

## Métodos de recolección para enfoques cualitativos

Maricruz Corrales Mora  
Universidad Estatal a Distancia  
Costa Rica

En esta sección, se describirán brevemente algunos métodos de recolección informativa que, una amplia gama de metodologías investigativas de enfoque cualitativo emplean, para la recolección de datos o para el proceso de análisis.

Sirva el inventario para introducirles en algunos de estos recursos, con la advertencia de que la lista no es exhaustiva y que además, en el mercado y por Internet, existe bastante literatura dedicada al fin de describir, en mayor detalle, las diferentes técnicas y métodos de investigación.

Como el nombre de la sección lo indica, este conjunto de recursos metodológicos tiene en común el uso de datos que solo pueden ser manejados en términos de análisis del discurso, para llegar a algún tipo de relación, interpretación, síntesis o categorización; de ahí, la condición explícita de cualitativo, para hacer la diferencia con otros datos que pueden cuantificarse y luego realizar cálculos estadísticos sobre ellos.

Entre las múltiples fuentes de métodos y técnicas para la recolección de los datos, impresas y digitales accesibles por Internet, les presento estas ligas que también puede ayudarles a conocer o revisar este tema.

<http://www.monografias.com/trabajos16/recoleccion-datos/recoleccion-datos.shtml>

Presenta una descripción básica de más de una técnica orientada para recolección de datos cualitativos.

[http://www.nsf.gov/pubs/1997/nsf97153/chap\\_3.htm](http://www.nsf.gov/pubs/1997/nsf97153/chap_3.htm)

En inglés, hay otras opciones más detalladas sobre técnicas comunes de emplear en este tipo de recolección de datos.

Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, España: Paidós Básica. (Hay ediciones más recientes y revisadas en el mercado, que pueden buscar).

En las siguientes secciones, se les brinda una síntesis de los métodos más ampliamente usados en investigación cualitativa, a modo de referencia básica.

## 1. La recolección de los datos por observaciones



Dentro de lo que concierne a la mayoría de investigaciones cualitativas y por el grado de **confiabilidad** e **importancia** que puede tener cada fuente como **evidencia**, éstas se pueden clasificar en el siguiente orden:

- Observaciones directas en el espacio y contexto del grupo sociocultural seleccionado.
- Entrevistas a personas claves del grupo.
- Análisis documental referente a situaciones y registro comprensivo de expresiones, lenguaje y/o recursos empleados por el grupo, visto desde diferentes facetas o aspectos.

Para cada una de estas fuentes informativas es vital contar con las **autorizaciones** correspondientes, en caso de tratarse de organizaciones, programas, círculos sociales o culturales más cerrados que otros espacios abiertos, en los cuales la consulta y la recolección de datos e información pueden hacerse. Estas autorizaciones forman parte de una **estrategia formal de acceso a los informantes**, que debe ser parte del plan metodológico de la investigación.

Además, la realización de estas actividades propias de la recolección informativa, no se hace de manera improvisada; al contrario: guiadas y calendarizadas en un plan bien organizado de observaciones. Dicho plan debe ser elaborado a partir de las preguntas centrales de la investigación, que a su vez se fortalecerán con los aspectos destacables provenientes de las observaciones (o de aquellos que se haya previsto de interés como categorías temáticas de análisis).

### Caso particular: Observaciones participativas

El trabajo de campo u observaciones participativas (intrusivas) devienen del desarrollo de la Antropología y de la Sociología.

Deben desarrollarse de manera tal que se convierta en un ejercicio sistematizado al que se le debe poner especial cuidado por los niveles de subjetividad que “acechan” al proceso. Por sistematizado se entenderá que

además de realizarlas, quien investiga debe llevar registro de ellas, prácticamente a diario, para que así no se pierdan los detalles interpretativos que en el momento surgen y luego son más difíciles de recordar o registrar con detalle. Es así como se convierte en una de las técnicas quizás más demandantes. Si se quiere ver, es como una especie de “desdoblamiento” de la persona que investiga: es el objeto y sujeto de la acción. Anguera (1997) deja claro el hecho de que en este reto, tampoco el momento oportuno de alguna situación debe sacrificarse por realizar el registro correspondiente. Por eso hay que saber medir las ocasiones, oportunidades, los recursos disponibles y el tiempo para dejar el registro oportuno.

