

Observar, escuchar y comprender
sobre la tradición cualitativa en la investigación social

María Luisa Tarrés
Coordinadora

Biblioteca Daniel Costo Villegas
EL COLEGIO DE MEXICO, A. C.



C EL COLEGIO
M DE MEXICO

OE/300.72
06/141

300.72

O141 Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social / María Luisa Tarrés, coordinadora. -- Primera edición.-- México : El Colegio de México : FLACSO México, 2013. 368 páginas; 23 cm

ISBN 978-607-462-558-5 (El Colegio de México)

Investigación Social 2. Investigación Cualitativa 3. Ciencias Sociales – Método Cualitativo 4. Investigación Social -- Metodología I. Tarrés, María Luisa, coordinadora

Primera edición: noviembre de 2013

D.R. © 2013, El Colegio de México, A.C.

Camino al Ajusco 20, Pedregal de Santa Teresa, 10740 México, D.F.
<www.colmex.mx>

D.R. © 2013, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Sede México,
Carretera al Ajusco 377, Héroes de Padierna, Tlalpan, 14200 México, D.F.
<www.flacso.edu.mx>; <public@flacso.edu.mx>

ISBN 978-607-462-558-5 (El Colegio de México)
ISBN 978-607-9275-25-9 (Flacso México)

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos de acuerdo con las normas editoriales de El Colegio de México y la Flacso México.

Queda prohibida la reproducción parcial o total, directa o indirecta del contenido de la presente obra, sin contar previamente con la autorización por escrito de los editores, en términos de la Ley Federal del Derecho de Autor y, en su caso, de los tratados internacionales aplicables.

Impreso y hecho en México. *Printed and made in Mexico.*



140916/001

Índice general

Presentación	
<i>María Luisa Tarrés</i>	9
Prólogo.....	13
Sobre el contenido de este libro	19
Bibliografía	34
Lo cualitativo como tradición	
<i>María Luisa Tarrés</i>	37
El debate sobre los métodos como expresión de las controversias entre tradiciones	41
El paradigma positivo y la contribución de Durkheim	44
Las tradiciones “interpretativas” y el legado de Max Weber	47
El legado de Max Weber (1864-1920)	49
A manera de conclusión.....	55
Bibliografía	58
Primera parte	
Los procedimientos básicos de recolección como técnica y método	
Un acto metodológico básico de la investigación social:	
la entrevista cualitativa	
<i>Fortino Vela Peón</i>	63
La entrevista cualitativa: una puerta de entrada a la realidad social ...	64
Principales tipos de entrevistas.....	68
Los elementos principales que componen la entrevista cualitativa ...	80
Conclusiones.....	87
Bibliografía	88

La observación participante como escenario y configuración de la diversidad de significados	
<i>Rolando Sánchez Serrano</i>	93
Aspectos teóricos de la observación participante	94
Características de la observación participante	97
Perspectiva teórica, objetivos del estudio y la técnica	99
La interacción social	100
La observación participante y sus etapas	102
El problema de validez y confiabilidad	113
La reflexión teórica	116
Bibliografía	122

Segunda parte

Desde los individuos a lo social

Biografía: proceso y nudos teórico-metodológicos	
<i>Ramón R. Reséndiz García</i>	127
Construyendo una biografía: una guía básica	129
Biografía: procedimiento, problemas y estrategias	130
Planificación de la entrevista biográfica	136
El periodo de entrevista	138
Biografía: registro, transcripción y elaboración	140
Análisis e interpretación	140
Presentación y publicación de relatos biográficos	143
La biografía: usos y exigencias	145
Lo biográfico: algunos nudos teórico-metodológicos	146
Lo micro y lo macrosocial	147
Opciones de generalización	152
Validez	152
Conclusiones	154
Bibliografía	156

Lo biográfico en sociología. Entre la diversidad de contenidos y la necesidad de especificar conceptos

<i>Martha Luz Rojas Wiesner</i>	159
Introducción	159
Antecedentes y actualidad de lo biográfico	161
El resurgimiento de lo biográfico	167
Distinciones conceptuales	169

Conclusiones	179
Bibliografía	179

Tercera parte

La búsqueda de lo colectivo: intervención en grupos

Para que el sujeto tenga la palabra: presentación y transformación de la técnica de grupo de discusión desde la perspectiva de Jesús Ibáñez	
<i>Geysler Margel</i>	187
La técnica: grupo de discusión	189
Hacia un paradigma complejo	198
A modo de conclusión: algunos comentarios	204
Bibliografía	206

Buscando al actor. La intervención sociológica

<i>Velia Cecilia Bobes León</i>	209
Siguiendo el hilo de Ariadna (fundamentos teóricos)	211
La intervención: un método peculiar	216
Validación y aplicabilidad	222
Un comentario final	226
Bibliografía	227

Cuarta parte

Dos métodos que traspasan fronteras

El método de los estudios de caso

<i>Hans Gundermann Kröll</i>	231
El contexto histórico de los estudios de caso	232
¿Qué es un "caso"?	233
¿Qué son los estudios de caso?	235
El alcance de los estudios de caso	237
Modalidades de uso de los estudios de caso con fines de desarrollo teórico	239
Cualitativo, cuantitativo y estudios de caso	241
Confiabilidad y validez en los estudios de caso	242
Selección y representatividad en los estudios de caso	246
El tema de la generalización	247
El diseño de los estudios de caso	248
La secuencia de investigación en los estudios de caso	252

Conclusiones.....	258
Bibliografía	262
Un acercamiento al método tipológico en sociología	
<i>M. Laura Velasco Ortiz</i>	265
El plan de este ensayo.....	268
De la clasificación a la construcción teórica	271
El tipo ideal weberiano	273
Acerca de la confiabilidad	276
Acerca de la validez.....	277
La ética protestante y el espíritu del capitalismo	279
El tipo construido.....	282
Acerca de la confiabilidad	286
Acerca de la validez.....	287
Los influyentes locales y cosmopolitas.....	287
Algunas conclusiones.....	292
Bibliografía	295

Quinta parte

Las aplicaciones de una tradición: lo cualitativo como espacios de ideas

La representación social. Teoría, método y técnica	
<i>Jorge Peña Zepeda y Osmar Gonzales</i>	299
Primeras definiciones.....	299
Historia del concepto en ciencias sociales.....	301
Primera parte: el fenómeno de la representación social y su estudio..	303
Segunda parte: la diáspora de la representación social	308
Tercera parte: relación de las posturas teórico-conceptuales con las herramientas y técnicas de investigación	322
Conclusiones. El estudio de la representación social.....	333
Bibliografía	335
Innovación metodológica en una época de ruptura. Apuntes para su comprensión	
<i>Jorge Ramírez Plascencia</i>	339
Las raíces filosóficas	342
Las orientaciones teórico-metodológicas	351
Balance general: certezas y nuevas perplejidades	358
Comentarios finales	362
Bibliografía	364

Presentación

Los métodos cualitativos han adquirido en las últimas décadas una gran aceptación entre los científicos sociales latinoamericanos. No sólo constituyen una herramienta básica de la investigación social, sino que han tenido un impacto creciente en áreas disciplinarias consideradas ajenas a este tipo de perspectivas científicas, como son, entre otros, los estudios de mercado, el análisis organizacional, la evaluación de proyectos sociales, el diagnóstico de políticas y los sondeos de opinión pública o los problemas demográficos.

El actual interés que despiertan estas metodologías está relacionado sobre todo con el desarrollo de la crisis de paradigmas que han experimentado recientemente las ciencias sociales. Los abrumadores cambios sociales, políticos, económicos y culturales que han impactado a la región en las últimas cuatro décadas desbordaron los marcos teórico-metodológicos que ordenaban el trabajo de los científicos sociales, con lo que obstaculizaron en forma drástica las ya de por sí limitadas capacidades explicativas de la investigación social.

La crisis puso en evidencia que tanto el estructural funcionalismo como el marxismo presentan limitaciones para dar cuenta de la realidad social de nuestra región. Ambos enfoques son de algún modo herederos de la tradición positivista del siglo XIX, pues comparten una creencia básica que subyace en las posiciones positivistas: la idea de que los fenómenos sociales son regidos por leyes universales que el científico social debe tratar de descubrir.

El marxismo y el funcionalismo diferían en cuanto a la estructura legaliforme que, según cada una de estas corrientes, explicaba mejor la

- Taylor, Steven J. y Robert Bogdan (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods*, Nueva York, John Wiley & Sons.
- Taylor, Steven J. y Robert Bogdan (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*, Paidós Básica, 37, México, Paidós, 343 pp.
- Turner, Barry A. (1981). "Some Practical Aspects of Qualitative Data Analysis: One Way of Organising the Cognitive Process Associated with the Generation of Grounded Theory", *Qualitative and Quantitative*, núm. 15, pp. 225-247.
- Wittenborn, J.R. (1977). "Valoración de la personalidad", en David Sills (comp.), *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*, t. 5, Madrid, Aguilar, pp. 276-283.
- Zimmerman, Margot et al. (1990). "Assessing the Acceptability of NOR-PLANT Implants in Four Countries: Findings from Focus Group Research", *Studies in Family Planning*, vol. 21, núm. 2, pp. 92-103.

