

Capítulo 10: La investigación cualitativa en la investigación en salud. Fundamentos y rigor científico

E. Sánchez Moreno

Departamento de Sociología V. Universidad Complutense de Madrid. Madrid. España.

Las técnicas cualitativas de investigación social constituyen un conjunto de herramientas de recogida y análisis de la información con fundamentos epistemológicos propios y diferenciados de otro tipo de técnicas (por ejemplo, la encuesta cuantitativa). En el presente capítulo se introducen los fundamentos básicos para el desarrollo de investigaciones a través de grupos de discusión y/o entrevistas en profundidad.

Tres son los ejes que articulan este capítulo. En primer lugar, se discute el lugar que ocupan las denominadas técnicas cualitativas en el conjunto de la investigación, determinando aquellos objetos de estudio susceptibles de abordaje a través de alguna de estas técnicas. En la medida en que es útil para iluminar la especificidad de las técnicas cualitativas, se procede igualmente a una breve comparación con los rasgos característicos de las comúnmente denominadas técnicas cuantitativas (en concreto, la encuesta).

En el segundo y tercer epígrafes se describen con cierta concreción dos de las técnicas cualitativas más utilizadas en la investigación social en general, y sociosanitaria en particular. Se trata del grupo de discusión y de la entrevista en profundidad. De ambas técnicas se mencionan sus rasgos característicos y se ofrecen algunas sugerencias para su adecuada utilización.

El cuarto epígrafe se ocupa de un problema central y común a todas las técnicas de carácter cualitativo: el muestreo y la selección de los individuos concretos que participarán en la fase de trabajo de campo.

Palabras clave: investigación cualitativa, entrevista, grupo de discusión, cuestionario, muestreo.

The qualitative techniques of social research make up a combination of tools for collection and analysis of information with epistemological rationale that is differentiated from other types of techniques (for example, the quantitative survey). The basic rationales for the development of research through discussion groups and/or comprehensive interviews are introduced in this chapter.

There are three axes described in this chapter. In the first one, the place occupied by the so-called qualitative techniques in the group of research is discussed. Those study objects that can be approached through any of these techniques are determined. When useful to clarify the specificity of the qualitative techniques, a brief comparison is also made with the characteristic traits of the commonly called quantitative techniques (specifically, the survey).

In the second and third sections, two of the qualitative techniques used most in social research in general and social-health care specifically are summarized to some degree. This refers to the discussion group and comprehensive interview. The characteristic traits are mentioned for both techniques and some suggestions are made for their adequate use.

The fourth section deals qualitatively with a central and common problem to all the techniques: sampling and screening of the specific individuals who will participate in the field study phase.

Key words: qualitative research, interview, discussion group, questionnaire, sampling.

TÉCNICAS “CUALITATIVAS” Y TÉCNICAS “CUANTITATIVAS”

Los métodos y técnicas cualitativos de investigación social constituyen un amplio conjunto de técnicas de investiga-

ción cuyo conjunto de datos está constituido por los discursos elaborados por los sujetos en una situación de interacción social. Con notable frecuencia, la presentación de las características de las técnicas cualitativas de investigación corre de la mano de su comparación con los rasgos fundamentales de las técnicas cuantitativas. Esta táctica es útil en la medida en la que permite diferenciar con mayor nitidez las diferencias de fondo entre uno y otro conjunto de técnicas de investigación. Ahora bien, existe el peligro de transmitir de manera implícita la idea de que técnicas

Correspondencia: E. Sánchez Moreno.
Departamento de Sociología V. Universidad Complutense de Madrid.
Campus de Somosaguas. 28223 Pozuelo. Madrid. España.
Correo electrónico: esteban.sanchez@cps.ucm.es

Recibido el 22-11-07; aceptado para su publicación el 22-11-07.

cualitativas y técnicas cuantitativas constituyen herramientas de investigación excluyentes o incompatibles.