Por otra parte, dada la cercanía y aprehensión de las circunstancias y cotidianidad que se alcanzan, conforme pasa el tiempo y los investigadores estrechan lazos con los miembros del grupo y con sus ideas o interpretaciones del mundo y de los demás, se hace algunas veces difícil volver a encontrar la distancia objetiva para revisar lo que sucede y no solo lo que se experimenta. De hecho, es común encontrar que los propios investigadores, en su afán de comprender mejor la realidad de ese grupo social, asuman roles, compromisos o determinados *status*.

Nótese que lo anterior puede implicar un esfuerzo personal de preparación (en lenguaje, costumbres) para llegar a ser prontamente aceptado(a) en el grupo. Pero también, existen otros “peligros”: como el que una vez que pasan los primeros momentos en esa “curva de aprendizaje”, en la que todo parece novedoso y hasta retador para quienes investigan, el trabajo de campo tiende a verse o se hace monótono, ya que alcanza niveles de cotidianidad, en los que muchas veces se satura la capacidad de revisión y registro de lo que se hace como investigador (e intruso).

Una técnica para superar la cercanía o el involucramiento desmedido (que es natural suceda en los seres humanos), es tomar un distanciamiento, para que desde la ausencia (de ese campo cultural), se recupere o mejore la perspectiva y se revisen notas o registros electrónicos propios y de otros colegas.

Lo que sí debe estar siempre claro, tanto para quien investiga como para el grupo, es que este tipo de relación e intervención tiene un plazo fijo, y llegará algún momento a su término: la investigación concluye y además, debe rendirse informe de los resultados.

Es importante, no dejar de lado, la finalidad que tiene toda observación participante: obtener las definiciones y constructos que organizan el mundo de ese grupo sociocultural. Por eso, no solo interesa observarlos en lo que hacen, sino también en recoger de ellos relatos, anécdotas y mitos, para empezar a comprender cuáles son los temas que más les interesan y cohesionan. A la vez, con la observación, los investigadores pueden dar cuenta o verificar si lo que dicen, hablan o creen (o quien investiga cree), es lo que hacen.

En términos generales, la observación permite niveles diferentes de descripción del grupo y ambiente cultural. No es del todo valorativa, ya que muchas veces ésta surge de la segunda etapa o nivel de recolección de los datos: las entrevistas.

Valga la aclaración en este momento, de reconocer que es imposible registrar todo lo que acontece en un grupo, más siendo la persona, uno o una más de ese grupo.

Lo importante es siempre rescatar lo que es más relevante para el tema seleccionado de interés de la investigación. El proceso de socialización que se demuestre como investigador o investigadora, igualmente se deberá orientar bajo esa perspectiva.

Una revisión detallada y guiada para realizar observaciones en las ciencias humanas es la producción de M. T. Anguera (1997), *Metodología de la observación en las ciencias humanas*, del que se tiene un volumen en la Biblioteca central de la UNED.

## 2. Entrevistas

Las entrevistas, para este tipo de investigación así como para muchas de las investigaciones cualitativas, deben tener un **propósito específico**, de manera que necesitan estar bien estructuradas y planificadas, aun cuando lo óptimo es realizarlas a modo de conversación con el interlocutor(a) o el grupo, con el fin de que ya sea el primero, ya sea el segundo, se sientan a gusto relatando pormenores. Lo anterior, para que el investigador(a) conozca el **contexto**; los **aspectos interpersonales, culturales y sociales**; así como los **sujetos** insertos en él. De este modo, el investigador(a) puede ser



capaz de iniciar un proceso de interpretación sobre lo que le expresan, verificar situaciones específicas observadas y de emplear términos y expresiones que son propias del contexto cultural (tales posibilidades serán cruciales más adelante para la elaboración del informe escrito).

