el primer movimiento, sino que seremos nosotros quienes tendremos que comenzar a elaborar un escenario para responder a la pregunta formulada en el problema.

En nuestra investigación la teoría del marco teórico que logremos elaborar será tributaria de la indagación y reflexión que habremos estado realizando desde los primeros esfuerzos para plantear el problema. Hemos leído, explorado e imaginado. Debemos ajustar y profundizar el análisis de los documentos revisados, tornarlo sistemático, riguroso y específico, ampliarlo y precisarlo con el fin de desarrollar nuestra respuesta al problema, explicando en qué cuerpos teóricos nos hemos apoyado, quiénes han tratado de describir o explicar el problema antes y cuáles son nuestros acuerdos o desacuerdos con esas explicaciones y descripciones. Cuanto sabemos acerca de las teorías como estrategias de explicación se actualiza en la instancia de aclararnos cuáles podrían ser, cómo se podrían definir y vincular los conceptos sobre los que estamos trabajando.

No pretendemos decir que hacerlo será fácil; tampoco, que se resuelve adscribiendo a una fórmula. Es cierto incluso que no nadie espera que un estudiante que se inicia en la investigación esté en condiciones de producir un aporte original -en realidad, eso sólo se exige en una tesis de doctorado-; sin embargo, tampoco renunciamos al esfuerzo de elaborar una respuesta fundamentada para el problema de investigación que hayamos planteado, cualquiera sea el nivel de integración que cada investigador sea capaz de abordar, pues esa experiencia intelectual nos ayuda a entender la lógica de las teorías y de los datos con los que convivimos cotidianamente en la vida académica, profesional y social. En la selección y concatenación de conceptos, en los alcances que fijemos para su aplicación, en las condiciones que definamos para establecer por qué, cómo, dónde, cuándo y cuánto ocurre el fenómeno; en ese trance, estaremos elaborando una "teoría propia" que dará cuenta de nuestro objeto de investigación y aportará los conceptos a la luz de los cuales suscitara la evidencia empírica que permita apoyar o rectificar los errores de la teoría que hemos propuesto o de aquellas que nuestra teoría se proponga desafiar.

4.9.1 Elaborando un marco teórico a modo de ejemplo

Como existen muchos modos de elaborar un marco teórico y ninguna receta probada para hacerlo comenzaremos a elaborar un pequeño marco teórico que anime al lector a comenzar el trabajo, confiando en que la lectura de lo que hasta aquí se dijo, la revisión bibliográfica, las entrevistas e intercambios que realice y su propia historia, imaginación, perseverancia y reflexión harán el resto. Después de todo, y como dice Willer en el epígrafe que encabeza éste capítulo

Dado un marco de referencia para la construcción teórica, la tarea puede iniciarse; y es esa tarea después de todo lo importante.

Retomemos entonces la investigación "Influencia de la cultura organizativa sobre el aprendizaje: efectos sobre la competitividad" que a modo de ejemplo analizamos en el capítulo 3, cuando planteamos el problema de investigación:⁶⁸

Las relaciones inherentes al problema de investigación expresadas en el título del Informe o Reporte Final de esa investigación son fruto de un proceso que, como sabemos, lejos de resolverse de una vez exige idas y vueltas sobre las cuestiones que interesa estudiar. Imaginemos en nuestro esfuerzo por construir un marco teórico, parte de ese periplo.

Para comenzar consideremos el término *competitividad*, que es justamente aquello que se pretende explicar en esta investigación: porqué unas empresas son más competitivas que otras, qué factores inciden sobre este efecto.

La instancia de planteamiento del problema consistió, justamente, en establecer esos factores y decidir cuál o cuáles serían las relaciones en las que específicamente los investigadores habrían de concentrarse. ¿Cuáles son los factores que inciden en la competitividad de una empresa?

Los factores elegidos en este caso fueron dos:

- Aprendizaje organizacional
- Cultura organizativa

Los investigadores dejaron afuera de su estudio muchos otros factores que también podrían incidir en la competitividad - por ejemplo el tamaño o la antigüedad de la empresa, el tipo de productos o servicios que produce o la estructura de propiedad ⁶⁹ entre muchos otros- y formularon el problema de investigación del siguiente modo:

Formulación del problema:

"¿Cómo se relacionan la cultura, el aprendizaje y los resultados de una organización?"

En adelante el problema guía la búsqueda bibliográfica, y en la tarea de revisar investigaciones previas y teorías ya desarrolladas, van precisándose los conceptos involucrados en el mismo. Aquí hay tres pasos sucesivos que se evidencian y que siempre es recomendable seguir:

1. Definición del hecho que se desea explicar
2. Identificación y definición de los términos intervinientes en el problema con sus respectivas características y propiedades.
3. Determinación del orden y las relaciones entre esos términos caracterizados.

1. Definición del hecho que se desea explicar

El hecho que en principio los investigadores desean explicar son los *resultados organizacionales*. Así que ante todo hay que establecerlo con la mayor claridad y precisión posible.

⁶⁸ Montes Peón, J. M.; et al. op. cit.

⁶⁹ En la síntesis final de este capítulo, cuando presentamos los elementos que debe tener el marco teórico en el discurso del informe, incluimos justamente un fragmento del marco teórico de una investigación (ver figura 4.20) que en lugar de estudiar la relación entre cultura organizativa y competitividad estudia la relación entre estructura de propiedad -capitalista o cooperativa- y competitividad, es decir, el factor elegido para explicar la competitividad es otro.

