

Introducción al análisis cualitativo de datos para la administración pública

Albert Padró-Solanet i Grau

PID_00245132

Tiempo mínimo previsto de lectura y comprensión: **2 horas**





Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos y transmitirlos públicamente siempre que citéis el autor y la fuente (FUOC. Fundació para la Universitat Oberta de Catalunya), no hagáis de ellos un uso comercial y ni obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es>

Índice

1. ¿Métodos cualitativos para el análisis de datos en la gestión y en la administración pública?.....	5
2. ¿Por qué los métodos cualitativos?.....	8
3. ¿Qué métodos cualitativos se pueden utilizar en la gestión y la administración pública?.....	10
4. Estructura de los contenidos de la asignatura.....	14
Bibliografía.....	23

1. ¿Métodos cualitativos para el análisis de datos en la gestión y en la administración pública?

Conocer cuáles son las técnicas básicas del análisis de datos cualitativo y cómo utilizarlas no es una frivolidad en la tarea del gestor público.

El problema crucial que tiene que enfrentar el gestor de cualquier organización o programa, público o privado, es la obtención de información correcta de lo que pasa en el entorno organizativo y en su entorno social. Sin esta información, ¿cómo podrá tomar decisiones correctas: diseñar acciones y asignarles los recursos adecuados? ¿Cómo podrá saber si se han logrado los objetivos o si los objetivos que se querían lograr eran los correctos? ¿Cómo se podrán reformar las estructuras organizativas y procesos existentes para ajustarlos a las demandas?

Para el gestor público, el interés del análisis de datos cualitativo es claramente pragmático y oportunista: si el enfoque cualitativo de las Ciencias Sociales –y las técnicas y procedimientos que se han desarrollado a partir de este enfoque– sirve para tener acceso a una información sobre los temas de interés que no es posible lograr a partir de otras estrategias, no es sensato prescindir de él. Es más: tiene que formar parte del arsenal básico de que dispone el gestor público para ser capaz de valorar y aprovechar la información que llega a través de diferentes fuentes. Yendo al grano: lo que es primario es la posibilidad de obtener información relevante y fiable de las cuestiones de interés.

Tal y como explican Yang y sus colegas (2007, p. 25), en su manual de métodos de investigación en la administración pública, en la ciencia de la administración no hay un paradigma dominante que sirva de base.

Se trata de una disciplina interdisciplinaria y aplicada (Frederickson y Smith, 2003; Rainey, 1994). No se espera que una única teoría sea capaz de capturar toda la complejidad de este campo. Esta es la razón por la que los estudiosos de la administración pública admiten de forma natural que las vías de conocimiento en la administración, el planteamiento de la investigación, pueden ser muy variadas.

Este punto de vista pragmático también pone énfasis en que los dos tipos de enfoques, cualitativo y cuantitativo, son formas válidas y complementarias de obtención de información relevante. Según los objetivos de nuestra investigación y el grado de conocimiento que tenga de los fenómenos y acontecimien-

tos que queramos estudiar, elegiremos los métodos cuantitativos, los métodos cualitativos, o haremos un uso combinado de estos métodos, a veces, denominado triangulación o mezcla de métodos (*mixed methods*). De hecho:

«La mayor parte de los investigadores aplicados estarían de acuerdo al decir que los métodos cualitativos y cuantitativos son completamente compatibles y sirven para responder diferentes preguntas. Se centran menos en las epistemologías y diferencian los métodos cuantitativos y cualitativos centrándose en criterios más pragmáticos, como el nivel de medida, el tamaño de la muestra, la utilización de pruebas estadísticas, y el análisis ancho o denso (*thick*) frente al análisis delgado (*thin*).»

Gabrielian, Yang y Spice (2007, p. 148)

Visto desde este punto de vista, en la administración pública no resultaría interesante y sería incluso prescindible la cuestión de cuál es el enfoque teórico que se tiene que utilizar en la investigación. Es lo contrario de lo que pasa en otros campos de las Ciencias Sociales –especialmente en los más teóricos, como las humanidades o la sociología–, donde en las últimas décadas ha habido un dominio de los enfoques de tipo cualitativo producto de las críticas a las limitaciones del enfoque cuantitativo para entender la realidad social.

División interna de la investigación cualitativa

Pero la crítica al análisis cuantitativo desde el análisis cualitativo es casi lo único que unifica los planteamientos metodológicos y ontológicos que coexisten en el análisis cualitativo, que en realidad se encuentran muy separados e incluso enfrentados entre ellos. El resultado es que el campo de las Ciencias Sociales es extremadamente variado y disputado en cuanto a la manera en que se ha de entender la investigación cualitativa, lo que ha dificultado la utilización rigurosa de las técnicas cualitativas y la implantación de las metodologías desarrolladas en algunos campos de las Ciencias Sociales. Además, esta división interna de la investigación cualitativa en las Ciencias Sociales puede implicar un cierto desprestigio de este tipo de investigación, porque erosiona su credibilidad como enfoque científico (Hammersley, 2008).

Por otro lado, tal como destacan Nesbit y sus colegas (2011), no todo son beneficios en la diversidad intelectual de la gestión y la administración pública. También comporta sus costes, puesto que la multiplicidad de paradigmas puede llevar a que haya poca integración de estos, que haya poco rigor metodológico y falta de discusión interna en la investigación en este ámbito.

«El rango de métodos cualitativos usados en los estudios de administración pública es limitado (sobre todo en estudios de caso) y en el uso de estos métodos falta el rigor que se encuentra en otras disciplinas como las ciencias empresariales o la sociología.»

Gabrielian y otros (2007, p. 162)

«En los artículos publicados en las principales revistas de investigación de administración pública, la distinción entre los paradigmas positivista e interpretativista/conductista no se comprende adecuadamente. Un rango limitado de paradigmas teóricos y de métodos de investigación es usado. Las convenciones relacionadas con la investigación cualitativa raramente son seguidas [...]»

Lowery y Evans (2004, p. 312)

Gabrielian y otros (2007, p. 163)

Por eso, tener una idea clara –aunque no sea exhaustiva– de cuál es el punto de vista metodológico –los supuestos filosóficos– que hay detrás de una investigación que consultamos o que queremos emprender, nos tiene que servir

no solo para entender mejor la información que podemos esperar encontrar, o para guiarnos a la hora de llevarla a cabo con rigor; también nos dará herramientas para valorar críticamente los desarrollos o para encontrar los argumentos retóricos para defender los nuestros.