Especial atención habrá que tomar sobre los términos que pueden tener otro sentido o significado para los entrevistados. Lo que sea necesario aclarar, se hace de inmediato, para así evitar confusiones innecesarias. Esto gracias a la interrelación que debe haberse hecho, así como por la actividad analítica que se está siguiendo con este recurso de recolección informativa.

Así mismo, es crucial practicar solo el **proceso de denotación** y no de connotación sobre lo descrito en todo registro de entrevista efectuada. La **connotación** (interpretación analítica) se dejará para los diarios de investigación o registros y por supuesto, para la etapa de análisis y categorización de los temas que surjan como claves.

Al proceso denotativo contribuyen los avances tecnológicos actuales - de información y comunicación -, pues mucha de la fidelidad informativa se logra gracias a la grabación en medios electrónicos de lo acontecido que después se puede llevar a un registro escrito (texto). Esto no implica, necesariamente, que todos los registros informativos de la investigación recaigan sobre dichos dispositivos y técnicas, ya que algún accidente en su operación o suministro de energía pueden malograr la protección de la información. Para ello, deben preverse respaldos, otros suministros de fuente eléctrica y el propio respaldo de las notas que todo investigador(a) lleva consigo, sean de forma manual o digital.

A su vez, las entrevistas pueden presentarse bajo diferentes tipos: entrevistas uno-a-uno, uno-a-varios, encuestas y relatos de historias personales. Lo importante con ellas es rescatar la información que resuelve los vacíos o dudas en lo observado, las respuestas a preguntas que pueden dar una mejor idea del tipo y extensión de la información que puede saber la persona informante, o las respuestas a las preguntas que tratan sobre temas controversiales del grupo, o aprovechar el proceso para introducir especulaciones o proposiciones en el grupo y ver reacciones.

Como todo proceso de entrevista, es necesario recordar que quien la hace debe ser quien menos hable durante la sesión, porque lo importante es

aprovechar al máximo la ocasión, conocimiento y tiempo dispuesto por la persona entrevistada.

Para finalizar, ninguna entrevista se realiza sin contar previamente con una organización previa y secuencia de temas o cuidados que deben tomarse para conducirla con buen éxito. Para eso, es recomendable al inicio de la entrevista comunicar qué fines se persigue para orientar mejor así a la persona entrevistada. Con ello se busca no solo la eficiencia de los recursos, sino la precisión. De igual forma, si por el tratamiento del tema hubiera cambios de enfoque, habrá que también explicar los nuevos fines que se estarían persiguiendo, para que así la persona pueda adaptar su pensamiento y recuerdos.

### 3. Protocolos de observaciones y entrevistas



Un **protocolo** es un plan escrito y detallado de un experimento científico, un ensayo clínico o una actuación médica (Diccionario de la Real Academia Española).

De este modo, para formalizar los procesos de recolección de datos e información, cumplir con los principios de rigurosidad y contemplar aspectos integradores y comunes para cada miembro de una investigación, se asume esta táctica de procedimiento o “regla establecida”.

Así, se deben acordar **protocolos para las observaciones**, para las **entrevistas** o para el **registro documental o de artefactos (instrumentos culturales)**, los cuales deberán ser seguidos por todas las personas implicadas en la investigación.

El acatamiento de ellos en un proceso investigativo se transforma en garante de cumplimiento de ciertos estándares de procedimiento, afinidad a determinados principios éticos y métodos específicos de registro y de evaluación o revisión de las evidencias.

En los siguientes párrafos se da una lista de consideraciones propias de un **protocolo básico** para la realización de observaciones y entrevistas en una investigación científica. Estas indicaciones elementales pueden categorizarse en grupos de aspectos, según interese hacerlo con mayor detalle.