La observación participante como escenario y configuración de la diversidad de significados

Rolando Sánchez Serrano*

El reconocimiento de lo común en la trama societal nos hace valorar su espacio natural: la comunidad, la multitud, ser-conjunto, la vida colectiva desordenada y abigarrada, que es la metáfora por excelencia de la complejidad a la cual se enfrenta el sociólogo.

MICHEL MAFFESOLI

Este trabajo versa sobre algunos aspectos centrales de la investigación que recopila información mediante la observación participante. Es decir, trata acerca de los elementos teórico-metodológicos que deben considerarse en la observación participante y los problemas que implica. La observación participante no es una tarea fácil, puesto que significa efectuar una labor detallada, minuciosa y disciplinada, para lograr una comprensión adecuada de los fenómenos sociales y de sus significados.

El documento se divide en cuatro apartados. En el primer apartado se exponen algunos aspectos teórico-epistemológicos que implica la observación participante, en términos de la construcción del conocimiento sobre la realidad social; el segundo versa sobre las relaciones teóricas y lógicas entre los propósitos del estudio y la pertinencia de los métodos y técnicas de recopilación de datos; en el tercero se desarrollan las diferentes etapas que comprende el proceso de observación participante. El

* Doctor, Centro de Estudios Sociológicos, El Colegio de México; profesor-investigador, Universidad Mayor de San Andrés, y Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios, La Paz, Bolivia.

cuarto apartado se destina a la discusión de los criterios de validez y confiabilidad que deben tomarse en cuenta en la observación participante, en términos de saturación teórica y triangulación; y por último, se muestran algunos elementos significativos de la aplicación de la observación participante en una investigación concreta, como la que aparece en el libro de *La sociedad de las esquinas* de William Whyte.

Este trabajo sólo muestra aquellos aspectos que se piensan como centrales y no se expone la diversidad de problemas que comprende la observación participante en cada una de sus etapas. En realidad, son criterios generales que pueden orientar una investigación mediante la observación participante, y no necesariamente "reglas", toda vez que cada investigación escribe su propia historia en términos de procedimientos metodológicos y reflexión teórica.

Aspectos teóricos de la observación participante

La construcción del conocimiento acerca de la realidad social es una tarea que implica la dilucidación de los supuestos subyacentes, metáforas y procedimientos metodológicos que sustentan la veracidad y relevancia de aquéllos. Los supuestos tienen que ver con las diversas formas de concepción de la sociedad; es decir, cómo se concibe a las personas y a la sociedad. Sin embargo, los dos marcos más generales para pensar la sociedad están vinculados con la macroestructura y la microdinámica; en el primer caso son las estructuras las que determinan la vida social de las personas, mientras que en el segundo son los individuos los que producen las estructuras a través de la interacción (Alexander y Giesen, 1994). La concepción macroestructural busca establecer un conocimiento global y encontrar algunas leyes generales del funcionamiento de la sociedad, donde el conocimiento debe dar cuenta de los procesos macro y no tanto de las situaciones particulares; en cambio, la concepción microestructural pretende construir el conocimiento desde la interacción cotidiana de los individuos, comprendiendo su complejidad y sus significados. Empero en la actualidad, la teoría social intenta vincular las dos concepciones, en la perspectiva de que los miembros de la sociedad participan en diversas dimensiones dentro de ese espacio que va entre lo micro y lo macro; es decir, los individuos actúan según sus propias mo-

tivaciones y en función a las estructuras existentes, reproducen y modifican las estructuras simultáneamente.¹

La opción teórico-metodológica muchas veces delimita el objeto de estudio, donde se busca identificar ciertos fenómenos sociales que resulten pertinentes para la aplicación de un determinado método, con el fin de garantizar su adecuación en el proceso de investigación. Pero no se trata de definir problemas de investigación en función de los métodos, sino de adecuar la metodología y las técnicas a los problemas tratados puesto que éstos definen un determinado procedimiento metodológico.

La producción del conocimiento está estrechamente vinculada al tipo de concepción que se tenga de la sociedad. Así, las investigaciones que privilegian los métodos cualitativos se hallan más relacionadas con las concepciones microsociales, donde el interés es conocer las interacciones sociales, sus significados y sentidos. La comprensión de los fenómenos sociales se pretende lograr mediante el uso de métodos cualitativos y uno de ellos es la observación participante, que permite dar cuenta de los fenómenos sociales a partir de la observación de contextos y situaciones en que se generan los procesos sociales.

Se puede aseverar, por otra parte, que la ciencia a fin de cuentas comienza con la observación; se trata de observar hechos, acontecimientos, estructuras, intersubjetividades, etcétera. La observación relaciona al observador y al actor. La distinción entre observador y actor se da en términos de posiciones y no de personas o especialidades inamovibles, toda vez que el investigador es una persona más dentro de la sociedad, que puede ser observador en determinadas circunstancias y ser observado en otras. La observación se puede hacer desde fuera o dentro del grupo social, es decir, puede ser exógena o endógena. Es exógena cuando el investigador es un extraño al contexto social estudiado y es endógena cuando el grupo es capaz de generar un sistema de auto-observación. Sin embargo, la observación participante es el modo más representativo de los procedimientos de la observación exógena (Gutiérrez y Delgado, 1995).

La contemplación sistemática y detenida del desarrollo de la vida social significa observar en lo que discurre la vida cotidiana por sí misma:

¹ Sobre las posibilidades de vínculo entre lo macro y lo micro, pueden verse K. Knorr Cetina y Aaron Cicourel (1981); Jeffrey Alexander (1997) y Jeffrey Alexander et al. (1994).

“Una actividad prácticamente ejercida por todas las personas y practicada casi ininterrumpidamente por cada una de ellas. Observamos a los demás y nos observamos a nosotros mismos. Observamos las conductas y las conversaciones, la participación y el retraimiento, la comunicación y el silencio de las personas” (Ruiz e Ispizúa, 1989: 79).

La observación participante (OP) permite recoger aquella información más numerosa, más directa, más rica, más profunda y más compleja. Con esto se pretende evitar en cierta medida la distorsión que se produce al aplicar instrumentos experimentales y de medición, los cuales no recogen información más allá de su propio diseño.

A diferencia de la observación vulgar y cotidiana, la OP se caracteriza por ser científica, comienza con la selección de un escenario en relación con un determinado tema de investigación. La observación y registro de datos se hace de manera sistemática, así como el procesamiento de la información y la interpretación de la misma. La distinción entre la observación informal y observación sistematizada, según criterios de control y de rigor científico, se puede ver en el siguiente esquema:

Tipo	Tácitas cotidianas	Cotidiana deliberada	Deliberada controlada	Altamente formal
	Observaciones vulgares	Observaciones específicas	Observaciones científicas	

Fuente: Ruiz e Ispizúa (1989: 83).

El esquema muestra que la observación formal se hace más sistemática en la medida en que se controla el proceso en términos de especificación de contextos, situaciones e individuos, lo que hace que las observaciones cotidianas se conviertan en observaciones controladas y científicas. La OP se caracteriza a su vez por el grado de control que el observador tiene sobre los fenómenos, al estructurar cuidadosamente las categorías de análisis e instrumentos de recopilación de datos, así como al controlar el grado de participación en el escenario y en la interacción social. Se trata de captar la complejidad del sujeto, como productor de sentidos, así como sus potencialidades de transformación, y no concebirlo sólo como simple reproductor de estructuras y sistemas.

La OP es predominantemente etnográfica. El investigador selecciona un escenario, que puede ser una organización, una institución pública o privada, una fábrica, una isla, una tribu o un pueblo, donde se intenta mirar desde dentro los fenómenos, tratando de integrar el punto de vista del “nativo”; en cambio la observación no participante es una mirada desde lo externo,² donde el investigador se comporta simplemente como visitante en el escenario, haciendo entrevistas y observación ocasional. Aquí, el riesgo de confundirse con el “nativo” es mínimo. El observador mantiene su libertad y distancia respecto a los sujetos de investigación (objeto de estudio).

La OP está estrechamente asociada a la práctica de investigación antropológica y a ciertas escuelas sociológicas.³ La antropología fue pionera en el desarrollo de la OP y la Escuela de Chicago, por su parte, orientó estudios sociológicos hacia barrios urbanos modernos. Las “reglas” de observación y los criterios de validez y confiabilidad fueron establecidos ante todo por la antropología cultural. La antropología desde sus inicios se preocupó por trascender la “distancia cultural” entre el observador y los observados, con el fin de comprender mejor la diversidad de elementos y significados culturales, mediante la comparación de distintos grupos observados.

Características de la observación participante

La OP se puede definir como “una observación interna o participante activa, en permanente «proceso lanzadera», que funciona como observación sistematizada natural de grupos reales o comunidades en su vida cotidiana, y que fundamentalmente emplea la estrategia empírica y las técnicas de registro cualitativas” (Gutiérrez y Delgado, 1995: 144).

Mediante la observación se pretende captar los significados de una cultura, el estilo de vida de una comunidad, la identidad de movimientos

² Así como hizo Alexis Tocqueville en su trabajo, *La democracia en América*, donde no pretendió ser un estadounidense.