En las organizaciones públicas y privadas se tienen que redactar informes o memorándums para valorar políticas que se han llevado a cabo o que se proponen, que tienen que ser convincentes; demostrar que se está al corriente de la tarea que se ha emprendido, de las posibles objeciones de las que puede ser objeto, es una forma de obtener esta credibilidad. En la academia, la coherencia entre el planteamiento de la investigación y las respuestas encontradas es más exigente por la necesidad de demostrar que se ha hecho un esfuerzo de especialización en un campo de investigación concreto.

Ejemplo

En el trabajo de final de grado, ya sea puramente académico o aplicado, mostrar que se es consciente del punto de vista metodológico elegido es una de las muestras de calidad del trabajo y es valorado positivamente por los comités evaluadores.

2. ¿Por qué los métodos cualitativos?

Las Ciencias Sociales fueron dominadas por la investigación de tipo cualitativo hasta mediados de los años cincuenta del siglo pasado. Y, de hecho, una parte muy importante de las teorías desarrolladas en el campo de la gestión y de la administración pública se han basado en metodologías de tipo cualitativo; normalmente, estudios de caso o a través de la utilización del razonamiento deductivo a partir de datos no estructurados o incompletos (Gabrielian y otros, 2007). A partir de este momento, la investigación cuantitativa se vio potenciada por la introducción progresiva de los ordenadores y fue adquiriendo prestigio, reputación y cada vez más recursos para las investigaciones. Como el campo de la gestión y de la administración pública se ha visto influido de forma muy directa por la ciencia política y la economía –dos disciplinas centradas en la obtención de generalizaciones del comportamiento humano–, ha habido un gran énfasis en la utilización de los métodos cuantitativos como herramientas de investigación. Pero, en las décadas más recientes, especialmente desde los años noventa, ha habido un regreso hacia los métodos de investigación cualitativos en las Ciencias Sociales que también ha acabado influyendo en la disciplina de la gestión y la administración pública.

«Al contrario de la ciencia política, que se preocupa más por el papel de las instituciones en la sociedad, la administración pública se centra en el nivel micro, el estudio de la vida organizativa, cosa que comparte con la sociología, la antropología y psicología. A pesar de la creciente cuantificación de la investigación en administración pública, la mayor parte de visiones todavía provienen de la investigación cualitativa. A menudo hay un desencaje entre la retórica y la práctica de la investigación en ciencia de la administración. La retórica es predominantemente cuantitativa y orientada a la estadística, la práctica se fía mucho en los métodos cualitativos.»

Yeager (1989)

Gabrielian y otros (2007, p. 161)

Recientemente, las Ciencias Sociales en general, y sobre todo las más directamente relacionadas con la definición y la elaboración de las políticas públicas, se ven presionadas para demostrar que pueden hacer aportaciones útiles a la sociedad. Especialmente en Estados Unidos y en el Reino Unido, donde se ha desarrollado y tiene cada vez más prestigio el movimiento de la política basada en las evidencias (*evidence based policy*). En el campo de la educación o de la seguridad y la prevención pública, la metodología cuantitativa con experimentos de campo aleatorios y controlados se ha convertido en la metodología preferida para ser financiada públicamente (Hammersley, 2008).

Para algunos teóricos militantes del concepto de investigación cualitativa implicada políticamente (por ejemplo, Denzin y Giardina, 2016), esta preferencia por la metodología cuantitativa refleja el esfuerzo de los gobiernos conservadores y por los académicos cuantitativos fundamentalistas para reforzar un modelo de investigación que no cuestiona el *statu quo* y que olvida el potencial

transformador de la sociedad de la investigación. Pero, tal como argumenta Hammersley (2008), no hay que pensar que la defensa de los métodos cuantitativos se hace con propósitos conservadores –y, de hecho, hay defensores de este tipo de métodos que lo hacen desde posiciones transformadoras–, la crítica más relevante a los métodos cuantitativos se tiene que centrar en su incapacidad de ofrecer lo que prometen en relación con la mayor parte de las preguntas que se hacen en el campo social.

En efecto, el problema clave de los métodos cuantitativos –y el que justifica en buena parte el uso de los métodos cualitativos– es su incapacidad para **medir** adecuadamente los fenómenos de interés. El interés predominante de los cuantitativos al medir las actitudes y las preferencias a través de métodos estructurados (por ejemplo, posiciones en una escala de actitudes) los limita y condiciona en su capacidad para entender las cosas tal como lo hacen los mismos participantes en los fenómenos o acontecimientos que se quieren estudiar. En la investigación cuantitativa, el conocimiento convencional sobre la sociedad y sus supuestos se confirman y quedan fijados, en vez de quedar en suspenso y abiertos a ser cuestionados.

«Los especialistas cualitativos se enfrentaron a los planteamientos cuantitativos porque no estaban de acuerdo al asumir que dentro de las sociedades existe un consenso cognitivo que hace que el mundo aparezca del mismo modo en todo el mundo tal como suponía el funcionalismo o el marxismo. Se oponían a menospreciar como comportamientos irracionales el vandalismo o a interpretar el estilo de vida de algunos grupos, como los pobres, como producto de la “privación cultural” [...]. Esta es la razón por la que los investigadores cualitativos consideran que se tienen que aprender las perspectivas culturales de las poblaciones que estudia a través de un contacto prolongado y recogiendo los datos a través de técnicas relativamente no-estructuradas, de forma que los supuestos previos del investigador se vean minimizados y sean maximizadas sus capacidades interpretativas.»

Hammersley (2008, p. 26)

La investigación cualitativa cuestiona los supuestos en los que se basan los estudios cuantitativos a la hora de hacer recomendaciones sobre políticas. Por ejemplo:

Para poder hacer experimentos, es necesario tener tratamientos claros, pero esto es bastante difícil en las Ciencias Sociales, cosa que no nos permite responder a cuáles son las políticas o las prácticas más adecuadas.

Para entender mejor lo que pasa en la realidad, el científico social se tiene que fiar de un repertorio de métodos más amplio que simplemente los métodos cuantitativos, y la investigación cualitativa es superior porque respeta mejor la complejidad de la realidad del mundo social.