## En las observaciones participativas

Por ser las observaciones procesos sistemáticos de acciones, actividades o procesos relacionados con los sujetos y situaciones socioculturales propias del grupo, éstas determinan el “ahora”, las definiciones de la realidad y de los constructos que organizan la cohesión de grupo. Por ello, debe procurarse seguir lo siguiente:

- Indagar y/o inspeccionar sobre las condiciones favorables o no para realizar las observaciones con los sujetos del grupo seleccionado. En espacios cerrados (física o socialmente) se requiere contar con la autorización necesaria que permita observar “la vida” que viven y recrean.
- Coordinar con los responsables de espacios cerrados el proceso de observación según se pueda negociar durante un período preciso o impreciso, y presentar previamente un resumen de los fines investigativos.
- Establecer un calendario del tiempo en que estarán departiendo ese espacio cultural.
- Hacer uso de equipo digital, lo menos visible posible, de manera que no intimide a los sujetos del grupo, ni tampoco se elimine la naturalidad propia de ese espacio cultural.
- Registrar una síntesis lo más cercana posible al registro digital de lo observado, para que no se pierdan detalles o situaciones que puedan ser claves en la investigación. Si existiera un atraso en ella (la síntesis), es recomendable que quede visible la fecha, quién realiza la observación, los sujetos que participaron, lo que hacían, el lugar y la hora en que se llevó a cabo.
- Cubrir en las observaciones planeadas los planos de lo contextual o ambiental, lo personal o de los participantes, las actividades e interacciones que se dan, descubrir frecuencias y duraciones usuales y distintas, según lo que se esté dando, para luego llegar a detalles sutiles de interés para la investigación.
- Algunas veces, para cada formato de registro de observaciones, pueden llevarse distintas sistematizaciones, debido a la forma particular de capturar la realidad. Técnicamente, deben respetarse (no es lo mismo registrar un audio que un video, una secuencia de fotografías o los apuntes en una libreta).
- Los investigadores deben tomarse a modo de aprendices de lo que acontece en el grupo cultural seleccionado, para que así sepan aprender a socializarse al seno del grupo, y se facilite dicha tarea de aprendizaje.

## En las entrevistas

Las entrevistas en una investigación son la manera de obtener el recuento de historias, el estado actual y las perspectivas de los sujetos que son parte del grupo seleccionado.

Se realizan por lo general a personas que se identifican como claves en el seno del grupo para un tema en especial por explorar o analizar en la investigación. Se acude a ellas, luego de contar con al menos un tiempo de realizar observaciones participativas, porque contribuyen a llenar vacíos o evacuar dudas que surgen de esas observaciones. Es decir, estas personas tienen datos que son inaccesibles para los investigadores y se toma en cuenta su buena disposición para contribuir de esa manera con la investigación.

En las entrevistas interesa guardar y respetar lo siguiente:

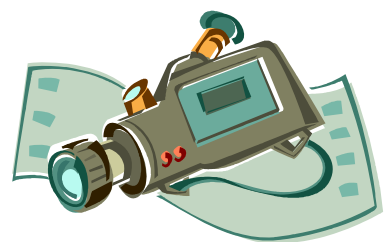
- Indagar sobre las condiciones posibles para realizar entrevistas a personas claves del grupo, según tema de análisis investigativo. Si se requiere obtener permiso, es preciso solicitarlo por escrito y esperar a recibir respuesta de aceptación, solo entonces se podrá coordinar el día, la hora y el lugar más apropiados para realizar la entrevista en el tiempo acordado.
- Emplear dispositivos electrónicos para registrar la entrevista, solo en caso de haber solicitado permiso a la persona entrevistada para su empleo. Es fundamental respetar la decisión que esta tome al respecto.
- Explicar, antes de iniciar con la entrevista, la investigación que se está realizando, los objetivos y alcances previstos, más la razón por la cual se hace la entrevista.
- Ocuparse de hallar formas amenas de “desbloquear” psicológicamente los temores o *stress* normales de un proceso interrogatorio y buscar elementos de empatía con quien se entreviste, para facilitar la comunicación.
- Iniciar con las preguntas más generales, con las que, poco a poco se pueda llegar a las más específicas.
- Comprometerse con salvaguardar la identidad del informante a la persona que se entrevista.
- Comprometerse a enviar una copia del registro escrito de la entrevista a la persona entrevistada para corroborar la fidelidad de ésta y darle la libertad de realizar los cambios que considere pertinentes.