La realidad, no obstante, es más bien la contraria, ya que, como veremos, ambos conjuntos de técnicas se caracterizan por su carácter complementario, al constituir miradas diferenciadas con respecto a los procesos sociales objeto de estudio. Dicho de otra forma, tanto las técnicas cuantitativas como las técnicas cualitativas constituyen herramientas metodológicas útiles para estudiar aspectos concretos de los procesos sociales. De hecho (y esto es lo verdaderamente importante), la elección de unas u otras no depende de la naturaleza de las técnicas, sino más bien de la naturaleza del objeto de estudio y de los objetivos de la investigación.

En el primero de esta serie de artículos se analizaron las distintas fases que constituyen cualquier investigación. Como se recordará, la elección de las técnicas de investigación supone una fase muy concreta en el conjunto de la investigación. De hecho, se trata de una decisión que está directamente supeditada a las fases inmediatamente anteriores, a saber, la elección y definición del objeto de estudio y la formulación de los objetivos de la investigación. Sólo en el caso de que alguna de las técnicas cualitativas se adapte a la formulación de dichos objetivos será posible aplicarlas de manera rigurosa.

Por tanto, la pregunta fundamental a la que hay que dar respuesta es la siguiente: ¿cuáles son las características del tema de investigación que justifican la utilización de técnicas como el grupo de discusión o la entrevista en profundidad? En principio, cualquier objeto de estudio es susceptible de ser abordado a través de cualquier técnica. Ahora bien, las técnicas cualitativas estarán justificadas cuando las características a analizar requieran obtener información de naturaleza discursiva y dialógica. En este sentido, las técnicas cualitativas son especialmente relevantes para *profundizar* en la naturaleza de los procesos objeto de estudio, captando la *experiencia* cualitativa de los individuos con respecto a las problemáticas analizadas. De esta manera, la utilidad de las herramientas cualitativas no reside en la estandarización de la información. Más bien al contrario, no se trata de homogeneizar la información, sino de recoger con amplitud, a través del material discursivo elaborado por los sujetos, las distintas dimensiones de la experiencia de los procesos sociales e individuales objeto de estudio. En gran medida, se trata de recopilar en detalle saberes/discursos individuales para construir y hacer inteligible el *sentido* de lo social.

Así, las técnicas cualitativas de investigación social son especialmente útiles para:

1) Reconstruir (en sentido amplio, es decir, haciendo inteligible) acciones y experiencias pasadas de los individuos con el objetivo de analizar procesos de naturaleza social o psicosocial.

2) Para la investigación de representaciones sociales, actitudes hacia colectivos o instituciones sociales, estereotipos, etc.

3) Para estudiar la interacción entre lo psicológico (personal) y conductas sociales y psicosociales específicas (por ejemplo, para el estudio de los determinantes de la adhesión al tratamiento).

4) De manera complementaria al uso de otras técnicas, fundamentalmente el cuestionario, con el objetivo bien de profundizar en la información obtenida a través del mismo, bien de detectar procesos y situaciones susceptibles de ser estudiadas a través de la aplicación posterior del cuestionario.

Son numerosas las técnicas que se encuadran dentro de la perspectiva cualitativa. En el presente artículo se analizarán brevemente las características más relevantes de las dos más utilizadas: el grupo de discusión y la entrevista en profundidad.

EL GRUPO DE DISCUSIÓN

Podemos definir el grupo de discusión como una situación de interacción grupal donde un número de personas dialoga en torno a los procesos y situaciones que son objeto de investigación. El grupo de discusión está constituido típicamente por entre 6 y 8 personas que cumplen los requisitos establecidos por el investigador a partir de los objetivos previamente formulados. Un grupo con menos de 6 integrantes puede generar información de menor calidad (menos rica), mientras que un grupo con más de 8 puede resultar difícil de moderar.

Además de los integrantes del grupo⁽¹⁾, resulta fundamental la figura del moderador o conductor del grupo. Debe tratarse de una persona con un alto nivel de información con respecto a los objetivos de investigación. Además, su labor consiste en introducir, sugerir o dirigir al grupo hacia los temas de interés para la ejecución del proyecto, obteniendo el máximo de información posible y con el mayor nivel de detalle (profundizar). Conviene enfatizar que su tarea es sugerir, dirigir la discusión hacia los ámbitos semánticos de interés para el investigador. Ahora bien, el moderador ha de ser capaz de detectar aquellos temas relevantes que surgen durante el curso de la discusión pero que no estaban previstos o contemplados en el guión/catálogo de temáticas diseñado por el equipo investigador.