3. ¿Qué métodos cualitativos se pueden utilizar en la gestión y la administración pública?

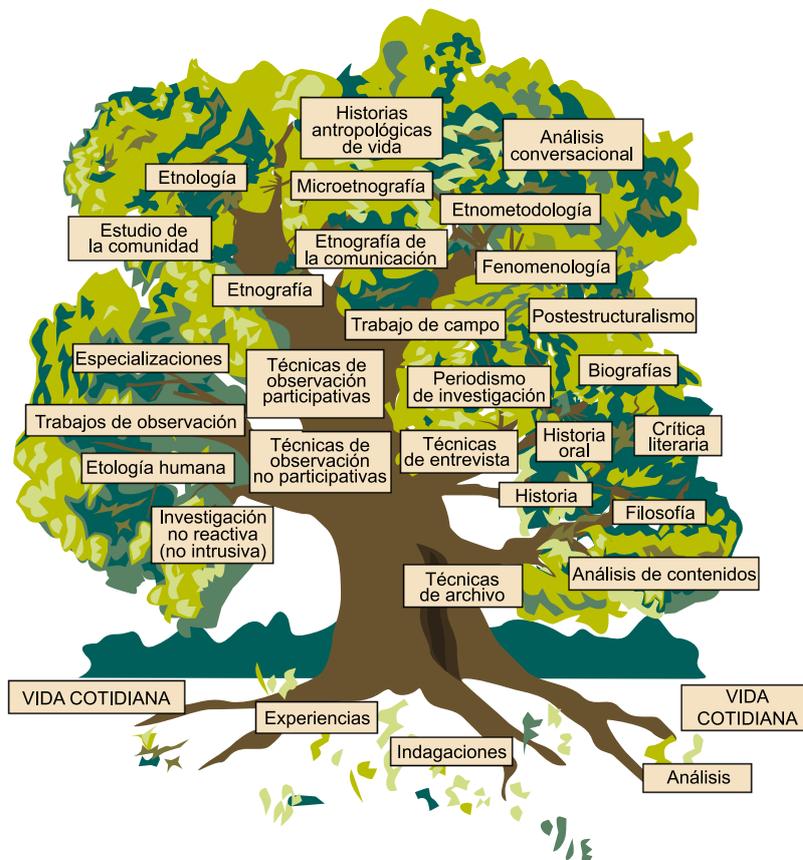
Un elemento esencial de la investigación cualitativa es que los fenómenos y los acontecimientos se estudian en su contexto natural. Se trata de elaborar una explicación (mini teoría) o un modelo conceptual a partir de la información que se ha obtenido. Al hacer esta explicación, la investigación cualitativa requiere una actitud abierta para entender cómo los demás experimentan su situación: para ponerse en la piel de los otros. En una definición mínima de la investigación cualitativa se dice que los métodos cualitativos en realidad son solo una etiqueta para agrupar una variedad de métodos y de técnicas que, por diferentes motivos, no pueden ser fácilmente cuantificados porque, por ejemplo, los conceptos son imprecisos o hay pocos números de casos. Pero precisamente muchos de los fenómenos relevantes de la gestión de las organizaciones y de la aplicación de las políticas públicas son difíciles de ser medidos y cuantificados. Por ejemplo, para saber el tipo de medidas políticas que se pueden emprender para resolver un problema como los embarazos de adolescentes es necesario entender las razones por las que, en determinados medios sociales, este tipo de situaciones se producen. Conocer cuáles son las interpretaciones de la situación que hacen los protagonistas nos permitirá disponer de diferentes definiciones del problema y formas alternativas de tratarlo. ¿Los embarazos se producen por el desconocimiento de los medios anticonceptivos o el embarazo puede ser visto por algunas adolescentes como una forma de obtener independencia?

Para diseñar un acción o programa de intervención no basta con conocer el análisis estadístico de los barrios o distritos en los que se produce con más frecuencia este tipo de fenómenos. Del mismo modo, para poder implementar una política pública se deben identificar y conocer los valores de los trabajadores públicos que finalmente las tendrán que acabar llevando a cabo. Por ejemplo, en el diseños de políticas de seguridad pública se debe tener en cuenta cómo las diferentes medidas emprendidas son interpretadas por los agentes que las han de llevar a cabo y cómo afectan su motivación y eficacia. En general, la conducción eficiente y efectiva de la actividad de las administraciones públicas requiere conocer cuestiones como las actitudes de los participantes de las políticas públicas, de sus grupos objetivo, los grupos afectados o del público en general. Las respuestas a estas cuestiones no son capturadas fácilmente por los métodos cuantitativos y, en cambio, pueden ser tratadas de forma más adecuada con las estrategias de investigación desarrolladas por los métodos cuantitativos.

Tal como se explica en el segundo módulo de esta asignatura, los métodos cualitativos se caracterizan, más que por querer explicar las relaciones causales o las leyes de comportamiento de los sistemas sociales, por interpretar y revelar

significados. A pesar de que hay muchas estrategias de investigación cualitativas, tal como se ve en el dibujo del árbol de Miles y Hubermans (1994) de la figura 1, todas están relacionadas y tienen mucho en común. Esto quiere decir que se posicionan en contra de una visión «positivista» ingenua de la realidad social que tiende a suponerla fácilmente objetivable y completamente desunida, inerte, ante los valores y preferencias de los investigadores. La esencia de la investigación cualitativa es observar la realidad a través de los ojos de los demás a través de una pregunta de investigación abierta. Este planteamiento es esencial para la gestión, porque la materia prima de esta son las personas y cómo estas perciben su interacción.

Figura 1. El árbol de los métodos cualitativos



Fuente: M. B. Miles y A. M. Huberman (1994). *Qualitative Data Analysis. An Expanded Sourcebook* (cap. 6, 2.ª ed.). Londres: Sage.