Recordemos aquí nuestras reflexiones sobre la relación entre hechos y teorías: el marco teórico habrá de proporcionar los códigos -los conceptos- que permitan conceptualizar lo real: ¿a qué segmentos se llamará *resultados organizacionales*? ¿qué fenómenos merecerán ser identificados como tales según la codificación que propone esta investigación concreta? ¿a qué teorías ya contrastadas o de bajo nivel será necesario recurrir para hacerlo?, y finalmente ¿a qué se definirá como observables del concepto? ¿en qué o quiénes podrá observarse?

Ya sabemos qué función cumplirá cada definición en la contrastación empírica y sabemos también -especialmente- que los términos de un problema se definen como teóricos u observables en el contexto de cada teoría y es tarea del investigador establecer cuáles serán unos y otros en la suya. De manera más o menos general el marco teórico ha de dar estas definiciones o las pistas de cómo lograrlas.

Con la finalidad de establecer con claridad de qué está hablando el marco teórico necesita contener los elementos para dar tres tipos de definiciones, acerca de las cuales abundaremos en precisiones en el capítulo 12:⁷⁰ definición conceptual, operacional y nominal. La definición conceptual podríamos por el momento considerarla una definición amplia que incluye distintas imágenes que el concepto suscita. En cuanto a las definiciones operacionales, por ahora es suficiente con saber que las proposiciones puestas son, en rigor, definiciones operacionales, "traducciones" de la teoría a aquello que se define como empiria en la investigación en curso. La definición nominal es la más importante que debe incluir el marco teórico porque es la acepción acotada y específica que asumirán los conceptos en la investigación que se está realizando, independientemente de cómo puedan entenderse en otros contextos, para otras personas o investigaciones.

Por ejemplo:⁷¹

"Los resultados organizacionales son los Índices de creatividad en innovación que logra una organización"

o bien:

"Llamamos resultados organizativos a la competitividad que logra una organización".

Algunos recaudos que se pueden tomar a la hora de definir son:⁷²

- Definir los conceptos de uso conocido y cotidiano, si es que vamos a usarlos de un modo diferente al habitual (más amplio, más restringido, etc.).
- No definir conceptos corrientes, si es que vamos a utilizar la acepción por todos conocida.
- No inventar términos cuando ya existen.
- No dar definiciones circulares, tautológicas o metafóricas.
- Dar definiciones positivas (por lo que la cosa es y no por lo que no es).
- Tener siempre en cuenta al destinatario de la investigación: las definiciones deben ser comprensibles para el mismo y no resultar banales.

Una vez que se ha definido el hecho a explicar se hace lo propio con el resto de los términos que intervienen en el problema como se indica a continuación.

2. Identificación de los términos intervinientes con sus respectivas características y propiedades. Se identifica el resto de los términos del problema y define a cada uno como se hizo antes con los términos involucrados en el hecho a explicar. Esa caracterización, que incluye atributos y propiedades permitirá establecer aquí también la necesaria separación entre términos teóricos y términos empíricos.

En el ejemplo, los términos involucrados en el problema son:

"Aprendizaje organizacional" y *"Cultura organizativa"*

Para comenzar los investigadores buscan una conceptualización general sobre el aprendizaje: *"El aprendizaje es la adquisición de conocimiento"*

Luego exploran y procesan sintéticamente los puntos en común y las diferencias que tiene el concepto *aprendizaje organizacional* desde diferentes perspectivas. Podemos claro imaginar una ficha que desarrolle cada enfoque teórico acerca del aprendizaje organizacional encontrado y/o una ficha que guarda distintas definiciones del concepto tomadas de otros tantos autores que tendrán su correspondiente ficha bibliográfica. (ver figura 4.15)

Figura 4.15 Ejemplo de ficha

Regesto: *Definiciones de aprendizaje organizacional*

1. "Es un proceso que persigue una mejora en el desarrollo de la organización a través de la identificación de nuevas oportunidades tecnológicas, productivas y comerciales". (Lowell, K. 1988:41).
2. "El aprendizaje organizativo consiste en el intercambio de modelos mentales y su institucionalización en la estructura de operaciones de la empresa" (Argyris y Schön 1978:98). (...) El proceso de aprendizaje organizativo se produce en cuatro etapas: adquisición de conocimiento, distribución, interpretación y memoria organizativa (Argyris y Schön 1978:229)

NOTA: Las citas no están referidas en la bibliografía porque tienen un fin meramente ilustrativo.

Luego habrá fichas sobre cómo se midió el concepto en distintas investigaciones realizadas, a quienes se observó, con qué métodos, técnicas e instrumentos y qué evidencia empírica aportaron esas investigaciones acerca de los factores que favorecen u obstaculizan el aprendizaje organizacional, así como de las relaciones entre aprendizaje y resultados organizacionales si las hay. (sobre los que los investigadores sospechan ciertos grados de influencia).

Vamos ahora el otro término del problema, sobre el que se habrá actuado de similar modo: ¿a qué llamar *cultura organizacional*? ¿existen tipos de cultura diferentes? ¿qué elementos intervienen y definen la cultura de una organización? ¿se relaciona la cultura con el aprendizaje? ¿en qué sentido? ¿Todas las culturas se relacionan del mismo modo con el aprendizaje?