Precisamente la flexibilidad del grupo de discusión constituye una de sus ventajas más notorias. Y ello en dos sentidos. En primer lugar, tal y como se ha apuntado, el grupo de discusión (como cualquier técnica cualitativa) permite introducir cuestiones de investigación relevantes para hacer inteligible la problemática investigada, pero que no habían sido detectados o resaltados en la formulación de los objetivos. La naturaleza del grupo de discusión permite dar cabida a este tipo de cuestiones durante la ejecución del proceso de campo (algo que, por ejemplo, no es posible en el caso del cuestionario, ya que una vez diseñado y construido no permite modificación alguna durante

⁽¹⁾Se abordará la cuestión del muestreo más adelante.

su aplicación). Además, y en segundo lugar, el grupo de discusión se adapta a un amplio número de objetos de investigación, con diferentes personas o participantes y en un amplio rango de contextos sociales.

Por otro lado, uno de los elementos básicos en la consideración del grupo de discusión consiste en que esta técnica se basa en la interacción social. De hecho, el diseño, desarrollo y ejecución de un grupo de discusión genera un contexto de interacción grupal. Se trata de un aspecto de especial relevancia. La vida social en general (y en concreto la experiencia cotidiana de los individuos) se desarrolla en términos de interacciones de individuos en el contexto de los grupos sociales a los que pertenecen. De ahí que el grupo de discusión constituya una herramienta especialmente eficaz de la vida social, ya que trata de “reproducir” el contexto interactivo que define y caracteriza la vida de los individuos: si la realidad se desarrolla en términos de interacción *dialógica*, su estudio será especialmente fructífero si se reproduce dicha interacción *dialógica* como método de obtención de la información.

LA ENTREVISTA

No existe una única forma de entrevistar a una persona. La encuesta (la técnica cuantitativa por definición) utiliza una forma de entrevista, caracterizada por el alto nivel de estandarización de la información que persigue. Tal estandarización lleva a la traducción, en términos matemático-estadísticos, de las situaciones en torno a las cuales los sujetos que participan en la investigación son interrogados.

Las entrevistas cualitativas se definen precisamente por el rasgo contrario: se trata de la profundidad del discurso y sus matices lo que se pretende captar, huyendo de la total estandarización de la información recogida. Evidentemente, cierta estandarización y estructuración de la información es necesaria, y de hecho las entrevistas cualitativas se apoyan en un *guión* de entrevista. En función de la menor o mayor flexibilidad de dicho *guión* las entrevistas serán más o menos estructuradas.

En términos generales, utilizamos el concepto “entrevista en profundidad” para hacer referencia a una conversación entre dos personas, dirigida y registrada (grabada y transcrita), con el propósito de favorecer la producción de un discurso continuo y con una cierta línea argumental (es decir, no fragmentado y no precodificado) sobre un tema concreto (es decir, el objeto de estudio). De esta definición tentativa se desprenden al menos dos de los elementos característicos de la entrevista en profundidad.

1) En primer lugar, la información generada en una entrevista es una creación conjunta entre el entrevistado y el entrevistador. De ahí la enorme importancia que este último cobra en el proceso investigador. De la actuación del entrevistador dependerá en cierta medida que la información sea útil para establecer conclusiones significativas. En concreto, el entrevistador debe:

- Evitar sesgar el proceso comunicativo, evitando dirigir o sugerir la línea discursiva del entrevistado. Caso contrario, se reduciría la *fiabilidad* de la información obtenida.

- Propiciar una interacción social y comunicativa que lleve al entrevistado a informar adecuadamente. De esta manera, se incrementa la *validez* de la información generada.