La investigación cualitativa denota un conjunto de estrategias de investigación y de técnicas adecuadas y valiosas para poder hacer una investigación exploratoria, descriptiva e interpretativa. Para elegir las metodologías adecuadas para cada campo se han de tener en cuenta unos cuantos aspectos (Jonker y Pennink, 2010):

- la naturaleza del fenómeno que se quiere estudiar
- el tipo de investigación indicada por la pregunta de investigación

- la posible existencia de conceptos «sensibilizantes» (es decir, que pueden provocar la reactividad de los sujetos investigados)
- la naturaleza de los datos que podemos obtener
- las preferencias del investigador

La mayor parte de la investigación cualitativa en el campo de la gestión y la administración pública se basa en **estudios de caso**, es decir, investigaciones empíricas sobre una entidad compleja que pone énfasis en su singularidad y especificidad de su contexto. Estos estudios normalmente obtienen informaciones de una gran variedad de fuentes, utilizando datos que pueden ser cuantitativos o cualitativos, y permiten un análisis en profundidad de temas empíricos específicos (Yin, 2003).

A pesar de que, por su misma naturaleza, parezca que tienen que plantear el problema de la generalización de los hallazgos en otros casos, el hecho de que sean casos únicos o limitados en número no impide que tengan implicaciones teóricas, puesto que sirven para refinar las teorías existentes o para generar hipótesis (Ridder, Hoon y McCandless, 2009).

En los estudios cualitativos de caso relacionados con la actividad de las administraciones y las políticas públicas hay un conjunto de técnicas, más o menos cuantitativas, que ayudan a medir en profundidad los diferentes casos. Por ejemplo:

Una estrategia que se quiere situar en el espacio fronterizo entre la metodología cuantitativa y la cualitativa es el análisis comparativo cualitativo (QCA, en las siglas en inglés) que utiliza la lógica inferencial para hacer comparaciones entre casos de políticas públicas que van más allá de la lógica de los modelos estadísticos (ved por ejemplo Rihoux y Grimm, 2006).

La teoría y el análisis de redes es otra estrategia que puede acompañar los estudios de caso y que no encaja en la perspectiva cuantitativa, porque «supone la importancia de las relaciones o la interacción entre las unidades más que la posición física o los atributos personales tales como la raza, la clase o el género. Enfatiza la importancia de los conceptos y de los procesos relacionales definidos por los vínculos o vínculos entre varias unidades» (Andrew y Feiock, 2007, p. 765). En el campo de la administración pública, el enfoque de redes ha servido para explicar estructuras administrativas y su influencia en los resultados obtenidos. Los vínculos interpersonales entre gestores públicos tienen un papel importante y son amplios y variados. Los contactos personales tienen un papel crítico a la hora de obtener información sobre el desempeño de tareas.

En el campo de la gestión privada, Paul Willman (2014) defiende la utilización de las técnicas como la **etnografía** para capturar uno de los aspectos clave del funcionamiento y la gestión de las organizaciones, su cultura. Los investigadores sociales y políticos, de la gestión pública y de la ciencia de la administración están interesados en entender las dinámicas de interacción entre la gente

en una multitud de contextos e instituciones. La etnografía ofrece un enfoque para registrar y analizar los datos de forma flexible, las dinámicas que se producen en el mundo social. Esta metodología es un aspecto central del enfoque cualitativo de las Ciencias Sociales. Es un enfoque naturalista en el cual la principal obtención de datos y de técnicas analíticas consiste en la observación participante y la entrevista abierta. También es la forma de escribir que acompaña un tipo de filosofía de investigación. El objetivo es adquirir un conocimiento en profundidad de la comunidad social y del individuo, el trabajo de campo normalmente implica adaptarse a la cultura de un área, haciendo entrevistas abiertas y estando un tiempo con los miembros de la comunidad. El conocimiento se considera profundizado cuando se examina el sujeto en su contexto de conexiones complejas. El enfoque etnográfico quiere ser sensible a las sutilidades y complejidades de la vida social humana (Bray, 2008).

La **investigación fundamentada** es otra metodología cualitativa que puede ser apropiada para entender los fenómenos y procesos que se producen en las políticas y las organizaciones públicas. Para Brower y Jeong (2007, p. 824) es «una teoría general para inducir o derivar una teoría a partir de un análisis de patrones, temas y categorías comunes subyacentes a los datos observacionales, al mismo tiempo que el analista minimiza su predisposición por determinados tipos de intereses teóricos». Se trata de una metodología en la cual la teoría se desarrolla a medida que se recoge la información. Se parte de una codificación abierta del material registrado por los investigadores y, a partir de las operaciones de reducción y de integración, se induce la teoría. La investigación fundamentada sirve para identificar **cómo** se producen los procesos y las diferentes situaciones y para identificar **cuáles** son los componentes de los fenómenos sociales.

Finalmente, un tipo de diseños adecuados para las organizaciones y las políticas públicas donde se utilizan las técnicas de investigación cualitativas son los diseños de **investigación de acción**. En estos estudios, se va más allá que la investigación fundamentada en la rotura del ciclo de investigación. En el convencional ciclo de la investigación cuantitativo se supone que se parte de una teoría (es decir, de una explicación de la realidad) y, a partir de aquí, se interroga la realidad para verificar o falsear la teoría. En la teoría fundamentada, en cambio, se parte de la observación y se utilizan los recursos procedimentales para hacer que sea a partir de estos que se construya la teoría de la realidad. Naturalmente, estos procedimientos son aptos para hacer emerger la comprensión que tienen los actores de los fenómenos sociales. En la investigación de acción se va un paso más allá en la rotura del ciclo de la investigación, y se internaliza en la investigación tanto la fase de diagnóstico (investigación) y la de intervención sobre la realidad (acción). La idea es que, en el mismo proceso de la investigación, se comprende y, a la vez, se cambia el sistema social (por ejemplo, una organización). Este tipo de diseño forma parte de los procesos de evaluación participativa y colaborativa de organizaciones y de políticas públicas (Tharenou, Donohue y Cooper, 2007).

4. Estructura de los contenidos de la asignatura

Los módulos didácticos de esta asignatura se centran en presentar de forma clara, profundizada y ejemplificada los métodos y técnicas de investigación nucleares de la aproximación cualitativa a las Ciencias Sociales.

1) El **primer módulo** es este que estáis leyendo, una introducción al análisis cualitativo de datos en la gestión y la Administración pública.

2) El **segundo módulo** identifica las cuestiones filosóficas –o epistemológicas– y de estilo que caracterizan el enfoque cualitativo. En primer lugar, explica las diferencias entre el enfoque cualitativo y cuantitativo como resultado de entender de forma diferente cómo se tienen que explicar los fenómenos que interesan a los científicos sociales, cuál es la forma adecuada de obtener la información relevante de estos fenómenos sociales y cómo se supone que están constituidos estos fenómenos sociales. La divisoria entre las formas de entender las características de los dos enfoques son aproximaciones que nos dejan entrever cuáles son los tipos de investigación que podemos encontrar en el campo cualitativo.