³ La observación participante es desarrollada por un sujeto extraño que se introduce en otro contexto sociocultural, diferente al suyo, con el fin de comprender esa cultura ajena mediante la observación, lo cual supone que el investigador resida por un tiempo considerable en el escenario seleccionado.

sociales, las jerarquías sociales, las formas de organización, etcétera. Ante todo, se trata de conocer los significados y sentidos que otorgan los sujetos a sus acciones y prácticas.

Las condiciones metodológicas de la OP son las siguientes:

- el observador debe ser un extranjero respecto a su objeto de estudio;
- el investigador debe convivir por un tiempo determinado con los sujetos de investigación;
- las fronteras del escenario tienen que ser definidas;
- el analista debe guardar distancia con el objeto;
- redactar una monografía etnográfica, y
- presentar la interpretación de los resultados (el informe) a la comunidad académica.

Estas condiciones tienen que relacionarse lógicamente con los propósitos del proyecto de investigación.

La distancia entre el investigador y el actor se supera en cierta medida mediante la integración en la comunidad de referencia, donde el investigador reside un tiempo relativamente largo en la comunidad y participa de modo activo en la vida cotidiana, pero sin convertirse en nativo. La convivencia con los sujetos de observación y la estrecha relación con sus diversas prácticas no significa asumir compromisos vinculados a intereses del grupo, hasta sentir afecto por ellos. Se trata de *observar reflexiva y críticamente* los procesos sociales y no de condenar o elogiar. Por eso se insiste en la distancia necesaria que debe mantener el analista, respecto al objeto de estudio; es una suerte de “ver” articulaciones significativas en aquellos procesos que para los observados se presentan como algo muy normal.

El trabajo etnográfico que se desarrolla durante el estudio de campo permite describir los fenómenos sociales que se generan en el escenario. Se trata sobre todo de recopilar datos, de acumular información descriptiva. La etnografía establece ciertas reglas, para desarrollar el trabajo de campo y la redacción del informe. La descripción etnográfica debe incorporar necesariamente aquella información relacionada con el contexto, como el hábitat del grupo social, su actividad económica, su modo de organización, sus relaciones de poder, su estructura familiar, sus expresiones artísticas, sus rituales, entre otros. Asimismo, el documento etno-

gráfico debe estar redactado en estilo descriptivo, de modo que muestre los datos sin mucha incorporación de valoraciones personales. Se trata de otorgar efectos de verdad a toda la información acumulada mediante la OP. La relación dialógica otorga una mayor importancia al respeto mutuo entre dos culturas que se encuentran mediadas por el investigador y los informantes.

La discusión sobre la validez de las investigaciones basadas en la OP ha llevado al problema de la “ubicación” del investigador respecto al objeto; es decir, desde dónde se observa mejor el escenario, desde el interior o desde el exterior (Gutiérrez y Delgado, 1995). Quienes dan prioridad a la “mirada externa” arguyen que las prácticas sociales se comprenden mejor viendo desde fuera que convirtiéndose en un sujeto más del grupo; mientras quienes defienden la “mirada interna” dicen que es difícil conocer desde una estrategia externa. Clifford Geertz (1994: 73-90) hace referencia a dos nociones: la “experiencia próxima” y la “experiencia distante”. Ello significa que, para comprender a los grupos, es importante el conocimiento de los significados simbólicos que producen los sujetos a partir de la “experiencia próxima” y, entender a la vez, como una “experiencia distante”, desde la perspectiva del investigador. Por tanto, no se trata de introducirse en la piel de los informantes, mirar desde el punto de vista del nativo, sino de analizar sus medios de comunicación simbólica y sus significados.

La interacción social entre el investigador y los sujetos estudiados permite recopilar datos muy significativos de carácter cualitativo. El observador cumple un triple papel en dicho escenario: desarrolla una interacción social con los informantes, registra de manera controlada y sistemática los datos e interpreta la información. A partir de esto, se pretende captar y comprender las interacciones, las regularidades, las jerarquías, el orden social, y sobre todo los significados y sentidos de las prácticas sociales.

Perspectiva teórica, objetivos del estudio y la técnica

La OP como cualquier método está relacionada estrechamente con el tipo de proyecto de investigación, es decir, con la perspectiva teórica, el problema y los objetivos del estudio. Dicho en otros términos, el *problema* define su metodología.

Sin embargo, a diferencia de otros métodos, donde ya están definidas a priori las hipótesis y procedimientos de investigación, en la OP se mantienen flexibles, dado que pueden modificar a medida que avanza el proceso de investigación, lo que no significa por cierto una ausencia total de algunos objetivos generales. La estrategia de flexibilizar las hipótesis y objetivos obedece a que, antes de entrar en el escenario, no se sabe aún qué preguntas hacer ni cómo hacerlas: "La mayor parte de los observadores participantes trata de entrar en el campo sin hipótesis o preconceptos específicos" (Taylor y Bogdan, 1996: 32). Además, el escenario de investigación no siempre se muestra como el investigador se imagina, puesto que en el trabajo de campo se dan muchas sorpresas.

Puede ser que algunos escenarios no sean tan convenientes para probar teorías que le interesan al investigador, lo que hace que se cambien escenarios. En la OP no es recomendable aferrarse a las teorías, dado que pueden cerrar caminos alternativos e interesantes de indagación en términos de exploración de nuevos ámbitos de conocimiento. Tampoco parece ser conveniente fijar de antemano el número de escenarios y de informantes, porque esto depende en gran parte del tipo de espacio social y del desarrollo de la investigación: "Los investigadores cualitativos definen típicamente su muestra sobre una base que evoluciona a medida que el estudio progresa" (Taylor y Bogdan, 1996: 34).

Este tipo de muestra se reconoce como el "muestreo teórico", donde está abierta la posibilidad de añadir casos o informantes de acuerdo con los requerimientos de información y según los nuevos objetivos que surgen durante el proceso de observación. Se trata de entrar en el escenario con la intención de conocer y no sólo de validar los presupuestos teóricos; comprender un proceso significa estar abierto a lo que viene, a lo desconocido. Sólo cuando el investigador se compromete con un determinado escenario, puede saber qué vías adicionales de indagación pueden ser exploradas para una comprensión mejor del problema.

La interacción social

La OP se desarrolla dentro de un proceso social real, en contacto directo e inmediato con los actores sociales. Así, dentro del escenario, la presencia del observador modifica en cierta medida el comportamiento de los

individuos y altera la situación social preexistente. La presencia de un extraño es casi siempre motivo de inquietud para las personas.

En la interacción social, el investigador debe mantener la distancia necesaria respecto a los sentimientos e intereses del grupo social. Sólo cuando uno está al margen de las ilusiones y miedos del grupo puede mantener una actitud crítica en relación con las opiniones y conductas que son aceptadas casi sin discusión por los sujetos de investigación. El distanciamiento permite que el investigador modifique sus hallazgos iniciales a partir de las nuevas observaciones, reflexiones e interpretaciones: "Imaginar que un observador puede integrarse totalmente en un grupo y continuar siendo objetivo es aceptar la utopía de un grupo sin divisiones, sin intereses encontrados, sin comportamientos o valores inadmisibles. Lo que es a todas las luces erróneo" (Ruiz e Ispizúa, 1989: 94).

Mantener la actitud crítica respecto a hechos y acontecimientos sociales es muy importante para lograr una mejor comprensión del problema y de los significados de la acción social:

La conciencia de que todo acto de observación implica un proceso de interacción social y de que la estrategia de la marginalidad es la adecuada para obtener el máximo de eficiencia en la recogida de información, pone de relieve la conveniencia de controlar adecuadamente los lazos de reciprocidad que se establecen entre observador y observados (Ruiz e Ispizúa, 1989: 95).

Los individuos del grupo observado experimentan distintos sentimientos respecto al investigador, unos se acercan mientras que otros se marginan. El recién llegado causa en la población curiosidad, recelo, antipatía y hostilidad. Por tanto, es crucial tener un "padrino social" que nos presente al contexto de investigación, contar con el apoyo de una persona de confianza o una institución reconocida dentro del escenario. Asimismo, es importante que el investigador no acepte ingenuamente todos los datos proporcionados por los informantes, se deben tomar de manera crítica y reflexiva, porque la verdad objetiva de los hechos no es lo mismo que la sinceridad subjetiva de los informantes y, más aún, la verdad de una puede darse sin la otra.

Es fundamental no tomar partido por uno de los grupos en conflicto ni dejarse manipular por fracciones "marginales" o personas de poco pres-

tigio, que pueden intentar compensar de alguna manera el aislamiento social con una relación estrecha con el observador.

La interacción social entre el investigador y los informantes puede hacer que el primero asuma ciertos sentimientos y compromisos ampliamente compartidos por el grupo, lo cual ocasiona que el investigador se convierta en un miembro más del grupo. Esto en parte depende mucho del tipo de contexto social de que se trate; por ejemplo, puede ocurrir que un investigador que quiere estudiar la estructura de un partido político se convierta en un candidato a diputación, en el caso de que el investigador logre una amplia simpatía entre dirigentes y miembros del partido; entonces, se cancela la investigación, y tal vez el "observador participante" convertido en candidato sea objeto de otro estudio.