Conviene adiestrar de manera adecuada al entrevistador, tanto en los objetivos de la investigación como en técnicas de comunicación, tanto verbal como no verbal. Ha de ser capaz de improvisar cuando aparezcan temas de relevancia no considerados previamente, debiendo profundizar en todo caso en la información que se pretende obtener. De hecho, la entrevista no es un interrogatorio, sino un marco pautado por el *guión* (véase el siguiente epígrafe) y por las *intervenciones* del propio entrevistador, a través de consignas (es decir, instrucciones que definen y encaminan el tema) y comentarios (explicaciones, aclaraciones, etc., que subrayan las palabras del entrevistado con el objetivo de dotar de fluidez a la conversación). En este punto es de especial relevancia el adecuado manejo del lenguaje no verbal.

2) En segundo lugar, en una entrevista es fundamental disponer de un buen *guión*. Su estructura y contenido dependen de las decisiones del equipo investigador. En general, el *guión* puede ser más o menos estructurado, la entrevista más o menos abierta. En todo caso, un buen *guión* es fundamental. Debe derivarse directamente de los objetivos formulados para la investigación. Un *guión* diseñado para una entrevista en profundidad difiere notablemente del *guión* que constituye un cuestionario estandarizado. En realidad, nuestro *guión* de entrevista contiene y parte de un conjunto de preguntas teóricas a las cuales hay que dar respuesta. Para ello, de cada pregunta teórica (que debe estar directamente relacionada con algún objetivo de la investigación) deben derivarse un número de preguntas de entrevista, que constituyen más bien lo que podemos denominar *intervenciones* del entrevistador, cuyo objetivo consiste precisamente en incrementar la fiabilidad y validez de la información generada. En la figura 1 se resume la estructura subyacente a un *guión* de entrevista en profundidad.

3) Al igual que en el caso del grupo de discusión, conviene no perder de vista que una entrevista en profundidad constituye un contexto interactivo. Del adecuado manejo que de dicho contexto haga el entrevistador (o el moderador de un grupo de discusión) dependerá en gran medida la validez y fiabilidad de la información obtenida, y por tanto también el rigor de nuestras conclusiones. Para tal fin, algunos autores hablan de la utilidad del uso de estrategias por parte del entrevistador (o del moderador). Las estrategias son fórmulas verbales, no verbales y gestuales utilizadas por el entrevistador con el objetivo de obtener la máxima información posible en el discurso resultante de una conversación fluida en torno a los objetivos de investigación. En la tabla 1 se recogen algunos

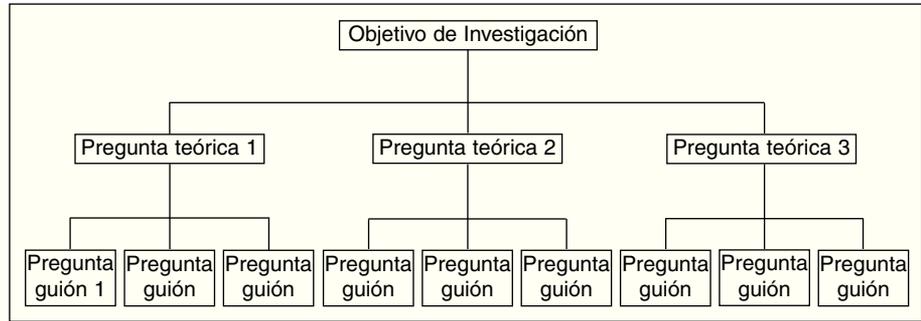


Figura 1. Estructura subyacente a un guión de entrevista.

Tabla 1. Algunas estratagemas en el marco de una entrevista en profundidad

Situación/problema en el desarrollo del grupo o la entrevista	Estratagema sugerida
En cualquier situación (sugerencia general)	Mantener doble atención: al discurso y al tiempo
En cualquier situación (sugerencia general)	Manejar adecuadamente los aspectos emocionales, evitando situaciones embarazosas o violentas
El discurso del sujeto no tiene suficiente riqueza o amplitud	Formular una pregunta de amplio espectro, amplia, general. Utilizar la lisonja
En cualquier situación (sugerencia general)	Trabajar las respuestas (escuchar, seguir y tratar de ampliar las respuestas): escucha en profundidad
Silencio del/de los sujeto/s	El entrevistador puede mantenerse neutral, dando libertad al entrevistado. Es preciso evitar, en todo caso, los silencios embarazosos
Si el/los sujeto/s genera/n discurso de manera animada	El entrevistador puede mantenerse neutral, sin proponer nuevos temas, dando libertad al entrevistado. Conviene en este caso utilizar comunicación no verbal (gestos, ruidos, asentimientos) que explicitan el interés del entrevistador
No surgen todos los temas previstos en el guión	El entrevistador puede proponer el tema, si bien se recomienda una actitud vigilante que permita al entrevistador reconducir el discurso a partir de algún elemento introducido por el entrevistado