A continuación, el módulo presenta los rasgos distintivos de las técnicas cualitativas y las relaciona con los diferentes paradigmas epistemológicos dentro de la variedad en la que se puede clasificar la investigación cualitativa actual. No todos los paradigmas son igualmente estructurados y se preocupan por describir y conocer los procesos o las dinámicas sociales. Por lo tanto, no todos ellos desarrollan las técnicas y procedimientos más o menos estructurados que se explican en estos materiales para realizar la investigación cualitativa. Solo en los paradigmas cualitativos comprometidos en hacer ciencia (no simplemente política o arte, no en los enfoques llamados posmodernos o etnometodológicos radicales) encaja la noción –que para algunos podría resultar chocante o contradictoria– de «técnica cualitativa». También, por esta razón, podríamos decir que no todos los enfoques o paradigmas epistemológicos de la investigación cualitativa son igualmente aptos para producir conocimiento que pueda ser útil para los gestores públicos. Precisamente, dentro de este concepto de técnica cualitativa comprometida con la obtención de un conocimiento científico de las realidades sociales, tiene sentido, por un lado, la complementariedad entre métodos científicos –las llamadas técnicas de triangulación– y, por otro lado, la utilización de números y matemáticas en la investigación de cariz cualitativo.

El primer módulo finaliza avanzando los temas que se tratarán con más detalle en el siguiente módulo. Los ámbitos en los que, de forma secuencial, se tendrán que aplicar las técnicas cualitativas en una investigación:

- la selección de los elementos que tienen que formar parte del estudio (el *muestreo*)
- la forma de recoger la información relevante para nuestra investigación (el *registro*)
- la organización y síntesis de esta información que permita el *análisis* y la interpretación

El esfuerzo por ser rigurosos y explícitos en cada una de estas fases consecutivas otorgará mayor confianza científica en los trabajos que usan la metodología cualitativa, de la misma forma que lo hacen los procedimientos estándar de los estudios cuantitativos, pero a la vez intentando evitar los problemas de poca sensibilidad a la realidad detectados en los estudios cuantitativos.

3) El **tercer módulo** detalla las características de los tres ámbitos de utilización de las técnicas cualitativas respecto a diferentes métodos cualitativos concretos: **el muestreo, el registro y el análisis de información**. Si aquello que observas determina el tipo de respuestas que obtienes a tus preguntas, el problema del **muestreo** es especialmente relevante para los investigadores cualitativos, y no solo para los cuantitativos, meramente preocupados por una representatividad estadística. La primera parte del módulo presenta diferentes estrategias para realizar el muestreo cualitativo. El procedimiento del muestreo cualitativo se explica en relación con los estudios de caso múltiple, que tienen que intentar garantizar variabilidad y representatividad en el grupo de casos seleccionados, y compara este procedimiento con las investigaciones de caso único. En la teoría fundamentada las estrategias de muestreo se han desarrollado con el objetivo de lograr mayor credibilidad en la pretensión de generalización de los hallazgos a través del llamado muestreo teórico.

La segunda parte del módulo presenta las técnicas de **registro** de la información que se han determinado en la fase de muestreo siguiendo los desarrollos más sistemáticos y rigurosos de la teoría fundamentada y otros enfoques cualitativos cercanos. La preocupación de esta fase de registro es detallar exhaustivamente los fenómenos y procesos que se quieren estudiar y se encuentra íntimamente relacionada con la siguiente fase de codificación e interpretación de la **información**, hacia donde se deriva la mayor complejidad teórica. El propio proceso de codificación puede ser distinguido en diferentes fases a través de las cuales se sintetiza la información y emerge la interpretación o relato del caso.

4) El **cuarto módulo** está dedicado a los diferentes tipos de **observación cualitativa**. Dentro de un continuo de mayor a menor «autenticidad» cualitativa, la **observación participante** –en la que el investigador interactúa con el sujeto observado– es la más «genuinamente» cualitativa. La observación participante es una estrategia de investigación paralela a la experimentación y sufre problemas comparables o paralelos. El problema metodológico central

de la observación participante es la reactividad del sujeto estudiado, es decir, el efecto en su comportamiento del hecho de saber que está siendo estudiado. Ahora bien, desde una perspectiva genuinamente cualitativa, la reactividad realmente no es un problema que se tenga que eliminar o minimizar, sino una oportunidad de ver cuál es el comportamiento del individuo en diferentes circunstancias, ante diferentes entrevistadores, por ejemplo, y esta reacción se tiene que integrar en la interpretación del fenómeno que se quiere estudiar. La **observación no participante**, en cambio, tiene la ventaja de que la distancia entre investigador y sujeto es más grande y se evita la reactividad. El problema de este punto de vista es precisamente la pérdida de la comprensión de la situación de los sujetos investigados, que difícilmente se puede agotar con la observación del comportamiento, tal como se había criticado al conductismo (guiñar el ojo o tener un tic en el ojo pueden ser comportamientos idénticos, pero tienen significados radicalmente distintos). Más adelante, el módulo presenta y valora un abanico de protocolos de observación interpretativa, como la observación actuante, la observación implicada o la técnica de los incidentes críticos. En la última parte, el módulo se centra en la figura de los informados, sus características y sus papeles dentro de las diferentes metodologías.

5) El **quinto módulo** se centra en la técnica de la **entrevista** que, tal como dice el título del módulo, es la técnica nuclear del método de la observación participante y esto quiere decir que, sin duda, es la técnica más utilizada en los trabajos de tipo cualitativo. En la administración y en la gestión pública, la entrevista cualitativa es el instrumento que aparece recurrentemente en todas las evaluaciones de políticas y de organizaciones públicas. Hay muchos aspectos que afectan al modo en que se realiza una entrevista, cosa que genera una gran variedad de tipo y el módulo nos hace una taxonomía ejemplificada.