El concepto *cultura* -como siempre en la investigación social- es complejo y multidimensional, y aplicado a la cultura de una organización también lo es. Entonces: ¿qué factores o aspectos son relevantes de la cultura a la hora de establecer una relación entre ésta y el aprendizaje?

Cada pregunta que los investigadores se formulan los conduce a nuevas revisiones bibliográficas y documentales, a nuevas reflexiones, comparaciones, analogías, síntesis y otra vez a la revisión bibliográfica y documental de investigaciones y teorías; quizás a consultas con especialistas o con protagonistas de las situaciones que se quiere explorar, quizás a la búsqueda de imágenes en la literatura o en el cine.

⁷⁰ Para quien está trabajando concretamente en la elaboración del marco teórico de su investigación una lectura de los tres primeros pasos del proceso de medición tal como se explican en el capítulo 12 es muy recomendable.

⁷¹ Hay otros ejemplos adicionales de definición de conceptos al final del capítulo.

⁷² Mayntz, R. et al. *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza Universidad, 1975.

Finalmente el aspecto que se ha seleccionado en este caso es "la participación". El factor que en esta investigación se encuentra como más influyente en el aprendizaje es el grado en que la cultura es más o menos participativa. Nuevamente: muchas explicaciones alternativas que también podrían competir por explicar el aprendizaje organizativo son dejadas de lado cuando se elige como factor explicativo el grado en que una cultura es participativa.

Aquí distintas fichas podrían ocuparse de diferentes culturas organizacionales, más o menos participativas. Habrá por supuesto que crear o adoptar una definición de cultura participativa. En nuestro ejemplo:

"Es la cultura que crea un clima de confianza y seguridad que incentiva la innovación, la experimentación y el riesgo"

o bien

"Es la cultura que busca la implicación de los individuos en las decisiones que les afectan y la distribución de información en los distintos niveles jerárquicos".

El trabajo que queda pendiente es el de incorporar las proposiciones puente, es decir aquellas que conectarán la teoría con lo que se definirá como observable en el marco de esta teoría. A partir de esas definiciones será posible hacer enunciados observacionales con los que controlar la teoría

Por ejemplo, dado el término teórico formulado en el problema:

"Resultados organizacionales"

Una de las definiciones nominales del término que se dio es:

"Llamamos resultados organizativos a la competitividad que logra una organización".

La definición no resuelve el problema porque el término competitividad sigue siendo teórico. Es necesario crear una proposiciones puente que conecte el sistema teórico con el sistema operacional, es decir el nivel de los términos teóricos con el de las variables. La proposición puente o definición operacional en el ejemplo es la siguiente:

"La competitividad que logra una organización se expresa en los resultados financieros, los resultados de volumen de ventas, beneficios, y los resultados margen de ventas que obtiene".

Así, *competitividad* es un término teórico que no puede ser observado en la realidad pues debajo a su nivel de generalidad y abstracción, no puede saberse a qué alude concretamente. La proposición puente (definición operacional o regla de correspondencia) que los investigadores establecen en el marco teórico tiene por objetivo especificar dónde y de qué manera podrá ser evaluada la competitividad en cuestión. A saber en:

- los resultados financieros
- volumen de ventas
- margen de ventas
- beneficios

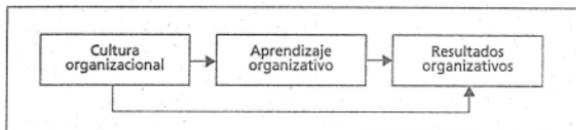
En los tres casos se trata de términos de menor nivel de abstracción que se introducen en esta teoría con el objetivo de ser enlazados con el término teórico *resultados organizacionales* o *competitividad* los cuales son por una parte, más abstractos y por la son parte de la teoría que está en trance de contrastación, términos definidos como teóricos en su contexto o T teóricos.

Ahora bien, si ya se ha logrado establecer y caracterizar cuáles serán los términos teóricos y los términos empíricos en esta investigación ha llegado el momento de tomar posición y establecer las proposiciones fundamentales de la teoría y sus relaciones.

3. Determinar el orden y las relaciones entre esos términos caracterizados

Las teorías científicas están conformadas por proposiciones relacionadas. Las proposiciones son relaciones entre los términos. ¿Qué clase de relaciones se postulan entre el aprendizaje, la cultura y los resultados organizativos? He aquí la base del modelo teórico. En el ejemplo el orden de las relaciones propuestas es el que se muestra en el gráfico del modelo que representa a la teoría, la cual, claro, es más amplia y compleja que el modelo. Las líneas que conectan los términos remiten a las hipótesis de investigación, sobre las que hablaremos más específicamente en el capítulo 5 (Ver figura 4.16).

Figura 4.16 Modelo teórico básico

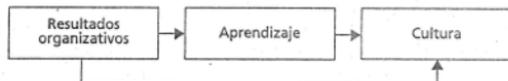


Los investigadores postulan que:

"La cultura organizativa influye significativamente sobre el aprendizaje organizativo y a su vez, el aprendizaje organizativo influye sobre los resultados organizativos. Ello nos muestra que distintos tipos de cultura darán lugar a diferentes resultados organizativos".