La observación participante y sus etapas

El acceso

Para llevar a cabo una investigación mediante la OP, el primer paso es el acceso al escenario, que en algunos casos puede ser fácil y en otros convertirse en un verdadero vía crucis para el investigador, dependiendo del grupo social y las estrategias adoptadas para ingresar:

El escenario ideal para la investigación es aquel en el cual el observador obtiene fácil acceso, establece una buena relación inmediata con los informantes y recoge datos directamente relacionados con los intereses investigativos. Tales escenarios sólo aparecen raramente. Entrar en un escenario por lo general es muy difícil. Se necesita diligencia y paciencia. El investigador debe negociar el acceso, gradualmente obtiene confianza y lentamente recoge datos que sólo a veces se adecuan a sus intereses. No es poco frecuente que los investigadores "pedaleen en el aire" durante semanas, incluso meses, tratando de abrir paso hacia un escenario (Taylor y Bogdan, 1996: 36).

Podría darse el caso de que el investigador seleccione un escenario muy conocido, pero esto no es aconsejable, y mucho menos cuando no se tiene experiencia en la OP. Cuanto más cerca esté el investigador

de su objeto, más difícil será que haga una lectura crítica del escenario, puesto que antes de comprender los significados, estará preocupado de no ofender a amistades; esto dificulta la comprensión del problema.

El acceso se obtiene a menudo mediante una solicitud a los responsables de la organización o institución que se pretende estudiar, quienes se conocen como "porteros". La solicitud trata de convencer al portero argumentando la importancia del estudio y que el investigador no dañará de ningún modo a la organización. Sin embargo, los porteros se sienten más cómodos con estudiantes, a quienes tratan de ayudar en la realización de sus tareas. Los estudiantes ingenuos y ansiosos generan simpatía en los porteros, quienes suponen que los educandos tratan de aprender los hechos y acontecimientos sociales con los "expertos" de la organización; por tanto, el acceso no presenta muchas dificultades. Pero, cuando el investigador es un profesional, el acceso se toma difícil, sobre todo en los organismos gubernamentales o instituciones consolidadas, como las empresas por ejemplo.

Una estrategia de acceso es mediante amigos o instituciones que trabajan con la organización de interés, los que ayudan a persuadir a los porteros. Otro camino es integrarse como voluntario en algunas tareas, pero esto tiene el riesgo de que el investigador sea convertido en un empleado más, que incluso se le puede obligar a firmar entradas y salidas, lo que perjudicaría en gran manera su movilidad y por ende la observación de diferentes escenarios.

En cambio, el acceso a escenarios informales es más flexible, como los centros de diversión, pero el investigador tiene que saber ubicarse en puntos de mucha interacción social y tratar de entablar alguna conversación con las personas. Es importante conseguir algún amigo del lugar para que él pueda responder ante los demás. Por ejemplo, si se trata de estudiar a los delincuentes, conviene buscar al líder y ubicar lugares que frecuentan en sus tiempos libres, que generalmente son los centros de juego y bares.

En cualquiera de los escenarios, la explicación de los objetivos del estudio se debe hacer de modo muy general a las personas con quienes se mantendrá una relación permanente en el proceso de la observación, porque es mejor identificarse antes que los demás empiecen a dudar de uno y de los intereses que se tienen. En la explicación de objetivos, se trata de asegurar sobre todo el compromiso de respetar la confidencialidad y pri-

vacidad de las personas, la cual debe ser veraz pero al mismo tiempo imprecisa, puesto que no hay necesidad de que los observados conozcan en detalle las metas del estudio. En esto no se aconseja falsear las intenciones, dado que se crea en el investigador un temor constante a ser descubierto, lo que podría terminar con su expulsión del escenario o la ruptura definitiva de las relaciones establecidas con las personas. Es mejor declararse como investigador y desarrollar actividades de investigación.

No obstante, en la explicación de las metas de la investigación se encuentran una variedad de tropiezos, dado que se libran una infinidad de discusiones prolongadas sobre la metodología y los fines de la investigación. Entre las objeciones más regulares a la OP se encuentran: la protección de la privacidad de las personas, la escasez de tiempo para responder la sarta de preguntas, la obstrucción del trabajo, que no hay nada de interesante para el estudio, o incluso, que el estudio no parece ser científico. Así, el investigador debe estar preparado para responder a ese tipo de objeciones y establecer un compromiso con los informantes. A veces, es preferible hacerse el ingenuo ante los porteros, sobre todo cuando la gente parece temer la investigación. Ser honesto pero vago, parece ser la sugerencia adecuada para lograr el acceso al escenario. Perturbar lo mínimo es conveniente tanto para el investigador como para porteros e informantes.

Otra de las estrategias para lograr el acceso a grupos impenetrables, como la policía por ejemplo, consiste en desarrollar una investigación encubierta, no declarada, donde el observador no se identifica como tal. Esto ocurre cuando el investigador opta por cumplir alguna función dentro del escenario; por ejemplo, emplearse como obrero en una fábrica para ver los conflictos obrero-patronales, o hacerse miembro de la policía para indagar sobre los abusos de autoridad. Pero la investigación encubierta suscita graves problemas, puesto que el engaño compromete la buena voluntad de los sujetos de investigación; además puede dañar la imagen de las instituciones académicas, y en la sociedad más amplia clausurar áreas promisorias de investigación. Sin embargo, la investigación encubierta se puede justificar, arguyendo que el engaño no es más que una parte de la vida social cotidiana, donde las mentiras forman parte de la sociedad, por tanto los investigadores pueden mentir a sus informantes para obtener la "verdad". Otros condenan el engaño en sí, arguyendo que se debe respetar la privacidad de las personas y que el investigador no tiene ningún derecho para dañar.

En todo caso, la investigación encubierta puede justificarse éticamente como necesaria, cuando se trata de conocer las maniobras y tráfico de influencias de grupos poderosos, quienes jamás aceptarían ser "observados" por ningún investigador. Éste es uno de los motivos de que las investigaciones declaradas se concentren más en sectores sociales que no tienen mucho poder: "Contamos con muchos más estudios sobre trabajadores que sobre gerentes de corporaciones, más sobre pobres y desviados que sobre políticos y jueces. Los investigadores exponen las faltas de los débiles, mientras que los poderosos permanecen intactos" (Taylor y Bogdan, 1996: 47). Así, la investigación encubierta puede resultar muy útil para mostrar los diversos ámbitos de acción de los grupos poderosos. Además, la investigación es siempre de alguna manera "encubierta", puesto que los informantes nunca saben todos los propósitos del estudio y de sus resultados.

La entrada del observador al campo no debería afectar la escena en lo mínimo; lo ideal es que los informantes se olviden de que el investigador se propone observar, pero no sucede así; por ejemplo, la presencia del observador en un salón de clase causaría un evidente cuestionamiento de su papel. Durante los primeros días en el campo, el investigador debe tratar de que la gente no se sienta molesta con su presencia, y actuar adecuadamente en el escenario, lo cual implica un control y cuidado sobre la ropa que se usa y sobre la forma de hablar a los informantes. Es mejor no ser tan extravagante ni tan incisivo en la recopilación de la información.

Los primeros días de trabajo de campo son incómodos, tanto para el investigador como para los informantes; puesto que nadie se siente tranquilo en un nuevo escenario, tampoco se está dispuesto a soportar al extraño. Asimismo, en las primeras sesiones de observación los investigadores están abrumados por la cantidad de información, que es difícil de retener. Por eso es necesario limitar el tiempo de observación, con el fin de facilitar el registro de la información, dado que los datos serán útiles sólo en la medida en que se puedan recordar y registrar adecuadamente, de nada sirve haber observado una cantidad de sucesos si no se recupera todo en el cuaderno de campo.

Durante los primeros días de trabajo, a menudo se tiene que negociar con los informantes, justificando la presencia de uno y exponiendo los objetivos del estudio. Otro problema que se debe negociar es el horario y áreas de observación, dado que el tiempo y espacio admitido por

los porteros no siempre se adecuan a los fines del estudio. Así por ejemplo, los guías de las grandes instituciones generalmente muestran a los visitantes aquellos espacios que consideran como los más presentables y los ponen en contacto con personas que responden mejor a la institución; no se muestra lo conflictivo ni aquello que no parece ser digno. Es importante que el investigador resista los intentos de control de la investigación por parte de los responsables o informantes, lo ideal es que el investigador elija los horarios y lugares para observar. En la medida en que se alcance un mayor grado de *rapport* (compenetración), se logre acceder a más áreas y personas, se dará una suerte de apropiación cognoscitiva creciente del espacio de parte del investigador.

El establecimiento de *rapport* es fundamental para una mejor observación y recopilación de la información. Lograr un buen *rapport* genera una sensación de realización y estímulo para el investigador. El *rapport* significa muchas cosas: simpatía con los informantes, apertura de las personas en cooperar con el estudio, ser considerado como una persona inobjetable, penetración en la vida cotidiana, entender y compartir el mundo simbólico de los informantes, así como su lenguaje y sus perspectivas. Sin embargo, la confianza lograda en los inicios del trabajo puede aumentar o disminuir durante el proceso de investigación, dependiendo de su desarrollo.