Según el método de observación participante elegido, el tipo de entrevista variará en un continuo que va desde las formas más frías y distantes características de la participación actuante hasta las más cálidas, flexibles y dialogadas de la observación implicada y de la participación-observación. Según el tipo de información que quiere obtener, la entrevista se puede centrar o no en temas específicos y restringidos. Las entrevistas también varían según la profundidad con la que quieren entender las motivaciones del entrevistado. Por otro lado, las entrevistas no siempre son individuales y se pueden hacer a grupos o colectivos.

En relación con el protocolo con el que se hace la entrevista, las que tienen un guion rígido se denominan entrevistas estructuradas o cerradas; pero pueden ser no-estructuradas o semiestructuradas, si combinan los dos tipos de entrevista con el mismo sujeto. Según el grado de estructura de las entrevistas, las respuestas podrán ser más o menos libres: abiertas o cerradas. Las preguntas de las entrevistas pueden variar según el grado de dirección, es decir, según si se refieren al sentido literal de las frases y son unívocas (directas); o bien, tienen sentidos implícitos y propician respuestas ambiguas. Según el papel del entrevistador, las entrevistas pueden ser directivas, cuando el entrevistador es

activo y conduce la entrevista, o no directivas, donde la estructuración es baja. La segunda parte del módulo explica cuáles son las pautas para preparar y llevar a cabo una entrevista según sea estructurada o no estructurada, de qué forma se escribe el guion de la entrevista o se registra. Finalmente, el módulo valora la aportación de las entrevistas a la obtención de información para la investigación.

6) El tema del **sexto módulo** se centra en el estudio cualitativo de la **interacción social y de los grupos**. La primera cuestión del módulo es la definición e identificación de grupo, y su distinción en tipos según algunos criterios clave:

- la estabilidad temporal
- el tamaño
- el grado de integración de los miembros (grupos primarios y grupos secundarios)
- el origen o pertenencia
- el grado de formalidad

Se hace una reseña de las estrategias de estudio de los grupos. Van desde las estrategias esencialmente observacionales –como el análisis de los procesos de interacción o el análisis de conversaciones– hasta las estrategias de observación participante actuante que son asimilables en las entrevistas, como la entrevista grupal o la técnica del grupo de discusión o grupo focal.

La segunda parte del módulo explica las principales formas de registro de la comunicación interactiva y grupal. En relación con los **procesos observacionales**, se presenta la escala de Bates para el análisis del proceso de interacción verbal, el SYMLOG que añade la evaluación de las actitudes y de comportamiento no verbal y, finalmente, el **análisis de conversaciones**. Este último procedimiento está fundamentado en el enfoque metodológico de la etnometodología, inspirado en la filosofía fenomenológica de Husserl (Hammersley, 2008) y, más que una metodología o técnica, se ha convertido en un paradigma por él mismo (Toerien, 2013). Realmente, es poco útil para mejorar en el conocimiento práctico de los problemas sociales, puesto que se centra en la comprensión de los detalles precisos en la interacción verbal grupal con una mínima atención al contexto que lo explica. Naturalmente, es importante saber identificar este tipo de instrumento, no solo para saber utilizarlo, sino para ser capaces de defender con conocimiento las elecciones metodológicas que hemos hecho en nuestros trabajos.

En relación con la **entrevista de grupo**, identifica las diferencias con la entrevista individual y resalta el complejo papel del entrevistador en el proceso de la entrevista, puesto que no solo pregunta, sino que modera y hace de mediador

entre el grupo de participantes. La entrevista de grupo tiene limitaciones: el número de participantes, el número de preguntas que se pueden plantear o la disponibilidad de espacios físicos para realizar el registro de las sesiones; pero, a la vez, es una alternativa eficiente para obtener información de un grupo. En el **grupo focal** se plantea un tema de debate conducido por el moderador y se registran las respuestas e interacciones que se producen. En todo el proceso se intenta que la situación de interacción sea lo más natural posible para poder inferir cuál es el efecto de los participantes ante las intervenciones de los demás. El grupo focal sirve para entender la diversidad y la confrontación dentro de los grupos y las formas en que pueden ser resueltos. Por esta razón, este tipo de instrumento ha sido muy utilizado por los estudios de mercado y en el diseño y planeamiento de políticas públicas (Barbour, 2013; cap. 21 de Flick, 2013). Para finalizar el módulo, se presentan las técnicas de registro y de evaluación **sociométricas**. Aparte del interés intrínseco de estas técnicas, también pueden servir como entrada sencilla al análisis de redes. Este enfoque ha recibido una gran atención entre los investigadores sociales gracias a la disponibilidad de datos empíricos de interacción social disponibles para el análisis a partir de internet y la difusión de las redes sociales digitales.

7) El **séptimo módulo** se dedica al **análisis de contenido** cualitativo y presenta las técnicas de análisis adecuadas para extraer información significativa a partir de materiales de donde se han registrado datos relativos a los procesos o a los fenómenos de interés que se han obtenido a través de alguna de las técnicas disponibles. El análisis de contenido no es una técnica primariamente cualitativa, el análisis de contenido cuantitativo que utiliza no solo fragmentos de significado, sino frecuencias de palabras o elementos textuales básicos que le permiten hacer interpretaciones significativas a partir de técnicas estadísticas sofisticadas. Este tipo de análisis cuantitativo se ha difundido con fuerza recientemente gracias a la combinación de la disposición de gran cantidad de datos disponibles gracias a las TIC (el llamado análisis de *big data*) y a la gran capacidad computacional disponible para los investigadores. Los dos tipos de análisis pueden no ir por separado, puesto que los análisis de significado más finos, detallados y complejos del enfoque cualitativo pueden servir de base para hacer un posterior análisis de contenido cuantitativo. El módulo distingue diferentes tipos de análisis de contenido cualitativo:

- el análisis temático se interesa por la presencia de determinados temas sustantivos tratados en los textos
- el análisis formal se interesa por las características de expresión y de enunciación utilizadas en los mensajes textuales
- el análisis estructural quiere descubrir las reglas del discurso

Las estrategias de muestreo están especialmente basadas en el análisis de contenido cualitativo, que se basa a su vez en un análisis en profundidad de los textos. La categorización de los textos es la forma utilizada para sistematizar el material textual según los objetivos de la investigación.

A partir de las frecuencias de las categorías en los textos se pueden construir indicadores e índices que nos permitan medir y comparar la presencia de los elementos de interés en el corpus textual de la investigación. El módulo finaliza tratando las medidas de calidad de los datos en el análisis de contenido: la fiabilidad, la precisión, la validez y la generalización.