Insistimos: otro orden puede ser perfectamente propuesto. Por ejemplo, otro investigador puede pensar que los buenos o malos resultados organizativos dan lugar a culturas diferentes. Así tal vez postulara que las empresas de resultados excelentes tienen una "cultura exitista" que dificulta el aprendizaje. De este modo el modelo seguiría otra secuencia ya que se estaría considerando que los resultados organizativos influyen en la cultura y no al revés como en el caso de la investigación que analizamos.

En nuestra hipotética variante sería:



Como ya hemos explicado en el capítulo 2 las relaciones de causa, influencia o determinación suponen cierto punto de vista en el que se sitúa el investigador. Luego habrá que poner a trabajar el modelo en lo real y evaluar su utilidad.

Veamos en la figura 4.17 -para tener una mayor visión de conjunto- un fragmento mas amplio del marco teórico (columna izquierda) comentado (columna derecha). A continuación, incluimos el gráfico que representa el modelo operativo (con las proposiciones puente).

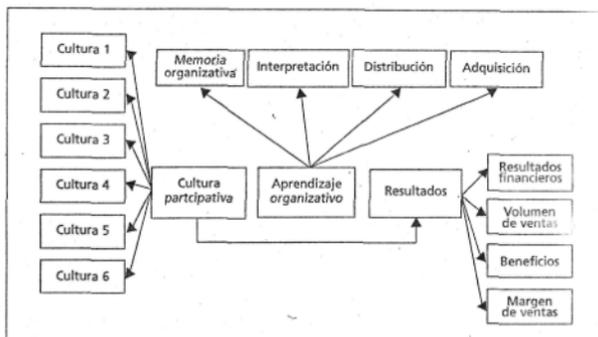
Figura 4.17 Ejemplo de marco teórico y comentarios

Fragmentos del marco teórico	Nuestros comentarios
Entre las múltiples definiciones de aprendizaje organizativo existentes cabe destacar las propuestas por Argyris y Schön (1978), Fiol y Lyles (1985), Senge (1990), Dogson (1993), Nevis et al. (1995) y Schwandt ()	Como antecedentes se reseñan autores que dieron definiciones de cada término del problema (extraídas de la revisión de teorías previas). En el ejemplo el término es: "Aprendizaje organizativo".
Analizando las mismas, se observan ciertos rasgos característicos. La mayoría de los autores vinculan el aprendizaje a la adquisición de conocimiento. No obstante, algunos hacen referencia al procesamiento de información como el mecanismo a través del cual el aprendizaje tiene lugar, mientras que otros hacen referencia a las visiones compartidas, las rutinas organizativas y la memoria.	También fruto de la revisión de teorías se sintetizan las características salientes de las definiciones relevantes. No es un "tratado" sobre el aprendizaje sino un análisis sobre las coincidencias y divergencias entre definiciones.
El aprendizaje es acumulativo (Teeco et al. 1994:28, esto es, la cantidad de aprendizaje en un momento dado es función directa del aprendizaje acumulado hasta dicho momento. Es un proceso colectivo, es decir, engloba a toda la organización y no a individuos aislados. (A) El aprendizaje organizativo consiste en el intercambio de modelos mentales y su institucionalización en la estructura de operaciones de la empresa (Argyris y Schön 1978:126). (B) El proceso de aprendizaje organizativo se produce en cuatro etapas: adquisición de conocimiento, distribución, interpretación y memoria organizativa.	A partir de esa revisión y de sus propias reflexiones los investigadores adoptan o establecen proposiciones como las que seleccionamos del marco original: son hipótesis fundamentales de la teoría o axiomas si la vemos como una teoría axiomática. Las proposiciones fundamentales están generalmente conformadas por términos teóricos (subrayados). De éstas proposiciones elegimos dos (las marcamos como A y B) para señalar en el próximo cuadro cómo han conectado el sistema teórico con el sistema operacional.
(A) Podemos señalar tres medios como los fundamentales para la construcción de experiencias, que presumiblemente, afectan al modelo mental del individuo: (A1) Desarrollar equipos interfuncionales o interdepartamentales donde los individuos trabajen juntos en el desarrollo de un producto o proyecto nuevo, (A2) El desarrollo de estrategias de rotación del personal entre diferentes áreas funcionales (A3) La creación de laboratorios de aprendizaje. (B) La organización puede adquirir conocimiento a través de (B1) patentes, (B2) licencias, (B3) benchmarking, (B4) acuerdos de cooperación, etc	Aquí vemos algunas reglas de correspondencia o proposiciones puente. Establecen un nexo entre las proposiciones teóricas y las proposiciones empíricas. Es decir "traducen" términos teóricos a otros, definidos como observables en ésta teoría. En éste caso, por ejemplo: (A) El término (intercambio de) modelos mentales se traduce en: (A1) Trabajo en equipos, (A2) rotación del personal y (A3) creación de laboratorios de aprendizaje. (B) El término adquisición de conocimiento se traduce en patentes, licencias, benchmarking, acuerdos de cooperación
Por lo tanto, y sobre la base de estas consideraciones, se puede afirmar que la cultura participativa influye positivamente sobre el aprendizaje organizativo, el cual, a su vez, como pone de manifiesto la literatura en reiteradas ocasiones, permite la obtención de resultados superiores.	El marco teórico concluye con una conjetura fundamentada teóricamente que responde a la pregunta formulada en el problema, a saber: ¿Cuáles son las relaciones de determinación existentes entre la cultura organizativa, el aprendizaje y los resultados de la organización? ⁷⁹ De aquí podrán deducirse hipótesis de investigación a ser contrastadas.