- Solicitar siempre una expresión escrita de conformidad o disconformidad de lo registrado en la entrevista, una vez que el o los sujetos hayan revisado el registro de ésta.
- Emitir recibo si hubiera pago de por medio por la entrevista y realizar el pago debido.
- Realizar síntesis temática de cada entrevista para un análisis posterior y búsqueda de coincidencias en los temas tratados o perspectivas para el caso con diferentes entrevistas o bien, en caso contrario, verificar la información inconsistente entre entrevistados en un segundo intento.
- Codificar cada informante y entrevista realizada dentro de un único sistema de registro de recolección de datos e información de la investigación, para que sea a partir de este mecanismo que se expresen y referencien las fuentes.
- Proteger con varios mecanismos de respaldo la información recolectada, de manera que sea del conocimiento de todo el grupo investigador.
- Tanto el inicio como el final de cada entrevista deben concluirse bajo un ambiente positivo y de confianza mutua. Siempre es necesario agradecer la oportunidad de acceso a la información brindada y el tiempo dedicado para ofrecerla. En caso contrario, es indispensable emitir una explicación razonada de qué afectó la entrevista dentro de los registros de la investigación.

#### 4. Respaldo audiovisual de los hechos

Con el ingreso de diferentes tecnologías de respaldo histórico, no solo los documentos se pueden digitalizar, sino también, gran parte de las conversaciones: ya fuera por grabación del sonido, reproducción de la visión de quien investigaba con imágenes fijas de fotografía y grabación de video.



Ahora se sabe que no solo basta una cámara, sino ojalá que haya más de una disponible dentro del equipo de investigación, para luego, al seno del grupo, se puedan dar “puestas en común”, y así conocer las perspectivas audiovisuales de los acontecimientos y las interpretativas de cada investigador(a).

Como la presencia de estos recursos tecnológicos no es todavía una situación natural dentro de un ambiente social (a pesar de las cámaras de circuito cerrado que ya se encuentran instaladas en más de una edificación o lugares públicos y la invasión de los celulares con sus cámaras en la vida cotidiana), quien investiga debe además velar por la validez externa y los principios éticos aplicados en la investigación. Esto es, los respaldos audiovisuales de los hechos deben ser precedidos por una autorización expresa de quienes vayan a ser registrados. Lo anterior no tiene porqué ser al detalle, sino solo en términos generales, de manera que se permita la posibilidad de acceso igualmente a las grabaciones para su revisión y publicación, así como ejercer el derecho a eliminar lo que las personas consideren necesario.

Otro aspecto importante en este tipo de registro electrónico es la consideración de salvaguardar la identidad de los informantes.

Si es para uso exclusivo de análisis del equipo de investigación, las identidades se guardan con sigilo profesional. Pero si se pretende luego divulgar tales registros, deberá hacerse uso de ciertos mecanismos de distorsión (de imagen o sonido o ambos) para evitar la identificación de quién es quién.

Cuando solo se tenían notas, el método más ampliamente utilizado fue la codificación de los informantes, de manera que, inclusive muchas veces, algunos del equipo investigador ni siquiera sabían identificar las fuentes, sino que los informantes eran tratados bajo un código o pseudónimo. Tales cuidados y sigilos pueden siempre aplicarse aún con recursos digitales.