8) El octavo módulo trata el **análisis del discurso** a partir de las diversas técnicas orientadas a comprender los procesos de producción, intercambio e interpretación del significado en los textos. Aquí, el discurso se entiende como una práctica social dentro de un contexto de producción, creación y existencia. Para algunas perspectivas del análisis del discurso, el discurso, más que representar la realidad, la crea en una práctica social compleja e interconectada. El discurso oral y escrito adopta una gran variedad de estilos y formas según el contexto social donde se utiliza. Los discursos pueden ser clasificados:

- según su género, es decir, de acuerdo con su estructura y funcionalidad para solucionar determinadas situaciones o problemas comunicativos (por ejemplo, el género lírico-poético)
- por sus modalidades de organización secuencial del discurso (por ejemplo, la narración, la descripción o la argumentación retórica)

El análisis del discurso tiene en cuenta las reglas de su construcción y las que explican la inserción y aplicación en el contexto social. Por esta razón, no puede prescindir de los sujetos. Finalmente, el módulo explica los procedimientos y herramientas de análisis básicos para llevar a cabo el análisis del discurso en sus diferentes fases y según los diferentes objetivos.

9) El noveno módulo explica las estrategias de las metodologías cualitativas para realizar el **análisis de la imagen** y de la **comunicación no verbal**. Indudablemente, este tipo de comunicación tiene una presencia y relevancia crecientes en nuestras sociedades contemporáneas. No solo la publicidad comercial y política utiliza las imágenes por su capacidad de transmitir ideas que afecten a la forma como la sociedad valora diferentes objetos; las tecnologías de la información y comunicación han permitido un grado de popularización y difusión social inédito de este tipo de comunicación. El módulo pone a disposición del estudiante una herramienta más en el arsenal de instrumentos que le tienen que permitir comprender y evaluar aspectos relevantes del entorno social, las políticas y de las organizaciones públicas.

10) El **décimo módulo** se centra en las técnicas que ayudan a la **observación documental**, que forma parte de las áreas de actuación más importantes en la investigación cualitativa. Pero, en primer lugar, explica las técnicas que los investigadores sociales han desarrollado para transcribir fielmente los datos verbales, es decir, las técnicas que sirven para crear documentos a partir de los registros obtenidos en sus observaciones participantes o no participantes y otros documentos escritos. A continuación trata las variedades, características y valor para la investigación cualitativa de los materiales microtextuales – que son producidos por los sujetos de estudio, ya sea bajo demanda o espontáneamente– y los documentos macrotextuales, normalmente espontáneos y que se tienen que estudiar con la perspectiva de la observación indirecta. Finalmente, el módulo acaba con una introducción al análisis de contenido que se desarrolla en detalle en el módulo sexto.

11) El **undécimo módulo** presenta las estrategias que utiliza la investigación cualitativa para garantizar su **calidad** y controlar los errores que pueda cometer en sus inferencias en la realidad social. El módulo se estructura alrededor de las nociones de:

- **fiabilidad**
- **validez**
- **generalización**

Una primera forma de tratar la **fiabilidad** es considerarla, de forma análoga a como lo hace la metodología cuantitativa, como la coherencia o concordancia en las observaciones de un fenómeno o proceso, en diferentes momentos o por parte de diferentes observadores. Dada la diversidad de paradigmas que conviven en el panorama de la investigación cualitativa, es inevitable que no todas las tradiciones de la investigación cualitativa admitan que estos criterios de fiabilidad sean igualmente relevantes. Habrá incluso enfoques que tenderán a considerar que el desajuste entre observaciones-observadores es el tema que realmente les interesa explicar. Otra medida de fiabilidad es la precisión, pero en este caso tiende a centrarse en la capacidad de elaborar definiciones claras de las categorías referidas a los procesos y hechos observados, más que a la capacidad técnica de los instrumentos de medida.

El concepto de **validez** en la metodología cualitativa tiende a ser problemático porque está asociado al enfoque positivista y a la idea de una realidad exterior aprehensible e inerte. Por eso tiende a verla como una característica observacional y semiótica, es decir, que relaciona significados entre ellos más que con una realidad externa. La validez de los registros y de los textos de la investigación cualitativa se considera a partir de su credibilidad y de su relevancia o pertenencia para la cuestión que estamos tratando. En la elaboración de la

investigación cualitativa la validez de contenido es la coherencia del sistema de categorización en los diferentes niveles de unidades, categorías e interpretaciones.

La tercera parte del módulo explora cómo el concepto de **generalización** puede ser utilizado para identificar la calidad a la investigación cualitativa. La generalización de unos resultados está relacionada con su validez, pero no es lo mismo. La generalización depende de su representatividad respecto de los fenómenos a los que se quiere aplicar. En la investigación cualitativa el foco se encuentra en lo que los teóricos cuantitativos han denominado la validez externa de la investigación, es decir, en la capacidad de la investigación para ser aplicada en la comprensión del mundo real, más allá de la corrección en las relaciones entre variables en el entorno estricto del análisis (la validez interna) y por lo tanto de la posibilidad de su replicación con los mismos resultados. Las nociones de validez externa poblacional, ecológica y temporal son utilizadas por la investigación cualitativa para indicar que los resultados obtenidos en la muestra representativa de población, en unas determinadas condiciones ambientales, en un determinado momento, serán generalizables en el conjunto de la población, en situaciones en las que los factores ambientales sean diferentes de los del estudio o fuera del periodo de registro. Al contrario de la generalización directa de la metodología cuantitativa, que se fundamenta en una reducción de la complejidad en el momento del registro, la metodología cualitativa puede hacer generalizaciones en mosaico o inducción de casos, en los cuales se combinan sistemáticamente múltiples análisis de caso para generar teorías del fenómeno de interés. El módulo también discute una forma alternativa de generalización: la triangulación. Desde el punto de vista positivista y cuantitativo, la triangulación sirve para añadir diferentes aproximaciones a un mismo fenómeno para tener una medida más correcta de este. En la perspectiva cualitativa, en cambio, la triangulación utiliza diferentes perspectivas para acabar teniendo una visión más completa y rica del fenómeno de interés.