NOTA: Las citas no están referidas en la bibliografía porque tienen un fin meramente ilustrativo.

El gráfico del modelo ampliado incluye a las proposiciones puente, por ejemplo la correspondencia entre resultados organizativos (sistema teórico) y resultados financieros, resultados de volumen, resultados de margen de ventas y beneficios (sistema operacional).

Figura 4.18 Modelo ampliado. Además de las relaciones básicas incluye relaciones de correspondencia entre el sistema teórico y el sistema operacional



Para concluir con nuestra breve ilustración del desarrollo de una teoría del objeto subrayamos que estamos desarrollando un ejemplo. En este caso, la lógica de la teoría del objeto es la de un cálculo axiomático interpretado, donde cada una de las relaciones fundamentales postuladas son los axiomas de los que se deduce el teorema. Todo luego interpretado empíricamente por las definiciones puente, tal como se sintetiza en la Figura 4.19 (ver también figura 4.5).

Figura 4.19 Ejemplo de Teoría como cálculos axiomáticos interpretados empíricamente

Axioma 1: La cultura organizacional influye en el aprendizaje	A → B
Axioma 2: El aprendizaje organizativo influye en los resultados	B → C
Teorema 1: La cultura organizacional influye en los resultados	A → C
Ejemplo de hipótesis puente: Los resultados organizativos se evalúan en los resultados financieros, el volumen y el margen de ventas	C = C ₁ , C ₂ , C ₃

Como dijimos, las teorías axiomáticas pueden ser muy rígidas y no siempre las más adecuadas para la investigación social. Por ello, a medida que el investigador va logrando mayor solidez epistemológica y teórica puede ampliar el horizonte de sus teorizaciones, más allá de este esquema

4.9.2 Cómo ampliar y matizar la teoría

Como en ciencias sociales son tantos y tan diversos los aspectos y circunstancias que intervienen en un fenómeno, una forma de incluir en este esquema algunos de esos elementos sin abandonar la estructura lógica de la teoría que se está elaborando es presentar elementos que matizan el modelo.

Es importante tener claridad con respecto al modelo de nuestra investigación para disponer de una guía conceptual que impida la dispersión y el internarse en cuestiones laterales que merecerían nuevas investigaciones antes de ser incluidas en el marco teórico de la que estamos haciendo. Pero con el modelo básico definido podemos seguir afinando la teoría, precisando las condiciones en las que es probable que los hechos ocurran o las excepciones en las que se espera que no ocurran. Así, una vez que se ha propuesto un núcleo de relaciones que describen y explican el funcionamiento del objeto y se han incorporado al modelo reglas de correspondencia entre la teoría y elementos de la realidad definidos como observables, habrá aún que tratar de matizar el modelo.

Vamos algunos recursos para matizar un modelo teórico:

1. **Explicitar factores adicionales no considerados en el modelo:** Por ejemplo, el aprendizaje podría estar, a su vez, determinado por otras muchas circunstancias además de la cultura, como el nivel de recursos tecnológicos disponibles, la antigüedad de la empresa, su estructura de propiedad (capitalista o cooperativa; familiar o no familiar; de pocos o muchos accionistas, etc.), el tamaño (grande o Pyme), el precio internacional del petróleo o el color de las paredes.
2. **Prever excepciones:** Supongamos que un investigador relaciona en un modelo teórico sobre comportamiento del consumidor "Ubicación física del producto en el estante" y "ventas" del siguiente modo: *"Teniendo en cuenta tales y cuales leyes de la teoría gestáltica de la percepción, el consumidor elegirá los productos que en la góndola se ubiquen en la línea media de los ojos"*. Una manera de matizar el modelo es prever excepciones, situaciones en las que el objeto de investigación se comportaría de manera diferente a la que describe el modelo. Por ejemplo, *"Teniendo en cuenta tales y cuales leyes de la teoría gestáltica de la percepción, el consumidor elegirá los productos que en la góndola se ubiquen en la línea media de los ojos siempre y cuando no se trate de productos de elección racional, en cuyo caso la ubicación física en el estante pasará a segundo plano. Asimismo, en períodos de crisis puede también el factor precio desviar la decisión desde el producto ubicado en la línea media hacia otras ubicaciones"*. En este caso, se afirma una determinación: la ubicación del producto en la góndola sobre la decisión de compra del consumidor, pero se la matiza con otras dos afirmaciones que dan lugar a esperar otros comportamientos en situaciones previstas por el investigador.
3. **Incluir precisiones:** Por ejemplo, si el modelo afirma *"La eficacia del mensaje publicitario decae en la medida en que se repite, debido a la saturación del receptor"*, puede especificarse cuándo comienza a darse esa pérdida del efecto -es decir, a partir de qué frecuencia de exposición a la publicidad la eficacia de la misma decae-. También pueden hacerse precisiones acerca de cómo -específicamente- variará la eficacia o de cómo la frecuencia se vincula de alguna manera con otras variables, tales como el tipo de publicidad, el medio en el que se pauta o las características de la audiencia.
4. **Ampliar la explicación por analogía:** Como señalamos en la primer parte de éste mismo capítulo al referirnos a la abducción, una alternativa para desarrollar o ampliar teorías es el recurso a la analogía. La pregunta aquí es si podemos comparar nuestra teoría con otras que se hicieron para objetos similares y, en tal caso, indagar qué conjeturas se formularon y si pueden usarse elementos de esa explicación en la que pretendemos elaborar nosotros.