Para mantener un buen *rapport*, es necesario adecuarse a las prácticas rutinarias de las personas, siendo puntual y oportuno, y no ser una carga para ellas; también se puede reforzar colaborando con los informantes (redactar una carta, facilitar alguna información, etcétera). Mostrar humildad provoca que la gente no tema brindar información y que los informantes hablen con toda libertad y confianza. Por otra parte, es importante prestar toda la atención necesaria a lo que dicen las personas, dar valor a su información, de tal modo que ellas sientan una cierta satisfacción al pensar que aportaron datos valiosos a la investigación. Es fundamental considerar a los informantes como sujetos reflexivos y productores de conocimiento y no como simples "objetos" de investigación.

Recopilación de datos

Hacer notas de campo bien detalladas y ordenadas significa registrar toda la información relevante después de cada observación, desde el ini-

cio y hasta finalizar el trabajo de campo. Así, incluso los encuentros durante el "trámite" para el acceso deben ser registrados, porque pueden ser muy útiles en el momento de interpretar los resultados, ya que podrían mostrar, por ejemplo, el funcionamiento de las organizaciones e instituciones hacia lo externo.

Durante la recopilación de datos, no es conveniente participar "militantemente" en las actividades que desarrollan los sujetos de investigación. Se trata de no dejarse absorber por la participación activa; en caso contrario se puede incluso terminar abandonando la investigación o involucrándose en actividades ilícitas. No es aconsejable identificarse de manera excesiva con los informantes; así por ejemplo, un investigador que trata de estudiar a los contrabandistas o narcotraficantes puede terminar involucrado en esas actividades reñidas con la ley.

Asimismo, es muy importante buscar algunos "informantes clave" para obtener una información más confiable y hacer una reflexión con sentido. Se trata de establecer buenas relaciones con personas respetadas y líderes al principio del trabajo, quienes se podrían convertir en amigos y en informantes clave: "En especial durante el primer día en el campo, los observadores tratan de encontrar personas que «los cobijen bajo el ala»: los muestran, los presentan a otros, responden por ellos, les dicen cómo deben actuar y les hacen saber cómo son vistos por otros" (Taylor y Bogdan, 1996: 61). Como en el caso de *La sociedad de las esquinas* de William Whyte, cuando éste conoce a Doc, jefe de las pandillas de Cornerville:

Dígame lo que quiere ver y lo arreglaremos. Cuando quiera alguna información, la preguntaré y usted escuchará. Cuando quiera descubrir su filosofía de la vida, iniciaré una discusión y la conseguiré para usted. Si hay algo más que quiera conseguir, escenificaré una comedia para usted. No una pelea, usted sabe, pero dígame únicamente lo que desea y lo conseguiré. (Declaración de Doc, citado en Whyte, 1971: 351.)

Los informantes clave tienen una "comprensión" más amplia del escenario, de modo que pueden narrar la historia de la institución o de la población y complementar los conocimientos del investigador. Así, el informante clave se convierte en una suerte de "observador del observador". El informante clave es un colaborador muy próximo del investigador, que ayuda a controlar las hipótesis y corregir las interpretaciones; es prác-

ticamente un ayudante de investigación y en algunos casos un coautor del estudio. Pero el "observador del observador" no puede sustituir nunca al investigador, porque no es su función, sino que simplemente es un "guía", es experto de campo pero no es el científico crítico (Ruiz e Ispizúa, 1989). En todo caso, es importante cultivar buenas relaciones con los "dueños de la información", porque la investigación depende mucho de lo que puedan dar ellos.

Ruiz e Ispizúa (1989) identifican como buenos informadores a los siguientes tipos de personas:

- a) el *extraño*, que no está metido tanto en los problemas del grupo social;
- b) el *sujeto reflexivo*, que goza de un cierto reconocimiento social, como portador de ideas novedosas;
- c) el *pequeño intelectual*, que tiene una educación elevada y goza de reputación;
- d) el *desbancado*, que al perder una cierta posición social todavía está cargado de información sobre determinados centros de poder;
- e) el *viejo lobo*, que maneja mucha información y no tiene miedo de difundirla, y
- f) el *necesitado*, que busca una oportunidad de apoyo en el investigador a cambio de brindar la información, y tal vez ser un aliado potencial.

El trabajo de campo se caracteriza por la presencia de infinidad de problemas del drama humano que conlleva la vida social, como los conflictos, rivalidades entre grupos, seducción, celos, etcétera. El investigador se enfrenta a situaciones muy difíciles, sobre todo entre los hombres, mientras que las mujeres son más acogidas, en particular en aquellos escenarios de predominio masculino. Pero esto también trae problemas, puesto que las mujeres jóvenes pueden ser objeto de acoso sexual y al mismo tiempo podrían generar celos en las esposas. Asimismo, el investigador puede encontrarse con informantes hostiles, que se molestan con la sola presencia del investigador o se niegan a dar información; esas personas son conocidas como "boicoteadores" de la investigación. En estos casos, es importante que el observador tenga mucha paciencia, pero al mismo tiempo perseverancia, dado que hasta los más duros tienden a ceder a la insistencia.

Muchas veces es mejor actuar como "ingenuo" dentro del escenario para tener acceso a los datos, pues esta actitud puede facilitar que los informantes se sientan motivados a brindar sus conocimientos al que "desconoce" el escenario. Es importante estar en lugares y momentos oportunos, como son las reuniones, salida y entrada de los trabajadores o cambios de turno, donde generalmente se comentan sucesos del día y los recientes rumores. Asimismo, se deben tomar muy en cuenta los fines de semana, dado que las personas tienden a reunirse en determinados lugares (restaurantes, centros de juego, etcétera), que podrían mostrar aquello que no se observa dentro del escenario normal: "Escuchando subrepticamente con sutileza a veces se obtienen datos importantes que no podrían lograrse de otra manera. Desde luego, el que es descubierto afronta una situación embarazosa" (Taylor y Bogdan, 1996: 67).

Al finalizar el trabajo de campo, las preguntas pueden ser formuladas en forma más directa porque se cuenta con información acumulada. Pero al principio es mejor empezar con preguntas generales que permitan abrir el escenario y que no estén directamente relacionadas con las personas. Saber qué es lo que no se debe preguntar, así como saber qué preguntar, puede ser la clave para seguir explorando nuevos ámbitos de investigación. Asimismo es menester aprender el lenguaje más utilizado, los modismos, por ejemplo, que facilitan la comprensión de las conversaciones, puesto que las palabras pueden tener diferentes significados en distintos contextos y situaciones.

Registro de la información

En una investigación mediante técnicas cualitativas como la OP, se hace necesaria una reflexividad y flexibilidad constante durante la recopilación de datos. Ello significa que el investigador debe estar abierto a reconsiderar las hipótesis, las fuentes de información, los caminos de acceso, las preguntas y todo su esquema de información, con el fin de lograr mayor objetividad y una mayor validez y confiabilidad de los resultados.

Para observar se aplica alguna forma de muestreo de espacios, situaciones, focos de interés y de personas; es decir, la selección de espacios de observación, de situaciones y de personas. Existen tres tipos de mues-

treo: de azar, de cuota y opinático;⁴ pero el muestreo al azar y de cuota no se consideran en la OP, porque ésta es cualitativa. El proceso de observación empieza con interrogantes generales y sin la definición del número de escenarios ni de personas, donde la información se extrae de aquellos contextos e informantes que disponen de una riqueza de datos y de contenidos de significado y no a partir de casos estándar. Según Ruiz e Ispizúa (1989: 109), la determinación de la muestra en la investigación cualitativa difiere de la cuantitativa: "El muestreo de la observación se rige por criterios distintos a los de la investigación cuantitativa, en la que el criterio de la *representatividad* muestral, *margin de error* y *nivel de confianza*, deciden cuáles y cuántos sujetos o casos deben ser seleccionados. Aquí, los criterios son otros..." Y entre esos criterios destacan los siguientes:

- a) facilidad de acceso a la información y a los núcleos de acción social;
- b) existencia de contextos y personas que presenten mayor riqueza de contenido, y
- c) disposición de las personas a comunicar lo que saben.
- d) Los tipos de muestreo cualitativo, de acuerdo con Ruiz e Ispizúa (1989), pueden ser:
 - e) opinático, que consiste en identificar dentro del contexto grupos y personas que se reconocen como detentores de información, como sujetos centrales dentro de la estructura social;
 - f) estratégico, la ubicación de protagonistas o testigos de excepción, que disponen de mucha información con riqueza de contenido;
 - g) embudo, que es la aproximación progresiva a los "focos" de interés, y
 - h) accidental, cuando se encuentran de manera espontánea contextos e informantes de mucha importancia para la investigación.