ejemplos de estas estratagemas, con algún ejemplo de las situaciones en las que pueden ser útiles.

4) La información generada atendiendo a los criterios hasta ahora mencionados es susceptible de análisis e interpretación desde numerosas perspectivas. El análisis del contenido y el análisis del discurso constituyen procedimientos sistemáticos de análisis semiótico y semántico de la información. En la bibliografía se incluyen referencias útiles para los lectores interesados al respecto. Conviene destacar la existencia de programas informáticos diseñados para el análisis de la información cualitativa.

PROBLEMAS COMUNES AL GRUPO DE DISCUSIÓN Y LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: EL MUESTREO

La selección de los individuos que van a ser entrevistados o que van a participar en un grupo de discusión implica una labor de muestreo. El término “muestreo” se asocia con frecuencia a la encuesta (una técnica de carácter cuantitativo). Las técnicas de muestreo permitirían obtener datos cuya interpretación no se limita a la muestra manejada, sino también a la población que representa dicha muestra. De esta manera, el muestreo estaría asociado al concepto de representatividad estadística. Ahora bien, también las técnicas cualitativas deben satisfacer criterios de representatividad. En este caso no se trata de una cuestión estadística, ya que la utilización de grupos de discu-

sión o de entrevistas en profundidad no permite encarar con éxito dicha tarea.

En el caso de las técnicas cualitativas existen otros dos procedimientos para obtener representatividad, a saber:

1) Muestreo por saturación teórica. Se trata de obtener información con una extensión y profundidad suficiente como para permitir encarar de manera exitosa el análisis de los distintos conceptos y procesos incorporados en los objetivos de la investigación.

2) Muestreo por saturación estructural. Aquí se trata de obtener una representatividad *tipológica* o sociocultural. Dicho de otra forma, se trata de reflejar, en la estructura de los grupos de discusión o en la selección de las personas entrevistadas, la estructura tipológica de la población objeto de estudio (según determinados criterios, como puedan ser género, nivel de cualificación, etc.).

Los individuos concretos seleccionados deben ser individuos informados (es decir, han de tener información que aportar con respecto al objeto de estudio), accesibles y dispuestos o motivados. Como puede apreciarse, la selección final de los individuos no responde a criterios de aleatoriedad o a criterios estadísticos. Es bastante frecuente en este caso utilizar métodos de captación de individuos usando las redes sociales del equipo de investigación o a través de los canales sociales adecuados. De hecho, existen empresas

especializadas en la selección y captación de individuos para su participación en el grupo de discusión. En todo caso, es preciso asegurar de manera fehaciente que los individuos no se conocen entre sí (en el caso del grupo de discusión) y que su inclusión en la muestra responde a los criterios de representatividad anteriormente mencionados.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

Alonso LE. La mirada cualitativa en Sociología. Madrid: Fundamentos; 1998.

Delgado JM, Gutiérrez J. Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales. Madrid: Síntesis; 1994.

Feldman MS. Strategies for interpreting qualitative data. Londres: SAGE; 1995.

García Ferrando M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación. Madrid: Alianza; 1986.

Ibáñez J. Más allá de la Sociología. El grupo de discusión, teoría y crítica. Madrid: Siglo XXI; 1979.

Pujadas Muñoz JJ. El método biográfico: el uso de las historias de vida en Ciencias Sociales. Madrid: CIS; 1992.

Vallés MS. Entrevistas cualitativas. Madrid: CIS; 2002.

Vallés MS. Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid: Síntesis; 1997.