4.10 El marco teórico como producto

Como producto, el marco teórico cristaliza el esfuerzo de todas las actividades hasta aquí realizadas en la redacción de los tres elementos que le exige el discurso científico:

1. Antecedentes y contexto.
2. Marco teórico (es la fundamentación/ descripción/ explicación teórica del objeto, que en algunos informes se presenta como marco referencial o marco conceptual).
3. Definición precisa de conceptos.

Si bien esta división, que tiene fines didácticos, no siempre aparece explicitada en los proyectos o en los informes de investigación,⁷⁴ las tres instancias deben estar claramente resueltas, más allá de los distintos modos de presentación por los que se opan.

1. Antecedentes y contexto de la investigación.

Este elemento recoge los frutos de la revisión de los antecedentes tanto de las investigaciones realizadas como de las teorías que se postulan para explicar el objeto o alguno de sus aspectos. Sea para fortalecerlo o para desafiarlo, la puesta al día del "estado del arte" es el primer requisito del marco teórico. No se trata de un compendio histórico ni de una enciclopedia sino de una actualización desde la cual partir y con la cual discutir. La redacción de los antecedentes comprende la síntesis de los hallazgos obtenidos en las investigaciones previas y señalan también sus puntos ciegos, es decir, aquellas cuestiones que el investigador no encontró respondidas en la revisión bibliográfica y documental. Asimismo, se ubica el objeto de estudio en el marco de las teorías disponibles, del entorno histórico, político, social, comercial o en aquel que sea pertinente para contextualizarlo y delinear las relaciones significativas que establece con su medio.

2. Marco teórico (Teoría del objeto).

El marco teórico es el producto específico de la teorización del investigador. Comprende el análisis, el estudio detallado de las características, propiedades, formas de manifestarse del objeto y la descripción y la explicación, si es que la hubiera, que hemos encontrado para dar respuesta al problema de investigación.

Consiste en la presentación de un cuerpo de conceptos redactados de manera coherente, vinculados lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación integradora -aunque a su vez limitada- sobre el problema. Aquí se apela tanto a los trabajos de otros investigadores como a teorías y datos disponibles. Por supuesto a la propia imaginación creadora del investigador. El carácter argumentativo del marco teórico se evidencia en el tipo de relación entre proposiciones teóricas y entre éstas y las proposiciones empíricas de nivel I, las generalizaciones empíricas, los datos e inferencias. En el ejemplo de la figura 4.14, con que cerramos nuestro actual tema, presentamos un fragmento de marco teórico que se propone como una teoría alternativa a la teoría que vimos en éste capítulo para ilustrar la elaboración del marco teórico. Mientras en aquella el factor explicativo de la competitividad es la *cultura organizativa* y la *capacidad de aprendizaje* que ésta supone, en la figura el factor que explica la competitividad es la *estructura de propiedad*. Ambas podrían pretender postularse como respuestas alternativas o contribuir a elaborar o ampliar una teoría de alcance mayor, que las integre y de cuenta de la *competitividad* con mayor riqueza.

74 Ver capítulo 19 EL INFORME DEL PROYECTO Y EL REPORTE DE INVESTIGACIÓN.

Figura 4.20 Marco teórico (fragmento).⁷⁵ Entramado de proposiciones teóricas, generalizaciones empíricas, afirmaciones empíricas y datos que configuran una explicación integradora -aunque a su vez limitada- del problema

Formulación del problema: ¿Cuáles son las relaciones entre estructura de propiedad (empresa cooperativa-empresa capitalista) y ventaja competitiva?

1. La estructura de propiedad define la base institucional para las relaciones de poder entre los individuos dentro de la organización y para el intercambio con otras organizaciones (Bowels, 1984). El sistema de los derechos de propiedad insertados en la estructura organizativa desempeña un papel importante al generar un comportamiento colectivo e impulsar que los individuos controlen y promuevan sus propios intereses. En este sentido, la estructura de los derechos de propiedad puede ser considerada como un conjunto de instrucciones concretas, observables y estables para generar, organizar y determinar acciones colectivas (Freeman y Lomi, 1994, p.722).

Atendiendo a la estructura de propiedad, es posible agrupar a las empresas en empresas cooperativas y capitalistas (Aldrich y Marsden, 1988; Barron, West y Hannan, 1998).

2. En la empresa capitalista, la motivación subyacente es la posibilidad de que los propietarios obtengan beneficios de la inversión efectuada en la empresa. Sin embargo, en la empresa cooperativa la motivación principal es la satisfacción, para los individuos que la componen, de una necesidad colectiva de forma solidaria.

3. La empresa cooperativa es un tipo particular de empresa donde la participación activa y efectiva en el proceso de producción y/o comercialización es lo que legitima la capacidad para tomar decisiones democráticas entre los socios- sobre los objetivos de la empresa (García-Gutiérrez, 1988). La única forma de participar en dicho proceso es que el socio sea, a su vez, proveedor o cliente de la empresa. En la empresa capitalista, sin embargo, las funciones de proveedor, empresario y cliente son asumidas, normalmente, por individuos diferentes.