Finalmente, la última parte del módulo presenta el concepto de **investigación-acción**, es decir, la investigación que articula y ejecuta al mismo tiempo las fases de investigación y de aplicación. Este tipo de investigación intenta resolver problemas sociales en los que es necesaria la implicación y participación de la población afectada para tener información sobre cuáles son las razones de su conducta y de qué forma puede ser modificada. Este tipo de investigación muestra claramente, por un lado, la conexión práctica de la investigación cualitativa y, por lo tanto, responde a las necesidades de elaboración, implicación y evaluación que plantean muchas de las políticas públicas puestas en marcha por las administraciones públicas. Pero este planteamiento al mismo tiempo se alinea con los enfoques cualitativos más militantes y reticentes a mantener una perspectiva científica y no valorativa de la ciencia social. El problema que esto comporta es que, tal como convincentemente argumenta Hammersley

(2008), este tipo de posiciones ponen en riesgo la credibilidad de los hallazgos de las investigaciones cualitativas y, a la larga, su capacidad de influir en el entorno con su mejor conocimiento de la realidad.

12) **El último módulo, el duodécimo**, contiene dos anexos. El primero explica las características específicas del **informe de investigación cualitativo** en comparación con el informe de investigación cuantitativo. En vez de tener una estructura cerrada, estandarizada y pretendidamente neutra, el informe cualitativo es más libre y creativo, pero también tiene unos mínimos formales exigibles. Los consejos de este anexo tienen que ser tenidos en cuenta por todos aquellos estudiantes que deseen hacer su trabajo final de grado utilizando una metodología cualitativa.

Finalmente, el segundo anejo introduce el **tratamiento informático de los datos cualitativos**. Los desarrollos en los últimos años de este tipo de herramientas han supuesto una auténtica revolución en los estudios cualitativos – paralelo al impulso a la investigación cuantitativa que tuvieron el desarrollo de las potencialidades computacionales a mediados del siglo pasado–, puesto que permiten gestionar y documentar de forma mucho más fina y sistemática las evidencias sobre las que se basan las inferencias del trabajo cualitativo, de forma que se están convirtiendo en un nuevo estándar para la elaboración de investigación cualitativa.

Bibliografía

- Andrew, S. A.; Feiock, R. C. (2007). «Methods of Network Analysis». En: G. J. Miller; K. Yang (eds.). *Handbook of Research Methods in Public Administration* (2.ª ed., pp. 765-786). Boca Ratón / Londres / Nueva York: CRC Press.
- Bray, Z. (2008). «Ethnographic Approaches». En: D. Della Porta; M. Keating (eds.). *Approaches and Methodologies in the Social Sciences: A Pluralist Perspective* (pp. 296-315). Cambridge, UK / Nueva York: Cambridge University Press.
- Brower, R. S.; Jeong, H. S. (2007). «Grounded Analysis: Going Beyond Description to Derive Theory from Qualitative Data». En: G. J. Miller; K. Yang (eds.). *Handbook of Research Methods in Public Administration* (2.ª ed., pp. 823-839). Boca Ratón / Londres / Nueva York: CRC Press.
- Denzin, N. K.; Giardina, M. D. (2016). *Qualitative Inquiry and the Conservative Challenge*. Londres / Nueva York: Routledge.
- Frederickson, H. G.; Smith, K. B. (2003). *The Public Administration Theory Primer*. Boulder / Oxford: Westview Press.
- Gabrielian, V.; Yang, K.; Spice, S. (2007). «Qualitative Research Methods». En: G. J. Miller; K. Yang (eds.). *Handbook of Research Methods in Public Administration* (2.ª ed., pp. 141-168). Boca Ratón / Londres / Nueva York: CRC Press.
- Hammersley, M. (2008). *Questioning qualitative inquiry: critical essays*. Los Ángeles: SAGE Publications Ltd.
- Jonker, J.; Pennink, B. J. W. (2010). *The Essence of Research Methodology: A Concise Guide for Master and PhD Students in Management Science*. Springer.
- Lowery, D.; Evans, K. G. (2004). «The Iron Cage of Methodology: The Vicious Circle of Means Limiting Ends Limiting Means...». *Administration & Society* (vol. 3, núm. 36, pp. 306-327).
- Miles, M. B.; Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Nesbit, R.; Moulton, S.; Robinson, S.; Smith, C.; DeHart-Davis, L.; Feeney, M. K.; Gazley, B.; Hou, Y. (2011). «Wrestling with Intellectual Diversity in Public Administration: Avoiding Disconnectedness and Fragmentation while Seeking Rigor, Depth, and Relevance». *Journal of Public Administration Research and Theory* (núm. 21, supl. 1, i13-i28). <<https://doi.org/10.1093/jopart/muq062>>
- Rainey, H. G. (1994). «On Paradigms, Progress, and Prospects for Public Management». *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART* (vol. 1, núm. 4, pp. 41-48).
- Ridder, H.-G.; Hoon, C.; McCandless, A. (2009). «The Theoretical Contribution of Case Study Research to the Field of Strategy and Management». En: D. J. Ketchen; D. D. Bergh (eds.). *Research Methodology in Strategy and Management* (vol. 5, pp. 137-175). Bingley, UK: Elsevier.
- Rihoux, B.; Grimm, H. (2006). *Innovative Comparative Methods for Policy Analysis: Beyond the Quantitative-Qualitative Divide*. Nueva York: Springer.
- Tharenou, P.; Donohue, R.; Cooper, B. (2007). *Management Research Methods*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Toerien, M. (2013). «Conversations and Conversation Analysis». En: U. Flick (ed.). *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis* (pp. 327-340). Los Ángeles: SAGE.
- Willman, P. (2014). *Understanding Management: The Social Science Foundations*. Oxford: Oxford University Press.
- Yang, K.; Zhang, Y.; Holzer, M. (2007). «Dealing with Multiple Paradigms in Public Administration Research». En: G. J. Miller; K. Yang (eds.). *Handbook of Research Methods in Public Administration* (2.ª ed., pp. 25-43). Boca Ratón / Londres / Nueva York: CRC Press.
- Yeager, S. J. (1989). «Classic Methods in Public Administration Research». En: W. B. Hildreth; G. J. Miller; J. Rabin (eds.). *Handbook of Public Administration* (pp. 683-794). Nueva York: Marcel Dekker.
- Yin, R. K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