Sin embargo, la selección de escenarios, situaciones, de grupos y de personas se hace utilizando los diferentes criterios de muestreo, de acuerdo con el desarrollo de la investigación de campo. Se trata de desarrollar

⁴ El muestreo opinático consiste en que el número de escenarios por observarse o la cantidad de personas por ser entrevistadas se determina en la misma investigación de campo, según la acumulación de la información requerida; mientras que en el muestreo al azar y por cuota, se fija la muestra antes de la recopilación de datos.

la investigación en forma de una *lanzadera informativa*, que permita disponer de una información más adecuada y una interpretación con sentido para los propósitos del estudio:

El observador, por consiguiente, trabaja a modo de lanzadera que acude a escena a recoger información, se retira a su soledad para anotar —sistematizar— interpretar y, de nuevo, vuelve a salir a recoger nueva información, acudiendo tal vez a las mismas personas, a los mismos escenarios y a los mismos tópicos. [...] "observar-cuestionar-anotar-ordenar-sistematizar-reflexionar", para salir de nuevo a escena a repetir más en profundidad, con más cercanía de experiencia, con más riqueza de significado, todo el proceso de nuevo (Ruiz e Ispizúa, 1989: 113).

Registrar los datos de observación de manera sistematizada en cuadernos de campo es fundamental para lograr mayor confiabilidad y validez de los resultados de la investigación. Después de cada sesión de observación se deben redactar los hechos y sucesos observados. El registro de datos en notas de campo se hace desde el primer contacto con el escenario, puesto que los datos obtenidos durante la etapa previa al trabajo de campo pueden ser de mucha utilidad para el desarrollo de la investigación y para la misma interpretación de resultados: "Puesto que las notas proporcionan los datos que son la materia prima de la observación participante, hay que esforzarse por redactar las más completas y amplias notas de campo que sea posible. Esto exige una enorme disciplina" (Taylor y Bogdan, 1996: 74). Durante el trabajo de campo, el investigador a menudo pasa horas haciendo las notas de campo, registrando los hechos observados durante el día; así, es falso pensar que el uso de los métodos cualitativos en la investigación es fácil.

Recordar y registrar todo lo observado en las notas de campo no es una tarea sencilla. Se necesita desarrollar una capacidad de observación que permita captar aquello que no es fácil de "ver" con el simple hecho de "mirar", y a veces hasta mirando mucho tiempo un escenario no se puede ver lo más significativo. Por eso es importante prestar la mayor atención posible en el momento de ver y escuchar, de tal manera que la atención se mueva entre lo general y lo particular, dado que se puede ver mucho con sólo mirar, pasando de una visión amplia a una más específica y viceversa. Se trata de describir los detalles de los diversos compo-

nentes sociales y sus relaciones durante la observación, y recordar en el momento de hacer las notas de campo. Para recordar se aconseja trabajar con palabras o frases clave que permitan captar los significados, puesto que a fin de cuentas lo que interesa son los significados. También ayuda recordar la visualización mental del escenario observado y, por supuesto, redactar las notas lo más pronto posible. Representar esquemáticamente el escenario o hacer diagramas permite una mejor comprensión de lo observado.

La elaboración sistemática de notas significa que cada nota debe estar fechada, titulada y contextualizada (detalle del lugar de la observación). Los registros de notas deben guardar suficiente espacio para los comentarios de otras personas y de uno mismo. Usar comillas para "reproducir" lo dicho por los informantes —aunque esto no necesariamente es textual—, para que no se confunda con la descripción que hace el investigador del escenario. Asimismo, para indicar la pertenencia de las declaraciones a una determinada persona, es preferible usar seudónimos, tanto para personas como para lugares, con el fin de no comprometer el escenario ni a los informantes, porque uno no sabe en qué manos puede caer las notas de campo. Tener copias de las notas es una cuestión elemental, así como su buena conservación, de tal manera que una se tenga a la mano y la otra se guarde a buen recaudo; además las copias serán útiles en el momento del análisis.

Los comentarios que se hagan durante la redacción de las notas de campo deben estar claramente indicados, con el código de: *comentarios del observador* (CO), para no confundir con la descripción del escenario. Los comentarios se harán en términos de distanciamiento de los sentimientos y motivaciones de las personas observadas, de modo que sean más reflexivos y no meras apreciaciones de los informantes. Los comentarios en cierta medida reflejan la posición del observador, por ejemplo si uno no se siente cómodo en determinados lugares o con ciertas personas, lo mismo pueden sentir los sujetos de investigación.

En la descripción del escenario y de las personas no se debe utilizar adjetivos, como decir: "ese lugar era muy deprimente" o "esa persona era autoritaria", sino simplemente detallar el lugar y los comportamientos. Las descripciones pueden combinarse con los comentarios, pero diferenciando de forma muy clara, utilizando el código de CO. Es decir, los es-

cenarios y las personas deben ser descritos concretamente y no evaluados ni adjetivados.

La ropa que usan los informantes, sus gestos, las expresiones verbales, tono de la voz y velocidad del discurso, deben registrarse de la mejor manera posible, porque en el momento de interpretación pueden ser de gran utilidad. Asimismo, deben ser registrados aquellos aspectos que no se comprenden, puesto que pueden adquirir sentido posteriormente. Por otra parte, es importante que el investigador utilice las "notas de campo" para registrar anotaciones del propio observador y de su conducta, con el fin de garantizar la información y para captar en cierta medida los efectos del escenario y de las personas sobre el investigador.

El problema de validez y confiabilidad

Obtener datos válidos y confiables mediante la OP implica tomar en cuenta aquellos aspectos relacionados con el modo de efectuar la observación y la utilización de instrumentos, como grabadora (grande o pequeña), cuaderno de campo (con o sin margen), cuadernos temáticos, etcétera. En esto, la paciencia y la imaginación son las que permiten optar por la vía más adecuada.

La OP permite examinar la realidad social sin mucha inferencia o manipulación, allí prima la *naturalidad* que expresa la complejidad de los fenómenos sobre la claridad de otros instrumentos artificiales que a menudo simplifican esa complejidad. Sin embargo, la OP presenta limitaciones que es preciso aquilatar. La idea de estudiar los significados culturales es la dificultad para generalizar los resultados, dado que se limita a comunidades o escenarios muy delimitados, por lo mismo reduce en cierta medida la visión global de los procesos sociales (Taylor y Bogdan, 1996).

La OP, como cualquier método, no asegura del todo la objetividad del conocimiento sobre los procesos sociales, porque no es posible agotar todas las dimensiones de la realidad social en un solo estudio: "Antes o después, es necesario trazar ciertos límites a la investigación en términos de número y tipos de escenarios estudiados. La selección de escenarios o informantes adicionales dependerá de lo que se haya aprendido y de los intereses de la investigación" (Taylor y Bogdan, 1996: 89).

Otra de las dificultades en la OP es que los fenómenos no siempre son directamente observables, están latentes a niveles demasiado profundos; así, una entrevista u otro tipo de instrumento posibilita obtener datos difíciles de recabar mediante la OP. Asimismo, implica una relación emocional respecto a los agentes observados, que puede impedir ver lo que realmente existe o en su caso hacer “ver” lo que en verdad no existe. En todo caso, la OP tiene sus ventajas y desventajas como cualquier método, que puede ser muy fructífero para determinados tipos de estudios y no tanto para otros; esto depende de su adecuación a los propósitos del proyecto de investigación.

Ahora bien, cuando empiezan a repetirse datos y se ve que ya no existen muchas novedades, es el momento en que ya se puede dejar el escenario. Esto se conoce como la “saturación teórica”, entendida como el momento de la investigación en que las “fuentes” ya no aportan datos nuevos a la información acumulada. Por lo general, las observaciones de campo duran desde algunos meses hasta un año o más, dependiendo del desarrollo de la investigación y el logro de sus objetivos. Sin embargo, no es conveniente dejar abruptamente el escenario, sino alejarse paulatinamente, dejando abiertas aun las relaciones establecidas con las personas y sobre todo con informantes clave, porque siempre falta alguna información que completar; entonces se requiere retornar al escenario. Además, las relaciones pueden ser fortalecidas con el envío del informe o documento publicado, al escenario del estudio.

En la investigación mediante métodos cualitativos, la confiabilidad y validez⁵ son remplazados por criterios de credibilidad, transferibilidad, dependencia, coherencia y confirmabilidad. La confiabilidad y validez en una investigación cualitativa están relacionadas con las “reglas” de observación, el registro de información y la interpretación de resultados, donde la distinción entre los datos proporcionados por los informantes y los comentarios del investigador es de singular importancia: “El trabajo en la investigación cualitativa es complejo y minucioso. Y requiere de este tipo

⁵ La confiabilidad consiste en que el instrumento de medida arroja siempre el mismo resultado en cualquier circunstancia y contexto; mientras que la validez se refiere al procedimiento que debe producir resultados correctos, es la interpretación correcta de la información, de tal manera que las proposiciones teóricas coincidan con interpretaciones empíricas. Véase María Luisa Tarrés, “Notas sobre validez y confiabilidad”, documento inédito, El Colegio de México, 2000.

de controles para cumplir con las reglas mínimas que aseguren que se trata de un trabajo científico y permita separarse, por tanto, del impresionismo o del estilo periodístico” (Tarrés, 2000: 4).