4. La doble condición de socio-cliente, o socio-proveedor, que se produce en las empresas cooperativas implica un incremento del compromiso por parte de las personas que constituyen la empresa.

5. Los trabajos de Locke y Schwiger (1979) y Schweiger y Leana (1986) demuestran que existe una relación positiva de la participación sobre los niveles de satisfacción y compromiso de los socios.

6. De otro lado, cuando un grupo de personas decide constituir una empresa cooperativa queda sujeto a los principios específicos enunciados por la International Cooperative Alliance (1995) que van a conformar tanto el funcionamiento de la nueva sociedad como el comportamiento de los socios ante la sociedad que administran conjuntamente. Dentro de estos principios, el principio de participación económica podría ser también un factor coadyuvante en orden a incrementar el nivel de compromiso del socio (Morales, 1996, p. 233). Este principio obliga a la organización a realizar su gestión sin perjudicar a ningún socio. Ahora bien, no sólo es la empresa la única que queda comprometida sino que, este principio, también implica al comportamiento del socio hacia la organización. Para que la justicia económica se cumpla, el socio debe a la empresa cooperativa exclusividad en la actividad que desarrolla (Morales, 2000, p. 25). De este modo, las empresas cooperativas tendrían garantizada la participación de los socios, bien como proveedores, o consumidores, en la organización. Aportando bienes, trabajo o consumiendo se participa en la actividad y participando se cumple el objeto social de la empresa cooperativa, es decir, se colma la expectativa y por ende se satisface la necesidad demandada, que en definitiva es lo que fundamenta la pertenencia del socio a la cooperativa y justifica la existencia de la misma (Prieto, 2001, p. 172). En el caso de que el socio participe como cliente, éste tiene un compromiso de exclusividad con la organización impidiendo que pueda realizar sus compras en otras empresas. El beneficio se canaliza a los socios vía precios y prestación de servicios. Las cooperativas de clientes consiguen así condiciones mejores para obtener relaciones de colaboración y confianza con el socio-cliente.

7. Todo esto implica que la lealtad de los clientes (socios) de las empresas cooperativas será superior a la que mantienen los clientes de otro tipo de empresas donde sólo intervienen factores de índole comercial en la relación empresa-cliente. El razonamiento anterior nos permitiría formular la siguiente hipótesis: (...)

NOTA: Las citas no están referidas en la bibliografía porque tienen un fin meramente ilustrativo.

3. Definición de términos

Los términos como dijimos pueden definirse de tres modos: conceptual, nominal y operacionalmente. En el marco teórico como producto terminado, las definiciones pueden incluirse con distintas modalidades. A continuación se ejemplifican dos modalidades de definición de conceptos.

Definición de conceptos: Ejemplo 1

El primer ejemplo introduce una breve discusión sobre los conceptos entre distintos autores y especifica luego la definición nominal. Se definen los tres conceptos implicados en nuestro ya conocido estudio sobre "La representación social del dinero en personas ahorradoras y endeudadas". En el caso del "endeudamiento", el investigador señala y precisa su interés especial por el tercer tipo de endeudamiento, el "debido al deseo de efectuar gastos extraordinarios".

Figura 4.21 Marco teórico. Definición de conceptos. Ejemplo 1 ⁷⁶

DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Investigación: "La representación social del dinero en personas ahorradoras y endeudadas"

Concepto: Representación social del dinero

Una representación social es un conocimiento socialmente elaborado y compartido. Es, también, un conocimiento práctico que intenta dar sentido, comprender y explicar los hechos e ideas que surgen en el vivir. "Es la actividad mental desplegada por individuos y grupos a fin de fijar su posición en relación con situaciones, acontecimientos, objetos y comunicaciones que les conciernen" (Moscovici, 1986: 122). En este mismo sentido, este conocimiento participa en la construcción social de la realidad, como lo plantearon (Berger y Luckmann, 1966). En otros términos, "toda representación social es representación de algo y de alguien. Así, no es el duplicado de lo real, ni el duplicado de lo ideal, ni la parte subjetiva del objeto, ni la parte objetiva del sujeto, sino que constituye el proceso por el cual se establece su relación" (Moscovici, 1986: 167). Esto implica que la percepción de un objeto -por ejemplo, el dinero- dependerá de la relación que establezcamos -y de los comportamientos que despleguemos- en cuanto al mismo.

AHORRO Y ENDEUDAMIENTO

Ahorro

Las personas no destinan todo su ingreso a la adquisición de bienes o servicios producidos por las empresas. Katona plantea que "los ahorros representan aquella parte de los ingresos que se reservan para utilizar en el futuro." (Katona, 1960: 121) Puede plantearse entonces que el ahorro significa, en términos generales, "consumo diferido, ya que se suspende el consumo actual para tener consumo en otro instante" (Descouvriers, 1992: 201).

Endeudamiento

Katona (1951) distingue diferentes clases de endeudamiento al considerar los motivos que lo generan: un primer tipo de endeudamiento es aquel que surge por la incapacidad de pagar los gastos necesarios por medio de los ingresos; un segundo tipo de endeudamiento surge por la repugnancia de mantener los gastos al nivel de los ingresos; un tercer tipo de endeudamiento, y que consideraremos con mayor énfasis en el desarrollo de este estudio, es aquel que surge debido al deseo de efectuar gastos extraordinarios.