Por otra parte, si es una investigación individual o una grupal, la colección de videos de respaldo de las observaciones y demás procesos de recolección de datos, deben ser meticulosamente registrados, indicando de manera impresa y dentro de las grabaciones, el día, la hora, el lugar, tema o categoría de análisis y los informantes o tipo de informante (pseudónimos o codificación).

El almacenamiento es igualmente vital para el respaldo de la investigación, ya que deben acatarse las instrucciones para proteger la nitidez y calidad de los materiales en los que se ha grabado. Hacer este proceso de manera ordenada y transparente, redundará en la facilidad de acceso posterior a cualquier suceso que se haya grabado.

Actualmente, con la facilidad de aplicaciones que permiten la edición y montaje de sonido y videos, se hace posible que este tipo de respaldo igualmente sirva

para demostración y divulgación del proceso investigativo o que se haga uso de aplicaciones de Internet, que hasta permiten subir videos para que especialistas o investigadores de otras latitudes puedan compartir opiniones y conocimientos con el equipo de investigación o investigador(a), en sus etapas de análisis e interpretación.

## 5. Triangulación del proceso investigativo

Si bien el término de triangulación surgió en ámbitos marítimos, lo que se conoce actualmente como **triangulación metodológica** no deja de ser un instrumento que orienta a los investigadores, desde diferentes puntos de referencia (o fuentes), hacia esa posición desconocida en que se convierte el resultado de una investigación científica.

Esa credibilidad se da por la **contrastación informativa** en el uso de múltiples y diferentes fuentes de información (en el tiempo, espacio y personas), de métodos para la recolección informativa (observaciones, entrevistas, videos, fotografías, instrumentos y documentos), de los investigadores (preferiblemente un grupo de investigadores) y de las teorías integradas o comparadas (múltiples perspectivas de análisis) que se realicen como ejecución del proceso investigativo.

Es decir, la triangulación puede tomar varias formas. Lo esencial es que al menos se corrobore más de una fuente, para cada uno de los aspectos que caracteriza al grupo seleccionado de la investigación; y que las fuentes sean de primer grado o directas; lo más cercanas a los actores principales, sitios o en los tiempos específicos, para no recibir información indirecta o posiblemente “sesgada” por otros(as).

Lo anterior igualmente puede hacerse en términos teóricos, para lo que corresponde a la **revisión conceptual** y **estado actual del conocimiento** sobre aspectos o visiones culturales. Obviamente, aportando autores y teorías que sean congruentes de integrar o comparar.

Entre mayor convergencia se logren en estos procesos de triangulación, la investigación se evalúa positivamente y por consiguiente, se hacen más creíbles las afirmaciones que sobre éste se ofrezcan, como resultado de la síntesis

analítica. Por supuesto, con lo anterior se puede prever una exigencia alta de verificación, búsqueda y acceso informativo.

Para finalizar, una interesante forma de alcanzar niveles de triangulación y credibilidad es **invitar a expertos o consultores externos** a la investigación, pero concedores o autoridades en los temas tratados dentro del seno del grupo, a revisar los análisis de materiales, discusiones, vivencias y modelos emergentes potenciales y a escuchar las ideas e intereses de quien investiga. Es ubicar a estos especialistas en una posición de “abogados del diablo” para conocer sus criterios y explicaciones alternativas, al respecto. Esta invitación debería realizarse en una sesión especial y cuando la investigación esté en un avance intermedio o por finalizar; preferiblemente.

## Referencias

Anguera, M. T. (1997). *Metodología de la observación en las ciencias humanas*. 6ª. Ed. Madrid, España: Cátedra, S. A.

Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, España: Paidós Básica.



**Reconocimiento, No comercial,  
No derivados**

### Referencia del documento:

Corrales, M. (2010). Métodos varios de recolección de información cualitativa. En *Metodologías de Investigación Cualitativa* [Investigación etnográfica] del Portal Investiga.uned.ac.cr. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.