La validez de los resultados de la OP es afectada cuando se toman como verdades sucesos inexistentes y como falsos aquellos que sí ocurren, es decir, cuando se cree observar hechos allí donde hay sólo imaginaciones del investigador. Dentro de las observaciones cualitativas, se distinguen tres criterios para lograr conocimientos válidos y confiables: búsqueda de representatividad, verificación de hipótesis mediante la inducción analítica y uso de procedimientos cuantitativos para reforzar la comprensión del problema. Sin embargo, la investigación mediante la OP no busca tanto probar hipótesis ni alcanzar resultados muy representativos, puesto que lo más central es dar cuenta de las condiciones en que se generan determinados procesos sociales y los significados que se les otorgan. Tampoco es preocupación principal la posibilidad de generalizar los hallazgos a universos más amplios, lo cual no niega que el conocimiento obtenido del caso estudiado pueda adquirir sentido teórico, toda vez que el estudio cualitativo se orienta a captar los significados y sentidos que generan los sujetos a partir de sus experiencias con su mundo. En todo caso, la investigación debe considerarse como un solo propósito de conocer niveles y dimensiones de la realidad social aún no nombrados por el conocimiento acumulado:

Los métodos cuantitativos dan cuenta de regularidades de la acción o apuntan a la distribución de los fenómenos. Los cualitativos ofrecen información sobre contextos y procesos sociales en los cuales se desarrolla la acción y se crean significados. [...] La investigación es una sola, de modo que ambos métodos y los datos que proveen pueden ser utilizados tanto para verificar como para crear teoría (Tarrés, 2000: 10).

Triangulación

Como con la OP no siempre se recopilan todos los datos requeridos para los fines de la investigación, se puede complementar la información mediante otras técnicas, como entrevistas, revisión de archivos, análisis de discursos, entre otros; esta combinación de métodos se conoce

como estrategia de triangulación. Al finalizar la investigación de campo, se pueden hacer entrevistas, revisar archivos y documentos, así como recabar datos iconográficos, con el fin de lograr una mayor confiabilidad y validez de los resultados.

La validez por triangulación se puede reforzar con el trabajo en equipo. Así, dos o más investigadores observan el mismo escenario, y confrontan sus apreciaciones. Pero el equipo se debe conformar sobre reglas claramente establecidas; cada miembro debe estar comprometido con el estudio y no ser un simple "asalariado".

La triangulación puede ser: de datos, metodológica, teórica y de investigadores. Es de datos cuando se usan diversas fuentes de información; es metodológica cuando se hace una combinación de métodos y técnicas; es teórica cuando se contrastan los resultados a partir de diversas ópticas teóricas; y es de investigadores cuando el estudio se debate con otros analistas sociales. Todo esto, con el mismo fin de lograr mayor validez y confiabilidad; también es importante la capacidad de convencimiento del informe dentro de la comunidad académica. La confiabilidad y validez se va logrando en las diferentes etapas de la investigación, desde la selección de escenarios de observación hasta la redacción del informe. Por eso es importante explicar los procedimientos metodológicos, para que los resultados sean consistentes y creíbles.

La reflexión teórica

La investigación mediante el método de la OP adquiere sentido y significación en la medida en que los datos son ordenados reflexiva y críticamente. La reflexión teórica comienza desde que el investigador redacta sus primeras observaciones, la diferencia entre la etapa de recopilación de datos y la de redacción del informe es muy difusa en la OP, porque se describe y se interpreta a la vez. La elaboración del informe es un ordenamiento lógico y teórico de interpretaciones hechas durante la observación. El observador registra e interpreta datos de manera simultánea:

Un observador es, además de un atento vigía, de un observador que capta cuanto ve e interpreta cuanto capta, un prolífico escritor que comienza a escribir desde el primer día y concluye su escritura con la redacción de-

finitiva de su informe. Su informe final no es otra cosa que una reconstrucción sistemática, fiel y válida del significado social que inicialmente se buscaba conocer e interpretar. El sentido o significado captado por el observador queda plasmado definitivamente en su informe final (Ruiz e Ispizúa, 1989: 119).

La estructuración del informe comprende ciertos aspectos que deben estar en el documento:

- a) el contexto, donde se exponen datos históricos y de situación del escenario;
- b) ámbitos de interés, donde se presentan referencias empíricas como citas textuales, viñetas narrativas y cuadros sinópticos, mostrando ámbitos y dominios del estudio, y
- c) la interpretación, donde se ordenan teóricamente los hallazgos de la investigación, en "diálogo" con los conceptos ordenadores, analizando con detenimiento los elementos más significativos (Ruiz e Ispizúa, 1989).

Los resultados de la observación pueden elevarse y adquirir sentido teórico, en la medida en que expresen adecuadamente los procesos socio-históricos, sus significados, su sentido y sus posibilidades de desarrollo en el devenir. Así, la OP se constituye en otra de las vías de construcción del conocimiento sobre la realidad social.

La observación participante en una investigación concreta

Uno de los mejores estudios realizados mediante el método de observación participante es: *La sociedad de las esquinas* de William Whyte. Allí se hace un análisis de los grupos de Cornerville, un barrio situado en la parte norte de Boston, habitado por migrantes italianos en los Estados Unidos. La investigación se hizo entre 1936 y 1939. El problema que se plantea es: ¿Qué factores hacen posible que una persona ascienda en la estructura social y se convierta en un gran tipo reconocido, y cuáles son los medios para dominar a los subalternos? El objeto de estudio consiste en dar cuenta de la estructura social de los habitantes de Cornerville y

de los procesos de la movilidad social, a partir de la observación de las acciones cotidianas de los individuos, quienes constituyen finalmente el sistema social que los contiene.

El estudio muestra que en Cornerville, un barrio a menudo considerado como anónimo, desordenado, pobre, violento y desintegrado socialmente, existe un sistema social organizado e integrado en cuyo interior es posible observar, por ejemplo, movilidad social de los habitantes, organización política, grupos de poder, entre otros aspectos.⁶ Whyte observa, en general, a grupos pequeños y grandes, pero de modo particular a los pequeños: los muchachos de la esquina y los del colegio. Los muchachos de la esquina pertenecen al estrato inferior, mientras que los del colegio son jóvenes que, mediante la educación, pretenden abrirse el "camino" de la movilidad social ascendente, dentro y fuera de Cornerville.

Cuando el investigador va al campo por temporadas, puede mantener separada su vida personal de la actividad de los informantes; en cambio, si vive por un tiempo prolongado en la comunidad de estudio, su vida personal se mezcla inevitablemente con la vida de los sujetos de investigación: "Entonces, una verdadera explicación de cómo se hizo una investigación involucra por necesidad un relato bastante personal de cómo vivió el investigador durante el periodo de estudio" (Whyte, 1971: 337).

El trabajo de William Whyte no es como una regla para seguir en la OP, sino simplemente brinda algunos criterios que pueden facilitar y orientar mejor el trabajo de campo, toda vez que cada estudio genera su propia historia particular en el intento por comprender los fenómenos sociales: "No estoy sugiriendo que mi sistema para *La sociedad de las esquinas* deba ser seguido por otros investigadores. Hasta cierto grado, mi sistema debe ser único para mí, para la situación particular y para el estado de conocimientos existente cuando comencé el estudio" (Whyte, 1971: 338).

En la trayectoria de la vida de Whyte, no había ningún contacto con los barrios bajos, dado que él pertenecía a la clase media acomodada. Tanto sus familiares como sus compañeros de estudio provenían de ese sector; por tanto desconocía los barrios bajos y sus referencias eran litera-

⁶ Un resumen, claro y sencillo, sobre *La sociedad de las esquinas* de Whyte, se puede ver en el trabajo de Tania Rodríguez, "Street Corner Society" (trabajo inédito, correspondiente al programa de Doctorado en Ciencia Social 1997-2001, El Colegio de México).

rias. Pero en uno de esos paseos por lugares no frecuentados, se interesa por la vida en los barrios bajos y por conocer a individuos y grupos con actividades y creencias distintas. Una beca de Harvard en 1936 por tres años le permitió desarrollar la investigación en Cornerville.

Sin embargo, antes de empezar el estudio en sí, Whyte tuvo que recorrer un camino largo y escabroso. Al principio paseaba simplemente por las calles de las barriadas. La selección de dichos barrios no obedeció a criterios científicos, sino a ideas muy vagas. Sólo después de que ubicó un distrito de la barriada, empezó a preparar el proyecto de investigación, revisando la literatura relacionada con los barrios bajos. El proyecto inicial se orientaba a realizar una historia del distrito, de su economía, organización política, la educación, la Iglesia, la salud pública y actividades sociales. Es decir, se trataba de un estudio de tipo monográfico. Luego, a partir de la discusión del proyecto con amigos y profesores de Harvard, decide definitivamente estudiar Cornerville mediante la observación participante. Revisa la literatura antropológica para afinar el trabajo de campo, en un distrito urbano, pero debe adaptarla, ya que los estudios antropológicos versan sobre tribus primitivas. Toma seminarios sobre investigación y se contacta con personas que participaron en investigaciones de campo, con el fin de estructurar mejor el proyecto.