NOTA: Las citas no están referidas en la bibliografía porque tienen un fin meramente ilustrativo.

Definición de conceptos: ejemplo 2

En el segundo ejemplo de definición de conceptos se ilustra una decisión del investigador sobre el concepto "discriminación de precios": la acción de discriminación de precios se centra en el intermediario, no en la del cliente ni en la del proveedor. Se trata de la elección de un aspecto parcial del concepto. (Figura 4.22)

Figura 4.22 Marco teórico. Definición de conceptos. Ejemplo 2 ⁷⁷

<p>Discriminación de precios (Definición conceptual)</p> <p>El precio es el determinante para que la oferta de la producción sea demandada en su totalidad. El nivel de transacciones en un mercado puede afectarse por los costos de transacción asociados con disponer de la información y de las partes para transar (Coase, 1937). El bienestar social -es decir, la suma de los excedentes del consumidor y del productor- se aumenta con el incremento del número de transacciones y con el aumento de cada uno de estos excedentes. Entonces, es claro que el intermediario juega un papel fundamental en el balance entre el excedente del consumidor y el excedente del productor por medio de su acción sobre los precios.</p>
<p>Discriminación de precios (Definición nominal)</p> <p>Para efectos de la propuesta presente lo que se estudiará es la acción de discriminación de precios por parte del intermediario. En la medida en que el intermediario pueda diferenciar entre sus clientes y aprender sobre su demanda (gusto, frecuencia, necesidad), es posible que pueda vender el mismo producto a precios diferentes a distintos consumidores. En esto consiste la discriminación de precios.</p>

NOTA: Las citas no están referidas en la bibliografía porque tienen un fin meramente ilustrativo.

Definición de conceptos. Ejemplo 3

En el tercer ejemplo se listan de manera concisa las definiciones tomadas de distintos autores. El investigador no modifica las acepciones originales, pero hace un rastreo de los conceptos en diversas fuentes. Ello sugiere que no encontró o no le resultaron satisfactorias las definiciones de un mismo autor. Cuando se utiliza esta modalidad, hay que estar alerta a la congruencia de los conceptos o podrían utilizarse en una misma teoría conceptos cuyo significado es contradictorio o inadecuado para ponerlos en relación.

Para concluir agreguemos la definición de conceptos incluida con fines de claridad y comodidad de acceso al informe no nos releva de redactar *el marco teórico como prosa argumentativa: el marco teórico no es un diccionario*. En la figura 4.24 se presenta una síntesis de las tareas que realizamos hasta aquí y del producto que conseguimos con cada una de ellas.

Figura 4.24 El marco teórico como producto

<p>1. Antecedentes y contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> Describe el origen y desarrollo del objeto; señala los errores cometidos en el pasado al estudiar al objeto; expone características, atributos o aspectos del objeto, así como relaciones teóricas establecidas antes por otros investigadores que se justifique adoptar u objetar. Puede señalar qué manifestaciones observables del objeto establecieron otros investigadores, qué estrategias de muestreo, diseños de investigación, técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos se utilizaron y con qué resultados (con el objeto de estudio u otros objetos similares). Establece el "Estado del arte" en relación al estudio del objeto, es decir, sintetiza los frutos recogidos de las investigaciones que se han hecho hasta el momento sobre el objeto de investigación y sobre objetos comparables o relacionados. Describe acotadamente y solo en los aspectos pertinentes al problema condiciones del entorno del objeto de estudio: históricas, sociales, políticas, económicas, ambientales, culturales, etc. <p>Formato: predominantemente descriptivo, sin ser una enciclopedia ni un compendio histórico.</p>
<p>2. Marco teórico (teoría del objeto)</p>	<p>Ubica al objeto en el marco de las teorías existentes. Reseña tanto las teorías clásicas que tratan de explicarlo como las alternativas. Establece comparaciones y relaciones entre éstas y la teoría que propone el investigador para describir o explicar al objeto. Delimita los aspectos parciales de teorías, conceptos, hipótesis, variables y datos elaborados o adoptados de uno o varios autores para construir nuestro punto de vista acerca del objeto. Comprende el análisis detallado de las características, relaciones y formas de manifestarse del objeto. Explica por qué se presenta de cierto modo; cómo, dónde, cuándo y cuánto concretamente ocurre. Y en tanto se presenta una explicación, permite predecir en qué condiciones es posible esperar que ocurran ciertos hechos. De ello se desprende la posibilidad de concluir el marco teórico formulando una hipótesis</p> <p>Formato: predominantemente argumentativo</p>
<p>3. Definición de conceptos</p>	<p>Define de manera precisa cómo entiende el investigador los conceptos, las acepciones o criterios que utiliza y el enfoque específico que asumirán en esa investigación específica.</p> <p>Formato: glosario o equivalente</p>

La elaboración del marco teórico concluirá con la deducción de las hipótesis a ser contrastadas, o, cuando no se establezcan hipótesis, será la guía para definir los objetivos específicos que guiarán la fundamentación empírica de la investigación.

⁷⁷ Adaptación con fines didácticos original [en línea] <http://www.cgsr.uniandes.edu.co/comercio/proyecto/efectos/marco2.html> [Fecha de acceso: 20 de octubre 2003].