Whyte emprende el estudio de una manzana de Cornerville por medio de una agencia dedicada a cuestiones de alojamiento, a la cual ofrece entregar los resultados del estudio; con dicho apoyo intenta hacer algunas encuestas a los inquilinos, respecto a las condiciones de vida en el barrio. Pero sentía que Cornerville estaba tan cerca como tan lejos de él. A pesar de que caminaba por sus calles, era un mundo desconocido para él. Trata también de ir a los bares para conocer a personas, pero en uno de esos intentos fue golpeado y lanzado por las escaleras por haber tratado de intervenir en un grupo de un hombre y dos muchachas. Sin embargo, no se desanimó en su proyecto de conocer Cornerville; buscó la colaboración de trabajadores sociales en una institución llamada Casa de Servicios Sociales, para "entrar" a la vida de los habitantes y observar sus actividades. Finalmente conoce a Doc, jefe de una de las pandillas, gracias a que una de las trabajadoras sociales se lo presenta. Es el momento que empieza realmente su investigación, pues Doc se convirtió en un "informante clave" y en una suerte de asistente de investigación. Whyte describe del siguiente modo a Doc, cuando fue presentado:

Doc agudó silenciosamente a que empezara, hundido en un sillón. Hallé que era un hombre de estatura media y constitución delgada. Su pelo era castaño claro, en gran contraste con el cabello negro italiano más típico. Comenzaba a hacerse ralo en torno a las sienes. Sus mejillas estaban hundidas. Sus ojos eran de color azul claro y parecía tener una mirada penetrante⁷ (1971: 350).

Y cuando Doc le preguntó qué es lo que quería ver (la vida de la sociedad o la vida baja), Whyte le respondió que deseaba conocer todo lo que se pudiera, y Doc le prometió: "Puedo llevarlo a los tugurios, los establecimientos de juego... puedo llevarlo a las esquinas. Recuerde nada más que es mi amigo. [...] Conozco esos lugares y si les digo que es mi amigo, nadie lo molestará. Dígame únicamente lo que desea ver y lo arreglaré" (*ibid.*: 351).

Doc prácticamente le abrió el camino para la investigación, lo llevó a los distintos ámbitos de Cornerville y le hizo conocer a grupos y personas. Whyte explicó a Doc los fines del estudio y buscó un lugar para estar muy cerca de su escenario de observación, un restaurante de Cornerville. Observar, entrevistar y registrar la información es un trabajo duro que el investigador debe asumir con seriedad:

Regresaba después a mi cuarto y pasaba el resto de la mañana o la mayor parte de ella escribiendo a máquina mis notas concernientes a los acontecimientos del día anterior. Comía en el restaurante y luego me encaminaba hacia la esquina. Estaba de vuelta comúnmente para cenar en el restaurante y después salía otra vez en la noche (*ibid.*: 356).

Doc presenta a Whyte como "mi amigo Bill", a los grupos y personas. Con Doc fue a los centros de juegos y conoció a los grupos de la calle Norton y del Club de la Comunidad Italiana, y hasta logró integrarse en el club. En estos grupos de jóvenes, Whyte observó que las muchachas soñaban casarse con un joven de fuera de Cornerville, que les permitiera el ascenso social y las sacara del distrito.

⁷ Obsérvese cómo Whyte hace una descripción detallada de la fisonomía de Doc, un aspecto fundamental en una investigación mediante la OP.

Durante la observación, Whyte trabajó sobre todo con Doc y los Norton, y con Chick y su Club (comunidad italiana). Con ellos aprendió a participar en las discusiones de los grupos en torno a diferentes temas (juego, sexo, etcétera). Paralelamente, observó a los grupos grandes como los *racketeers*⁸ y los políticos, viendo cómo la organización política y la de los *racketeers* se vinculaban con los grupos de jóvenes (los muchachos de la esquina y los del colegio), y cómo en su interacción configuraban la estructura social en Cornerville. Según Whyte, la estructura de la sociedad mayor también podía ser comprendida a partir de la observación de los individuos y sus acciones.

Whyte frecuentaba las esquinas, pero al mismo tiempo dudaba: "Algunas veces me preguntaba si frecuentar simplemente la esquina era un proceso bastante activo para ser dignificado por el término «investigación». Quizá debía estar haciéndoles preguntas a esos hombres. No obstante, se tiene que aprender cuándo interrogar y cuándo no interrogar, lo mismo cuáles preguntas deben hacerse" (*ibid.*: 363). Según Doc, no se deberían hacer preguntas como: "quién", "qué", "por qué" y "cuándo", porque la gente cerraba la boca de inmediato ante ese tipo de interrogantes; era mejor obtener las respuestas sin siquiera preguntar.

Cuando Whyte estableció un buen *rapport* en la esquina, la información llegaba a él sin que se esforzara mucho, pero su "integración" en los grupos no fue total, porque los mismos muchachos estaban complacidos en encontrarlo diferente a ellos. No había la necesidad de una inmersión plena en los grupos. Tampoco parece aconsejable prestar dinero a los informantes, porque causa malestar en las personas cuando no tienen recursos para saldar la cuenta, se sienten incómodos o se alejan. El *rapport* que consiguió se expresa en las palabras de Doc: "En esta esquina eres un accesorio como esa lámpara de alumbrado" (citado por Whyte, 1971: 367).

Por otra parte, a través de Doc, Whyte participó en las campañas políticas para elecciones municipales, donde observó la articulación entre procesos micro y macrosociales. Observó los mecanismos de control, el papel de los jefes de pandillas y la conformación del sistema mayor mediante las interacciones entre los grupos y en el interior de los mismos.

⁸ Los *racketeers* eran los negociantes ilegales de licores, que conformaban un grupo de mucha influencia en Cornerville por su poder económico.

Asimismo, observó los negocios ilegales (*racketeers*) y su poder dentro de la estructura social.

En la calle Norton observó el proceso a través del tiempo y de los sucesos. Los grupos de la esquina estaban en proceso de cambio, los datos cotidianos que brindaban los grupos y personas constituían la base para su estudio; era como hacer una película en vez de una fotografía. El problema de la relación macro-micro está tratado en el trabajo de Whyte, a partir del análisis de los grupos (Doc y sus muchachos, Chick y su Club) y su relación con las organizaciones políticas y los *racketeers*. Los grupos representaban puntos importantes de la estructura social y del proceso de la movilidad social mayor: "El político no buscaba influir a individuos separados en Cornerville; buscaba consciente o inconscientemente a los jefes del grupo. Así que eran los hombres como Doc los eslabones que conectaban sus grupos y la organización política mayor" (*ibid.*: 386). Dicho en otros términos, la estructura y el funcionamiento de la sociedad mayor se configuraban desde los grupos más pequeños, lo cual se puede comprender a partir de la observación de alguna de sus partes en acción, como por ejemplo las pandillas de la esquina. Esto es una forma de relacionar lo micro con lo macro: "una sociología basada en acontecimientos interpersonales observados" (*ibid.*: 423).

Cuando Whyte decidió dejar Cornerville, fue despedido con una fiesta por los muchachos de la esquina. Posteriormente el texto publicado fue enviado a Cornerville. En todo caso, uno de los aspectos centrales que muestra el estudio es la posibilidad de comprender la estructura y el proceso de la movilidad social de un nivel más global de la sociedad, mediante la observación de un determinado grupo de personas en acción; es decir, conocer lo macro a partir del análisis de lo micro. Asimismo, se muestran los cambios que puede sufrir un proyecto de investigación a medida que avanza el estudio, sobre todo en aquellos contextos que son de reciente exploración. En todo caso, *La sociedad de las esquinas* de Whyte es una obra central para la investigación cualitativa.

Bibliografía

Alcocer, Marta (1998). "Investigación acción participativa", en Jesús Galindo Cáceres, *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, México, Addison Wesley Longman, pp. 433-462.

- Alexander, Jeffrey (1997). *Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial: análisis multidimensional*, 4a. ed., España, Gedisa.
- Alexander, Jeffrey y Bernard Giesen (1994). "De la reducción a la vinculación: la visión a largo plazo del debate micro-macro", en Jeffrey Alexander et al., *El vínculo micro-macro*, México, Universidad de Guadalajara, pp. 9-58.
- Alexander, Jeffrey et al. (1994). *El vínculo micro-macro*, México, Universidad de Guadalajara.
- Atkinson, Paul y Martyn Hammersley (1994). "Ethnography and Participant Observation", en Norman Denzin e Yvonna Lincoln (comps.), *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, California, Sage, pp. 248-261.
- Geertz, Clifford (1994). *Conocimiento local*, España, Paidós.
- Gutiérrez, Juan y Manuel Delgado (1995). "Teoría de la observación", en Manuel Delgado y Juan Gutiérrez (coords.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, España, Síntesis, pp. 141-173.
- Knorr-Cetina, Karen y Aaron Cicourel (comps.) (1981). *Advances in Social Theory and Methodology: Towards an Integration of Micro and Macro-Sociologies*, Londres, Routledge & Kegan Paul.
- Ruiz, José y María Ispizúa (1989). *La descodificación de la vida cotidiana: métodos de investigación cualitativa*, Bilbao, Universidad de Deusto.
- Tarrés, María Luisa (2000). *Notas sobre validez y confiabilidad*, México, El Colegio de México.
- Taylor, Steven J. y R. Bogdan (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*, Paidós Básica, 37, México, Paidós, 343 pp.
- Whyte, William (1971). *La sociedad de las esquinas*, México, Diana.